

# Misschien kun je er ook zo naar kijken

– een denk-essay over de betekenis van ICT voor burgers en overheid

Bas Haring

21 november 2014

Dit essay bestaat uit een serie reflecties over de veranderende relatie tussen overheid en burger als gevolg van ICT. Er is allicht al veel over dit onderwerp geschreven en het is onmogelijk om volledig over dit onderwerp te zijn, maar het is mijn ambitie om een aantal thema's opnieuw of op een ander manier onder de aandacht brengen.

"Misschien kun je er ook zo naar kijken," is de grondhouding geweest van deze overpeinzingen.

Bij het schrijven van dit essay heb ik bewust regelmatig voor parabels gekozen: korte verhalen die thematiek op een toegankelijke manier uitleggen. Ik geloof in de kracht van parabels; ze zijn verhelderend en plezierig om te lezen. Dat vind ik belangrijker dan uittreuen verwijzen naar externe bronnen. Ten slotte is dit een *essay*: een probeersel. Reflecties die het overwegen waard zijn maar die geen bewezen waarheden zijn. Maar ik zal beginnen met een aantal ruwe uitgangspunten inzake de overheid en inzake ICT.

## ICT

"ICT kan de kwaliteit van dienstverlening verbeteren en kan deze efficiënter maken, maar de keerzijde is dat 't er afstandelijker op wordt, minder menselijk." Het leest als een logisch zinnetje en in diverse rapporten over veranderingen als gevolg van ICT zijn zinnetjes als deze te lezen, maar feitelijk is het een ware zin voor bijna alle technologische vernieuwingen en zegt hij niet zoveel over ICT. Eén: iedere nieuwe

techniek moet beter zijn dan een vorige, omdat-ie anders niet wordt gepruimd door klanten. En (ii) wanneer een nieuwe techniek niet efficiënter is, dan zullen producenten hem niet gebruiken. En ten derde "ontmenselijken" nieuwe technieken meestal voor minstens een beetje. Wij waren er immers eerder. Zowel de auto als de tv, om maar twee recente nieuwe technieken te noemen, hebben de wereld er tijdens hun invoering minder menselijk op gemaakt: "In plaats van een gezellig paard en wagen rijdt nu een afstandelijke stalen machine door ons dorp." En "Eerst zaten we met z'n allen te kaarten rond de tafel maar nu kijken we tv." De claim dat ICT zaken verzakelijkt en "ontmenselijkt" moet preciezer onderzocht worden. Wanneer klopt-ie wel? En wanneer is het gewoon een kwestie van wennen?

Bij het nadenken over nieuwe techniek is het verleidelijk om optimistisch in mogelijkheden te denken: "Wat voor spannends gaat deze nieuwe techniek ons brengen?" Maar het aantal mogelijkheden is altijd veel groter dan het aantal *reële* mogelijkheden. Je moet je afvragen of een oplossing zoals die nu bestaat er is vanwege technologische beperkingen – in dat geval zou een nieuwe techniek de boel wel eens kunnen veranderen – of simpelweg de juiste oplossing is voor een probleem. Het doen van aangifte van diefstal, bijvoorbeeld, kan tegenwoordig vaak elektronisch; de enige reden om dat op het politiebureau te doen was een pragmatische, en aangifte doen via internet is uiteindelijk veel praktischer. Maar een huwelijksvoltrekking zal altijd een fysieke (in tegenstelling tot virtuele) gebeurtenis blijven. Niet omdat dat praktisch is, maar omdat de lijfelijke aanwezigheid van vrienden en familie de essentie is van een dergelijke bijeenkomst. Hoe optimistisch men ook denkt over de mogelijkheden van ICT, de virtuele huwelijksvoltrekking is voor de meesten geen *reële* mogelijkheid.

### De overheid

Ik zal het begrip "de overheid" niet nader specificeren, maar ik ga steeds uit van een begrip zoals de leek dat waarschijnlijk heeft: van het loket op het gemeentehuis, het gebouw van het kadaster waar men wel eens langsfiets, de belastingdienst, politie en dergelijke.

Van de overheid verwacht ik hetzelfde als wat ik van andere organisaties verwacht, plus nog wat meer. Betrouwbaarheid (dat men doet wat men belooft); moraliteit (dat men op een juiste manier te werk gaat); en kwaliteit (waar voor mijn geld). Daarnaast zijn er nog twee zaken die ik in het bijzonder van de overheid verlang, en niet zo zeer van anderen. De eerste is transparantie. De overheid geeft immers *mijn* geld uit. Transparantie is een hype-woord, maar het gros van de organisaties hoeft helemaal niet transparant te zijn. Ik hoef niet te weten hoe een computerfabrikant precies zijn laptops maakt. Zo lang ze doen wat ze beloven (betrouwbaarheid); het milieu niet vervuilen en mensen redelijk betalen (moraliteit); en de laptops goed genoeg zijn (kwaliteit), dan vind ik het voldoende. Maar van de overheid verwacht ik die transparantie wel.

Maar ten tweede en bovenal verwacht ik dat de overheid doet waartoe de overheid er is: het dienen van de publieke zaak. Als het gaat om de veranderende relatie tussen burger en overheid als gevolg van ICT, dan moeten de begrippen transparantie en "de publieke zaak" dus aandacht krijgen.

Overigens heeft de overheid het dubbelmoeilijk als het om ICT gaat. Veel moeilijker dan het bedrijfsleven. Hoe groot een bedrijf ook is, het voert een relatief overzichtelijke verzameling activiteiten uit, terwijl de overheid een veelheid aan taken heeft. En als het een bedrijf teveel wordt, dan kan het delen afstoten of verschillende labels en merknamen gebruiken voor de verschillende onderdelen. Dat kan de overheid allemaal niet. Welke labels de overheid ook gebruikt; het is en blijft "de overheid". En delen afstoten is er ook niet bij. Opschalen gaat ook niet. Eén webdienst optuigen samen met de Duitse en Belgische overheid is geen optie, terwijl Shell en Honda dat wel kunnen. Dubbelmoeilijk dus voor de overheid.

Met in het achterhoofd bovenstaande uitgangspunten inzake ICT en inzake de overheid zal ik middels een verzameling trefwoorden stilstaan bij hoe ICT van invloed is op de relatie tussen overheid en burger. Deze trefwoorden zijn achtereenvolgens: menselijkheid, routine, dienstbaarheid, contact, degelijkheid, transparantie, participatie, en identiteit. Feitelijk daal ik via deze trefwoorden af van groot naar klein: van abstract; naar de overheid, naar contact tussen overheid en burgers; daarna naar burgers onderling; en tenslotte het individu. Het is ongebruikelijk, en ook lelijk,

om in een essay een tabel op te nemen, vandaar een "soort-van" tabel met per niveau de door mij gekozen trefwoorden: abstract (menselijkheid); overheid (routine & dienstbaarheid); van overheid naar burger (contact & degelijkheid); van burger naar overheid (transparantie); burgers onderling (participatie); het individu (identiteit)<sup>1</sup>.

### Menselijkheid

De film "*Das Leben der Anderen*" speelt zich af in het Oost-Berlijn van de jaren tachtig. Eén van de hoofdpersonen, Gerd Wiesler, is een ambtenaar die gewend is om nauwgezet en precies ambtelijke instructies op te volgen. Op een gegeven moment echter, begint hij van de procedures af te wijken omdat hij van mening is dat zij niet het juiste voorschrijven. Uiteindelijk belandt Wiesler, aan het eind van de film, op een zijspoor vanwege zijn handelswijze. Toch heeft Wiesler duidelijk het goede gedaan, aldus de film. Hetgeen onder andere blijkt uit het steeds terugkerende muziekstuk "*Die Sonate vom Guten Menschen*," waarmee de film als het ware zegt: "Deze ambtenaar die zich niet aan de voorgeschreven procedures hield was een goed mens." ("*Die Sonate vom Guten Menschen*" is overigens een buiten de film niet bestaand muziekstuk.)

Iedereen begrijpt dat procedures en gestandaardiseerde werkwijzen handig zijn en een zekere consequentie garanderen. Maar je moet afstand kunnen nemen van de procedurele taken die je verricht en je mag als ambtenaar nooit de menselijkheid uit het oog verliezen. Die menselijkheid is echter wel in het geding. ICT maakt werk abstracter en afstandelijker en daardoor is het moeilijker te overzien waaraan je precies een bijdrage levert en wat uiteindelijk het doel is van werkzaamheden.

Enige tijd terug introduceerde Amazon.com een nieuwe dienst: *The Mechanical Turk*. De mechanische Turk is een zinspel op een kermisact die in de 18e eeuw in Europa rondtrok. Hij bestond uit een schaakspel op een houten kast, formaat commode, waarachter houten pop, een Turk, zat. De pop had een beweegbare arm

---

<sup>1</sup> Deze trefwoorden heb ik overigens ook gekozen op basis van de briefing en opdrachtomschrijving, zij het dat ik hier en daar de woorden net iets veranderd heb.

waarmee hij schaakstukken kon oppakken en neerzetten, en aldus kon de hele installatie schaken.

Voorbijgangers konden het tegen betaling opnemen tegen de schaakkast maar verloren nagenoeg altijd. Als je extra veel betaalde was de eigenaar bereid de kast te openen zodat je kon zien hoe een en ander werkte. Achter een luikje verscheen een soort van houten uurwerk met tandwielen, piefjes en palletjes. Blijkbaar was je verslagen door een mechanische schaakmachine. Een mirakel! Achter de tandwielletjes verborgen echter zat het werkelijke geheim: een dwerg die erg goed kon schaken en die via spiegeltjes het schaakbord kon bekijken en met de houten arm de stukken kon verplaatsten.

De mechanische Turk-dienst van Amazon is een moderne variant van deze middeleeuwse "schaakcomputer" omdat ook hier sprake is van schijnbare automatisering terwijl in werkelijkheid mensen achter de schermen aan het werk zijn. Het werkt als volgt: Iemand heeft een taak die geautomatiseerd moet worden, maar die nog niet geautomatiseerd kán worden. Vaak zijn dit beeld- of patroonherkenningstaken, die wel door mensen maar nog niet door computers kunnen worden uitgevoerd. Een typisch voorbeeld is het lezen van bedragen in duizenden gescande hypotheekaktes en het invoeren van de bedragen in een spreadsheet. Geef je deze taak aan Amazon's mechanische Turk dan distribueert Amazon stukjes van de scans naar een populatie van vrijwilligers die af en toe een popup op hun computerscherm krijgen met daarin een, voor hun, betekenisloos geschreven bedrag en daaronder het verzoek om het bedrag even in te typen. Een fluitje van een cent en in ruil voor dit "vrijwilligerswerk" krijg de vrijwilliger Amazon-credits die hij bij Amazon.com besteden kan.

Op geen enkele manier kan zo'n vrijwilliger weten waar-ie mee bezig is. Hij is het menselijk onderdeel van een volledig geautomatiseerde procedure en zou je zo'n vrijwilliger vragen om met een zekere menselijkheid afstand te nemen om het juiste te doen, dan zou die vrijwilliger dat niet kunnen. De mechanische Turk van Amazon is tekenend voor de verdere specialisatie en abstractie van werk. Op dit moment zullen nog weinig mensen een mechanische-Turk-achtige baan hebben, maar ICT verandert het werk wel steeds meer in die richting. Zeker als *big data* een vlucht neemt. *Big data* gaat over het vinden van verbanden in de grote hoeveelheden gegevens die terloops en door iedereen continu gecreëerd worden. Zonder tussenkomst van mensen.

Eén: *"Das Leben der Anderen"* leert dat een goed mens moet kunnen afwijken van ambtelijke procedures. En twee: *The mechanical Turk* van Amazon.com suggereert dat verregerende automatisering dat vermoelijkt. De conclusie moet liden dat we hier te maken hebben met een spanning die mogelijk actueler gaat worden.

De risico's van wat ik maar even "ontmenselijking" noem zijn niet uitzonderlijk, noch beperken zij zich tot ICT en de overheid. Van diverse kanten wordt geopperd dat bijvoorbeeld de bankencrisis mede ontstaan is door eenzelfde "ontmenselijking": "Beurshandelaren zijn echt geen slechteriken. Ze voeren een eenvoudige taak uit – het kopen of verkopen van financiële producten. Alleen zijn ze de relatie tussen die producten en de werkelijke wereld volledig uit het oog verloren. Dat konden ze gewoon niet overzien. En daardoor konden ze er dus niet voor kiezen om het goede te doen."

De oplossing van dergelijke problemen zit 'm vermoedelijk in het zorgen voor een juiste cultuur. Een cultuur waar werknemers mogen afwijken van procedures en zichzelf aan het eind van de dag in de spiegel moeten kunnen kijken. Maar dat betekent ook een cultuur waar inconsequenties mogen en waar niet iedereen altijd tot dezelfde beslissing of handeling komt.

*Mensen die procedures uitvoeren moeten kunnen uitzoomen uit hun dagelijkse activiteiten en kunnen begrijpen waarom ze doen wat ze doen. Als het ene mens voor een ander mens. Maar de verregerende specialisering en abstrahering van werkzaamheden via ICT maakt dit steeds lastiger.*

### Routine & dienstbaarheid

Ik heb ooit een cursus *time-management* gedaan. Een tweedaagse cursus met zo'n twintig deelnemers. Helemaal aan het begin van de cursus vroeg de cursusleider ons om een inschatting te maken van de hoeveelheid routinewerk dat we doen. Ten opzichte van werkzaamheden die "denkkracht" of creativiteit vereisen. Als filosoof leek het me logisch dat het overgrote deel van mijn werk denkwerk is. Ik geef colleges, lezingen, schrijf columns, boeken en essays. Mijn inschatting was dat maximaal zo'n tien procent van mijn werk routinematig is. De meeste collega-

cursisten hadden een dergelijk percentage. Allicht, deze cursus *time-management* was niet voor secretaresses of mensen achter een lopende band.

Dat was bijzonder dom van ons, aldus de cursusleider. Een verstandig mens doet zoveel mogelijk routinematig om daarnaast nog ruimte te hebben voor de zaken die werkelijk denkkraft of aparte aandacht vereisen. Dankzij routines hebben we überhaupt tijd en energie voor zaken die toewijding vragen, en die niet routineus kunnen worden afgehandeld.

Waar mijn eerste reflectie (menselijkheid) suggereerde dat ICT het moeilijker maakt om dichtbij de betekenis van werkzaamheden te blijven, en de menselijkheid en het afwijkende in het geding kunnen komen, suggereert de cursus *time-management* precies het tegenovergestelde: routines (lees ICT) maken het *juist* mogelijk om extra aandacht te hebben voor afwijkende zaken. Maar slechts dan als ICT de juiste betekenis krijgt in een organisatie. De betekenis van een instrument om beter dienstbaar te kunnen zijn. Zoveel mogelijk op de automatische piloot om ruimte te hebben voor datgeen waar het echt om gaat.

De vergelijking met de automatische piloot is overigens wel illustratief. Deze vervangt de menselijke piloot nooit en is er slechts om de taak van de echte piloot te verlichten. Een piloot dient altijd de werkelijke betekenis van zijn werk in het oog te houden en blijft de eindverantwoordelijke. Een excuus, of smoes, als "Maar de automatische piloot koos ervoor om deze hoogte aan te houden en daarom zijn we door het landingsgestel gezakt," wordt niet geaccepteerd. De piloot is er ook niet vóór de automatische piloot. Het is andersom.

Bij veel toepassingen van ICT wordt dat echter niet zo gevoeld: "De software verlangt van mij dat ik deze velden nu invul." Maar dat kan geen excuus zijn wanneer je je realiseert dat software de uiteindelijke bedoeling heeft om de dienstbaarheid te verbeteren.

*ICT dient de zaken te automatiseren die automatiseerbaar zijn. De standaardzaken. Juist om tijd en ruimte te hebben voor de niet-standaard zaken. Het gaat uiteindelijk om dienstbaarheid, en daartoe bestaan routines überhaupt.*

## Contact

Contact via internet – email, facebook, twitter, wat dan ook – lijkt geen echt contact te zijn. Daar is het te afstandelijk voor. Tussen de personen die contact zouden hebben zit immers nog iets: dat internet en die computers.

Niet zo lang geleden zag ik mijn schoonvader mijn schoonmoeder een kus op haar hoofd geven. Een oprecht bedoelde kus die er voor iedereen als een hele normale kus uit zou zien. Maar niet voor degenen die mijn schoonouders kennen. Die weten namelijk dat mijn schoonmoeder een pruik draagt en mijn schoonvader feitelijk een pruik kuste in plaats van zijn vrouw. Er zat iets tussen hen beide in, die pruik, en dus was er geen sprake van echt contact. Het contact was nep.

Maar niet heus. De pruik deed niets af aan de oprechtheid van het contact en het was misschien een beetje wennen, maar het contact was zo echt als het maar kon zijn. En zoals de kus van mijn schoonouders echt was kan virtueel contact ook heus echt zijn. De echtheid van contact baseren we vaak op hoe we contact kennen, maar dat is niet per se handig. Virtueel contact tussen burgers en de overheid kan voldoende echt zijn.

*De kwaliteit van contact wordt er niet minder op wordt dankzij ICT, maar ons oordeel over de kwaliteit van contact wordt vertroebeld door het contact dat we al kennen.*

Sterker nog, er is wat voor te zeggen dat de mate van contact tussen overheidsinstanties en burgers juist groeit dankzij ICT. Wat stelt u zich überhaupt voor bij contact met een ministerie of zoiets als het kadaster? Als u belt met het kadaster dan heeft u contact. Maar voor mij zou dat eerder voelen als contact met een persoonlijke vertegenwoordiger van het kadaster, dan als contact met het kadaster zelf. Een brief van het kadaster zou al meer voelen als contact met de instantie in plaats van met een persoon. Vermoedelijk omdat ik weet dat brieven automatisch worden gegenereerd. Maar de meest waarschijnlijke vorm van contact met het kadaster is die van er voorbij fietsen. Voorbij het kantoor. Dat is een zeer magere vorm van contact.



Het kadasterkantoor is statisch, kan niet reageren. Als dát contact was met het kadaster, dan kan dat tegenwoordig echt veel beter.

Tegenwoordig kan het kadaster zich op een veel spannender manier presenteren. Via de website van het kadaster, of het twitter- of facebookaccount. Het kadaster kan reageren en karakter tonen. Ik kan nu toch veel meer contact met het kadaster hebben dan via het gebouw? Overheidsinstanties zijn dermate abstract dat het contact met hen er juist beter op kan worden dankzij ICT.

Een goed voorbeeld van "organisatie-contact," in tegenstelling tot individueel contact, is de Apple Store. In zo'n winkel heeft u misschien het idee contact te hebben met het personeel dat er rondloopt maar dan vergist u zich. U heeft contact met Apple, en niet met de verkoper. Die spreekt voor het overgrote deel gescripte zinnen die hij uit zijn hoofd heeft moeten leren: "Wacht u gerust even in de iPad-lounge, dan komt zo dadelijk de iPhone-specialist naar u toe." Dit type "organisatie-contact" wordt bij uitstek gefaciliteerd door ICT. Teksten kunnen overal dezelfde toon hebben, in de winkel, op de website en in een mail. En feitelijk kan men nu contact met Apple hebben zonder contact te hebben met een werknemer van Apple.

Ik zeg niet dat ik de Apple-store plezierig vind. Dat is geenszins het geval. Maar ik wil wel het beeld ontcrachten dat ICT contact vermindert en verzwakt. Voor het tegendeel is zeker wat te zeggen: Dankzij ICT is organisatie-contact nu mogelijk. Of die organisatie nu Apple is, het kadaster of een andere overheidsinstantie.

*Het zou goed kunnen dat er überhaupt dankzij ICT contact kan bestaan tussen burgers en zoiets abstracts als een overheidsinstantie: "organisatie-contact".*

Teske de Schepper zet bijna dagelijks een filmpje op YouTube waarop ze laat zien hoe je make-up moet aanbrengen. Lipstick, mascara, foundation. Duizenden pubermeisjes volgen Teske en ze hebben geregeld onderling contact over haar tips. Teske heeft onlangs een appartement gekocht aan een Amsterdamse gracht met de opbrengsten van haar business.

Teske heeft werk dat men amper tien jaar geleden geen werk zou noemen. Dat is op zich al interessant. Wat gebeurt er met werk dankzij ICT? Maar dat onderwerp laat ik even voor wat het is, en waar ik bij stil wil staan is het contact dat Teske heeft met

haar volgers. Teske is vooral erg goed in het managen van contact. Vanuit haar huis of kantoor publiceert ze filmpjes en eens in de paar maanden organiseert ze een "contactdag" met haar volgers. Die mogen dan met haar op de foto, of kunnen een paar seconden met 'r praten.

Hebben die meisjes contact met Teske? Dat lijkt me wel. Heeft Teske contact met de meisjes? Dat lijkt me niet. Kan dat? Kan er sprake van contact zijn als dat één kant opgaat? Ik geloof wel dat dat kan, ja. Sterker nog, ik geloof dat 't niet anders kan als het gaat om het contact tussen burgers en overheid. Dat is noodzakelijk een soort van één-op-veel-contact. Het contact tussen overheid en burger is noodzakelijkerwijs asymmetrisch.

De les van Teske de Schepper is dat, juist als er sprake is van asymmetrisch contact, het zaak is om dit contact efficiënt in te regelen. Afstandelijk en geautomatiseerd voor een groot deel van de tijd en af en toe werkelijk en fysiek. Precies in lijn met de cursus *time-management*: doe zoveel mogelijk routineus om tijd en energie over te hebben voor de bijzondere zaken.

*Ten slotte helpt ICT bij het verstandig "managen" van contact: echt wanneer het moet en virtueel wanneer dat kan.*

### Degelijkheid

Het is allicht nooit de bedoeling van de overheid geweest om traag en formeel contact met burgers te hebben. Formaliteit is nou eenmaal nodig om eenduidig te kunnen communiceren. Formele taal is misschien niet leuk, maar wel noodzakelijk wil je ambigüiteiten zo veel mogelijk vermijden. En traagheid is simpelweg een gevolg van de hoeveelheid werk en personeel. Toch is het goed mogelijk dat die traagheid en formaliteit onbedoeld een positief effect hebben en moet men ze niet lichtvaardig overboord gooien.

Nog niet zo lang geleden schreef men af en toe een brief, en voor het schrijven daarvan nam men tijd en was concentratie nodig. U moet zich eens proberen voor te stellen hoe het is om een tekst van één A4'tje achter elkaar door te schrijven zonder

woorden uit te gummen, zinnen om te gooien en alinea's te verwisselen. Dat zouden veel mensen niet meer kunnen – ik in ieder geval niet. De aard van communicatie is veranderd. Fragmentarischer, sneller. Daar ligt geen waardeoordeel in besloten, het is slechts een constatering.

Nog niet zo lang geleden dacht men eerst, en communiceerde men daarna; maar nu denkt men door te communiceren.

Via twitter, facebook en andere sociale media denkt men tegelijkertijd publiekelijk hardop. Dat is echt anders dan een tijdje terug. Je trok je terug, dacht na. Schreef iets op; daarop werd gereageerd. Dat was noodzakelijk trager en doorwrochter. Het is goed denkbaar dat dat oude proces beter bij de overheid past dan de hedendaagse kakofonie van hardop denken.

Dat betekent niet dat de overheid per se moet vasthouden aan haar traditionele manier van communiceren. Het zal hier en daar heus wat lossier en informeler kunnen. Maar die boodschap wordt al voldoende vaak gehoord: iedereen moedigt elkaar aan om mee te doen met sociale media en deelt *best practices*. Maar de keerzijde mag ook worden gehoord. Vooral omdat die keerzijde onbedoeld is en verborgen.

*Niet al het goede is bedoeld en bedacht. We verlangen van de overheid een zekere mate van ernst en degelijkheid. De meer ouderwetse vorm van communicatie vanuit de overheid naar burgers kon deze ernst, onbedoeld, wel eens bevestigen of versterken.*

### Transparantie

Mijn leraar aardrijkskunde op de middelbare school was een bijzonder grillig man. Zei hij dat we geen huiswerk hadden voor de volgende les, dan gaf-ie soms toch een schriftelijke overhoring. Ziedend waren we dan. Hij had nog zo gezegd dat we niks hoefden te leren. Zelfs als iedereen bij hoog en laag verklaarde dat we geen huiswerk opgekregen hadden, dan nog steeds durfde hij te beweren dat we ons vergisten. "Hadden we maar een kleine cassetterecorder," hebben we wel eens gedacht, "dan hadden we kunnen registreren dat hij ernaast zat." Maar zo'n recorder hadden we niet. En dat is frustrerend. Dermate frustrerend dat ik het me nog herinner.

Transparantie gaat over deze frustratie: het gevoel hebben dat de verkeerde beslissing genomen is, maar op geen enkele manier kunnen achterhalen hoe die beslissing tot stand is gekomen. Het *lijkt* alsof ICT zaken ondoorzichtiger maakt: "Volgens de software komt u niet in aanmerking voor een vergunning, excuses!" Maar het tegenovergestelde is eerder het geval. ICT is immers zo'n kleine cassetterecorder, of zou dat kunnen zijn.

Wat is transparanter: een gesprek tussen twee ambtenaren op een kantoor die gezamenlijk een beslissing nemen, waarop die door één van hen netjes en zorgvuldig op schrift wordt gesteld – netter en zorgvuldiger vermoedelijk dan het in werkelijkheid ging. Of een serie email of twitter-berichten tussen diezelfde twee ambtenaren. Die weliswaar van de hak op de tak gaan en niet bijzonder precies zijn, maar die op zijn minst wel traceerbaar zijn. De vraag stellen is hem beantwoorden, in dit geval. ICT kan een organisatie juist transparanter maken.

Bovendien zijn beslissingen die door software gemaakt worden uiteindelijk eigenlijk ook transparant. Software kan weliswaar niet uitleggen waarom een vergunningsaanvraag wel of niet is gehonoreerd, of waarom wat voor beslissing dan ook genomen is. De stappen die software neemt om tot een beslissing te komen zijn in principe altijd traceerbaar. Het kost misschien wat moeite, maar softwarematige beslissingen zijn in principe transparante beslissingen.

Eén: ICT zorgt ervoor dat beslissingen die door mensen genomen worden makkelijker kunnen worden getraceerd. En twee: de beslissingen die door software zelf genomen worden zijn altijd traceerbaar. Wat willen we nog meer?

Feitelijk zit er een interessante spanning tussen transparantie en contact. Helemaal transparant is hetzelfde als onzichtbaar. En met het onzichtbare is het moeilijk contact hebben. Contact bestaat bij de gratie van grenzen. Op dit moment hebben mijn vingers contact met de toetsen van mijn laptop. Dat contact vindt plaats op de grens van mijn vingers – mijn huid – en de grens, of het oppervlak, van die toetsen. Als die grenzen er niet waren dan hadden mijn vingers geen contact met de toetsen kunnen hebben.

Stelt u zich een vriend voor die geen grenzen kent. Die volkomen transparant is en die alles wat er in hem omgaat gewoon op tafel legt. "Ik vond het een kwartier geleden leuk om je te zien, maar ik vind het nu al mooi geweest. Het liefst ga ik nu naar huis, maar dat doe ik niet want dat zou je onbeleefd vinden." Zou het mogelijk

zijn om met een dergelijke vriend contact te hebben? Bestaat contact niet juist bij de gratie van een stukje onnavolgbaarheid en intransparantie?

Maar sowieso is transparantie niet iets wat je altijd wilt. Transparantie is een soort verzekering – precies als die cassette recorder die ik en mijn klasgenoten vroeger wilden. De mogelijkheid om te kunnen kijken in het geval van twijfel.

*ICT kan weliswaar overkomen als een intransparante zwarte doos, als puntje bij paaltje komt maakt ICT de wereld er juist transparanter op. Transparantie is bovendien niet iets dat je de hele tijd moet willen. Transparantie is als een verzekering die je achter de hand hebt in het geval van twijfel.*

### Participatie

Al sinds begin jaren negentig wordt de kreet "*flipping the classroom*" gebruikt in het onderwijs. In een traditionele klas krijgen leerlingen klassikaal les van een leraar en maken zij thuis huiswerk, en in een "omgekeerde klas" gebeurt dit precies andersom. Thuis krijgen de leerlingen les via online video's, en in de klas maken ze huiswerk. Onder begeleiding van de leraar.

De *classroom flip* wordt mogelijk gemaakt door ICT. Via ICT immers is het mogelijk om thuis les te krijgen. ICT faciliteert feitelijk een heel nieuwe manier van samenwerken in het onderwijs: thuis en alleen als het kan, en in een klas, gezamenlijk onder begeleiding wanneer het moet. *Flipping the classroom* is een mogelijk scenario voor de toekomstige rol van de leraar: minder op de voorgrond en meer faciliterend. Mogelijk gemaakt door ICT.

Eenzelfde rolverandering is denkbaar voor de overheid en past ook bij het moderne beeld van de participatie-samenleving waarin mensen zelfstandig samenwerken, en daarbij door de overheid worden gefaciliteerd. Uiteindelijk is de overheid er om het gemeenschappelijk belang te dienen, maar daartoe hoeft de overheid niet volledig de regie over het gemeenschappelijk belang te hebben.

"De samenleving" klinkt op dit moment een beetje als een holle frase. Ik voel geen samenleving. Het is alsof het begrip "de samenleving" door ons uitbesteed is aan de

overheid en door haar gretig is geadopteerd. De overheid lijkt op dit moment de eigenaar te zijn van ons gemeenschappelijke belang, maar het is natuurlijk in feite *ons* belang. *Flipping the classroom* laat zien dat 't dankzij ICT ook anders kan. Of PeerBy.

PeerBy is een Nederlands (commercieel) initiatief dat burgers in staat stelt spullen met elkaar te delen. Typisch spullen die men niet zo vaak nodig heeft zoals gereedschap en kampeerartikelen. PeerBy dient een publiek belang omdat het efficiënt omgaan met bestaande spullen goed voor ons allemaal is. En bovendien creëert PeerBy een samenlevings-gevoel onder de aangesloten leden. Maar PeerBy is niet de eigenaar van deze problematiek. PeerBy ondersteunt slechts.

De overheid heeft het publiek belang nu in handen. We hebben het aan haar uitbesteed en we verwachten dat zij er de eigenaar van is. Dat is ook niet zo vreemd: hoe wil je anders organiseren dat publieke taken worden uitgevoerd? Je maakt iemand eigenaar van die taken en deze voert die taken daarop uit. Maar dat kan tegenwoordig anders. En juist ICT kan daarbij helpen. Ik weet niet precies hoe zoiets praktisch moet en kan, maar ik heb wel een beeld van overheid-ICT-faciliteiten die ons helpen bij het bouwen en onderhouden van een samenleving in plaats van dat dat voor ons gebeurt.

Laat ik een concreet voorbeeld nemen: het aanleggen van een verkeersdrempel. Traditioneel beslist de lokale overheid daarover. Hoogstens op basis van klachten van individuele bewoners of concrete incidenten. En de lokale overheid voert het werk ook uit of houdt in ieder geval de regie over die uitvoering. Het aanleggen van die drempel dient een publiek belang, maar zo voelt dat niet omdat de beslissing en de uitvoering volledig in handen waren van een andere partij. De overheid. Zo'n drempel voelt dan eerder als een "overheids-drempel" dan als een "onze-drempel".

Het alternatief is een illegale drempel die aangelegd is door een stel boze buurtbewoners. Maar er is ook een tussenvorm. Een vorm waarbij de overheid burgers helpt om te beslissen over een eventuele drempel, en ook op afstand helpt bij de uitvoering ervan. Zonder ICT is een dergelijke vorm praktisch niet haalbaar, maar met ICT kan zoiets heus lukken. *À la flipping the classroom* of PeerBy.

*Dankzij ICT kan de overheid burgers assisteren bij het zichzelf organiseren en zo het gemeenschappelijk belang dienen in plaats van het te bezitten. De*

*samenleving kan meer als een echte samenleving gaan voelen als de overheid minder de regie voert maar meer faciliteert.*

### Identiteit

Eén laatste korte reflectie nog. Over wat ICT voor mij als individu betekent. Maar dan wel gerelateerd tot de overheid, want ICT betekent van alles voor me. Veel te veel.

Mijn paspoort – een bewijs van identiteit – is getekend door de burgemeester van Amsterdam en er staat onder andere in dat ik uit De Bilt kom. Zo'n paspoort is maar klein en binnen de beperkte ruimte die er was vond men twee plaatsnamen blijkbaar relevante informatie. Dat komt allicht door de organisatie van de overheid. Met een rijksoverheid, een provinciale en een lokale overheid. De overheid is geografisch georganiseerd.

Maar ik geloof niet dat mijn identiteit geografisch van aard is. Bijna niemand weet dat ik in De Bilt geboren ben en de meeste mensen met wie ik contact heb weten ook niet dat ik in Amsterdam woon. Wie ik op facebook ben en welke berichten ik achtergelaten hebben op fora zijn een wezenlijker onderdeel van mijn identiteit dan mijn geografische achtergrond. Toch moet ik mijn paspoort laten zien als ik naar Brazilië wil reizen, maar houdt niets of niemand mij tegen als ik vanuit mijn huis in Amsterdam een webwinkel aldaar open.

*De identiteit die ik voel, en die veel minder geografisch van aard is dan vroeger, loopt niet meer in de pas met mijn identiteit bij de overheid.*

### Samenvatting

Dit essay is vanwege zijn caleidoscopische opzet bijzonder eenvoudig samen te vatten. Ik heb steeds kleine conclusies of suggesties gegeven, en als ik deze simpelweg onder elkaar zet dan geeft dat een samenvatting.

Samenvattend, in deze samenvatting, heb ik via een serie reflecties stil gestaan bij de invloed van ICT op de relatie tussen overheid en burger. En ben ik afgedaald van

groot naar klein: van abstract; naar de overheid; naar contact tussen overheid en burgers vanuit de overheid bezien; dan andersom, contact tussen overheid en burgers vanuit de burger; daarna burgers onderling; en tenslotte het individu. Per "niveau" heb ik steeds een trefwoord genomen als aanleiding voor een reflectie. Die reflecties hebben steeds tot doel te zeggen: "Misschien kun je er ook zo naar kijken."



*Menselijkheid*

*(abstract)*

Mensen die procedures uitvoeren moeten kunnen uitzoomen uit hun dagelijkse activiteiten en kunnen begrijpen waarom ze doen wat ze doen. Als het ene mens voor een ander mens. Maar de verregaande specialisering en abstrahering van werkzaamheden via ICT maakt dit steeds lastiger.

*Routine & dienstbaarheid*

*(overheid)*

ICT dient de zaken te automatiseren die automatiseerbaar zijn. De standaardzaken. Juist om tijd en ruimte te hebben voor de niet-standaard zaken. Het gaat uiteindelijk om dienstbaarheid, en daartoe bestaan routines uiteindelijk.

*Contact*

*(van overheid naar burgers)*

De kwaliteit van contact wordt er niet minder op dankzij ICT, maar ons oordeel over de kwaliteit van contact wordt vertroebeld door het contact dat we al kennen. Bovendien zou het goed kunnen dat er überhaupt dankzij ICT contact kan bestaan tussen burgers en zoiets abstracts als een overheidsinstantie: "organisatie-contact". En ten slotte helpt ICT bij het verstandig "managen" van contact: echt wanneer het moet en virtueel wanneer dat kan.

*Degelijkheid*

*(van overheid naar burgers)*

Niet al het goede is bedoeld en bedacht. We verlangen van de overheid een zekere mate van ernst en degelijkheid. De meer ouderwetse vorm van communicatie vanuit de overheid naar burger kon deze ernst, onbedoeld, wel eens bevestigen of versterken.

*Transparantie*

ICT kan weliswaar overkomen als een intransparante

*(van burgers naar overheid)*

zwarte doos, als puntje bij paaltje komt maakt ICT de wereld er juist transparanter op. Transparantie is bovendien niet iets dat je de hele tijd moet willen. Transparantie is als een verzekering die je achter de hand hebt in het geval van twijfel.

*Participatie*

*(burgers onderling)*

Dankzij ICT kan de overheid burgers assisteren bij het zichzelf organiseren en zo het gemeenschappelijk belang *dienen* in plaats van het te bezitten. De samenleving kan meer als een echte samenleving gaan voelen als de overheid minder de regie voert maar meer faciliteert.

*Identiteit*

*(individu)*

De identiteit die ik voel, en die veel minder geografisch van aard is dan vroeger, loopt niet meer in de pas met mijn identiteit bij de overheid.