

**'Edelman, bedelman, dokter, pastoor, ze zijn er allemaal vandoor'**

De nieuwe samenleving, dat is het vertrekpunt van de lezing van Van Dam. Hij wijst erop dat de verregaande individualisering van de maatschappij leidt tot een nieuwe samenleving. Politiek, overheid en dus de overheidsvoorlichting dienen daar rekening mee te houden. Er moet een nieuw concept voor besturen komen waarbij de dialoog met de bevolking centraal moet staan. Meer communicatie dus.

Veel veranderingen in onze samenleving gaan volgens Van Dam aan de overheidsbureaucratie voorbij. Die is te log, niet alert genoeg, pikt signalen wel op, maar altijd tien jaar te laat, waardoor ze voortdurend achter de feiten aanhobbelt. De overheid als instrument voor ordening van de samenleving boet daardoor aan legitimatie in.

**Autonoom proces**

De voortschrijdende technologie heeft een verregaande individualisering en internationalisering tot gevolg. Het is een autonoom proces, waarop nauwelijks sturing te geven is. Daardoor veranderen ook normen en waarden. Inzicht in deze ontwikkelingen is onontbeerlijk voor een overheid om beleid te kunnen voeren. Van Dam: "Natuurlijk heeft de overheid een sturende taak, meer een regietaak. Afdwingen zou bij de uitvoering van die taak wel minder een rol moeten gaan spelen. Vaak kan regelgeving niet voldoende gehandhaafd worden. Je mag nu maximaal 120 kilometer per uur rijden. Maar de overheid kan naleving van die regel onvoldoende afdwingen. En een regel die niet wordt afgedwongen, leidt tot vermindering van het normbesef bij burgers. We moeten daarom kijken hoe het anders kan. Moderne technologieën kunnen ook hier uitkomst bieden. Je zou mensen niet alleen kunnen laten betalen voor het aantal kilometers dat ze afleggen, maar het bedrag ook afhankelijk maken van de gemiddelde snelheid. En rijden ze harder dan 120, wat vaak best veilig is, dan betalen ze extra voor de milieumaatregelen die daardoor nodig zijn."

Vervolgens schetst Van Dam de patronen waarlangs de nieuwe samenleving gestalte krijgt. Een aantal daarvan zijn zeker in communicatief opzicht interessant. Ten eerste versplintert de samenleving. Mensen zijn steeds moeilijker in te delen in groepen. Op zich geen eye-opener natuurlijk, maar doelgroepenmatrices zijn steeds lastiger op te stellen. Ten tweede verdwijnt het persoonlijke contact waardoor andere media voor informatieoverdracht belangrijker worden. Van Dam wijst vooral naar de televisie omdat dat medium het meest persoonlijk is. Wat betekent volgens Van Dam internet in dat opzicht? "Internet zal voor de volgende generatie een veel belangrijkere rol gaan spelen, dan voor de huidige. Maar hoe belangrijk die rol wordt, dat is nog moeilijk in te schatten. Kijk naar tv on demand. Een paar jaar geleden zou dat het helemaal gaan worden."

Kabelnetmaatschappijen gingen voor enorme bedragen van de hand. Maar ik vraag me af of ik tv op bestelling wil, misschien wil ik wel liever gewoon zappen en bij wat leuks blijven hangen. Inmiddels zijn bedrijven als Philips en KPN alweer uit de kabelmarkt gestapt. Zo moet ik ook nog zien wat internet gaat doen. Wij krijgen nu al meer informatie over ons heen dan we kunnen verwerken. Een groter informatieaanbod betekent niet automatisch een groter gebruik. Internet zal wel een belangrijke rol gaan vervullen, maar waarschijnlijk niet een overheersende rol zoals sommigen die nu voorzien. Ik denk dat internet misschien naast of geïntegreerd met andere middelen een vaste plaats zal krijgen. Van vervangen van de huidige media zal voorlopig nog geen sprake zijn." individueel beeld van de wereld.

Een laatste minder voor de hand liggend patroon, is dat elk individu door de informatie-overload gedwongen is een strenge selectie te maken en daarmee in feite zijn eigen werkelijkheid schept. Wat is daar de impact van? Van Dam: "Doordat iedereen langs steeds meer kanalen steeds meer informatie krijgt, vormen mensen een steeds individueel beeld op deze wereld. Voor de communicatie van overheid en bedrijfsleven heeft dat grote gevolgen. Wil je tot mensen doordringen, dan moet je steeds meer kanalen inschakelen en je boodschap individueel afstemmen. Alle boodschappen overbrengen aan alle doelgroepen zou onbetaalbaar zijn. De overheid moet daarom het aantal boodschappen beperkt houden en die gericht, via de belangrijkste kanalen verspreiden. Vandaar ook mijn pleidooi in 1993 om de overheidscommunicatie centraal te sturen vanuit het Ministerie van Algemene Zaken." Het antwoord op deze nieuwe samenleving moet een nieuw concept van besturen

zijn, waarbij de dialoog tussen overheid en burgers over beleid en de implementatie centraal moet staan. Is dat haalbaar in die versnipperende samenleving van individualisten? Wordt het niet steeds moeilijker mensen te winnen voor het algemeen belang? Van Dam: "Het is nog maar de vraag of mensen hun eigenbelang ondergeschikt moeten maken aan het algemeen belang. Ik denk dat het zelfs omgekeerd is. Kijk naar het milieu. Veel mensen willen meer aan het milieu doen, dan de overheid kan bereiken. Mensen kijken dus vaak verder dan hun eigenbelang. Maar tegelijkertijd vinden mensen het bijvoorbeeld lastig de auto vaker te laten staan. Per openbaar vervoer kost het vaak meer tijd en je moet overstappen. Betekent dat dan dat de overheid maar niets moet doen aan het milieu, het algemeen belang? Nee, ik denk het niet. De overheid moet, denkend vanuit de belangen van burgers, oplossingen vinden die het algemeen belang dienen. Zo is het toch ongelooflijk dat wij de wegen nog steeds als een collectief bezit benaderen, terwijl het één van de meest schaarse middelen is. Of je er jaarlijks honderd kilometer over rijdt of vele duizenden, je betaalt er hetzelfde voor. Ik vind dat mensen moeten betalen voor het weggebruik, afhankelijk van het aantal kilometers dat ze rijden. Moderne technische middelen maken dat mogelijk. Op die manier vallen eigenbelang en wat je daarvoor moet betalen zoveel mogelijk samen. Te vaak zijn maatregelen in het verleden uitgevoerd om burgers langs een omweg geld uit de zak te kloppen. En terecht wantrouwen burgers de overheid om dit soort zaken. In dit geval mag de maatregel alleen gericht zijn op het bereiken van de eigenlijke doelstellingen. En dat zal duidelijk moeten worden gemaakt aan burgers. Communicatie speelt dan ook een belangrijke rol."

### **Nooit waardenvrij**

Communicatie is in die dialoog een belangrijk instrument. Tegelijkertijd werkt het juist enorm vertragend om die dialoog met al die partijen aan te gaan. Kan de overheid in de communicatie niet directiever zijn, meer overtuigen? Moeten we de overheidscommunicatie sterker inkleuren? Van Dam: "Het kan ook niet anders. Overheidscommunicatie is nooit waardenvrij, net zoals de journalistiek nooit objectief kan zijn. Overheidscommunicatie mag overigens alleen echt gekleurd zijn als een meerderheid in het parlement erachter staat. Vandaar dat ik ook heb voorgesteld tegelijk met de Miljoenennota een communicatieplan aan de Kamer voor te leggen."

Overheidsinstrumenten moeten in die nieuwe samenleving aan andere criteria voldoen. Een van die criteria is dat het moet voldoen aan de behoefte van burgers. Maar wringt daar nu juist niet de schoen? Burgers mogen in prachtige participatietrajecten laten horen wat ze van overheidsplannen vinden en constateren vervolgens dat er geen rekening wordt gehouden met hun inbreng. De dood in de pot? Van Dam: "Het lijkt inderdaad dat de mening van burgers soms genegeerd wordt. Het algemeen belang is vaak moeilijk uit te leggen. Bovendien treden er in de marges van regelgeving vaak problemen op of zijn er onwenselijke neveneffecten. Met regelgeving kan dat vaak niet anders. Om dat probleem op te lossen moeten we veel meer gaan decentraliseren. De centrale overheid stelt de doelstellingen en kaders op. Door in de uitvoering van die maatregelen vooral de instrumenten van marktwerking en zelfregulering in te zetten, bereiken we vervolgens de doelstellingen op een effectievere en efficiëntere manier."

### **Niets mis met consumptisme**

Even daarvoor merkt Van Dam in zijn lezing op dat we in onze westerse samenleving vooral bezig zijn met zelfverwerkelijking, de hoogste trede van de bekende piramide van Maslov. Heeft dat door het afkalven van de grote ideologieën niet vooral het karakter gekregen van ongebreideld consumptisme? Van Dam: "Consumptisme, daar is in principe niets mis mee. We hebben als Nederlandse samenleving niet voor niets al die jaren gewerkt aan onze welvaart. Het is alleen een probleem als het schadelijke gevolgen heeft voor anderen, voor onze maatschappij. Heroïne, een wel heel extreem voorbeeld van consumptisme, is schadelijk. En de gebruikelijke bestrijding heeft het probleem alleen maar verergerd. Met gecontroleerde verstrekking van drugs zouden we de productie, smokkel en de criminaliteit eromheen veel beter bestrijden. Ook de auto mag het algemeen belang niet schaden. Milieuschadelijke producten is nog zo iets. Die zouden we zwaarder moeten belasten, want verbieden, dat heeft vaak weinig zin."