

**'Het kan niet, het mag niet, we willen het, we doen het'.
Communicatie over megatrends en micronarigheid**

Het kan niet, het mag niet, we willen het, we doen het: communicatie over megatrends en micronarigheid Tot voor kort konden de democratische instellingen in ons land rekenen op de blinde steun van de bevolking. Naast een gezond wantrouwen jegens de politici was er steeds een hoge mate van vertrouwen in de politieke instellingen. Die tijd is voorbij, en ook de democratische instellingen moeten nu op hun zaak letten. Dat geldt zelfs voor de rechterlijke macht die lange tijd het meest gezaghebbende instituut in onze democratische rechtsstaat is geweest. Want ook die krijgt in toenemende mate kritiek te verduren. In communicatiekringen was enkele jaren de gevleugelde uitdrukking het 'managen van publiek vertrouwen'. Dat idee werd toegepast bij de komst van het nieuwe millennium, tijdens de voorbereiding van het EK 2000 en bij de invoering van de Euro. Recentelijk kwam daar een ander management-concept bij: het 'managen van verwachtingen'. Maar de tijden zijn veranderd en er is meer nodig om het vertrouwen van de bevolking terug te winnen en om aan de bevolking duidelijk te maken waarom de politieke gezagsdragers en andere autoriteiten op de steun van de burgers moeten kunnen rekenen.

Ex-minister van Binnenlandse Zaken Klaas de Vries zei recentelijk dat Nederland in een staat van ontredde verkeert. Een andere ex-minister van Binnenlandse Zaken, Bram Peper, noemt Nederland een dolende samenleving. Daarmee projecteren zij ongetwijfeld een deel van het sociaal-democratische ongenoegen op de samenleving als geheel. Maar feit is dat in de meeste typering van onze samenleving op zijn minst onzekerheid doorklinkt. De socioloog Beck maakt furore met de risicomaatschappij, anderen praten over de emotiesamenleving. Zelf merk ik in toenemende mate dat crises zich niet langer in de periferie van het maatschappelijk bestel voordoen maar zo ongeveer als een alledaags verschijnsel te beschouwen zijn. Net als de 'embedded software' zijn ook crises langzamerhand ingebed in de maatschappij. In het dagelijks spraakgebruik en in de media is het crisis-vocabulaire ingeburgerd. Vandaar dat we onze maatschappij best als crisismaatschappij kunnen typeren. Wie onder die omstandigheden bijvoorbeeld mocht denken dat de samenleving na een bijna-omwenteling binnen de kortste keren weer terug naar normaal gaat, komt onherroepelijk bedrogen uit. Hij miskent in elk geval de crisis na de crisis. En die is, zoals crisis-onderzoekers weten, meestal erger en dieper dan de crisis van het eerste moment. Willen de politiek en de overheid niet aan het kortste end trekken bij hun pogingen het publiek vertrouwen terug te winnen, dan moeten ze de diepe gevoelens van onzekerheid en onveiligheid van de burgers serieus nemen. Ten eerste: de burgers hebben geen greep op veel van wat zich buiten hen om afspeelt. Ten tweede: velen hebben bovendien te maken met directe inbreuken op het eigen bestaan, op de eigen veiligheid, vaak dichtbij huis. De maatschappelijke diagnose is hiermee gesteld: de dubbelslag van schijnbaar onbeheersbare mega-trends en tegelijkertijd de aanslag op het gevoel van zekerheid en veiligheid thuis en op straat. Dus mega-trends en micro-narigheid.

Mega-trends

- De mondiale *economische* ontwikkelingen voltrekken zich boven ons hoofd. Zonder dat de burger ook maar de geringste invloed erop heeft, ziet hij zijn eigen financiële situatie verslechteren, komt hij met zijn opgehoogde hypotheek in de problemen en hoort hij over de druk op zijn door de jaren heen opgebouwde pensioenreserve.
- De *mondiale migratie* voltrekt zich ver buiten het bereik van de gewone burger. Maar hij wordt er wel direct mee geconfronteerd. Voor hem staat migratie gelijk met immigratie en problemen met asielzoekers en illegalen.
- De Europeanisering schrijdt voort zonder dat de burgers er echt greep op hebben. De meerderheid van de bevolking is voorstander van de uitbreiding van de Europese Unie, maar er is tegelijkertijd ruime steun onder de burgers voor een referendum over dit onderwerp. De burgers willen er in elk geval iets over te zeggen hebben. Ik ben tegenstander van zo'n referendum, maar de burger staan wel nog steeds op grote afstand van zulke gewichtige processen als de totstandkoming van de Conventie.
- De moderne ontwikkelingen in *wetenschap en technologie* zijn nauwelijks bij te benen (e.g. DNA, gentechnologie). De kloof tussen de wereld van wetenschap en technologie en de belevingswereld van de burger verbreedt zich. Terwijl de wetenschappers en technologen erop uit zijn ingewikkelde vraagstukken onder controle te krijgen, wordt de burger opgeschrikt

door de catastrofale gevolgen van falende technologie en het misbruik van wetenschappelijke resultaten door terroristen.

Pim Fortuyn was eigenzinnig. Hij had een uitgesproken opvatting over mega-trends en micro-narigheid. Hij viel al die krachten aan waartegenover de burger zich machteloos voelt: de Islamisering, de kartels, "De bank", de grote zorgverzekeraars, de bureaucratie. Hij bood de burger micro-oplossingen aan voor diens micro-narigheid: de kleine gemeente, gemeentepolitie, de kleine school, het kleine ziekenhuis, het bankfiliaal op de hoek. Fortuyn bleef steken zodra hij micro-problemen echt moest duiden vanuit het perspectief van de mega-trends. Hij kwam niet veel verder dan een appel op de informatie- en communicatietechnologie als schakel tussen micro en mega. Maar hij draaide in discussies over de mega-trends wel de structuur van de politieke argumentatie om. In plaats van het 'niet kunnen' en 'niet mogen' plaatste hij voorop wat hij wilde bereiken. Hij deed dus, in elk geval in de discussiefase, aan politieke wilsvorming – het onderscheidende kenmerk van de echte politicus.

Volgens de politicoloog Dror is het belangrijkste probleem van veel Westerse politieke stelsels niet de onregeerbaarheid maar het gebrek aan regeerkracht. Vanuit communicatieperspectief zou men kunnen zeggen dat het de politieke elites ontbreekt dan wel ontbroken heeft aan het vermogen en durf om de alledaagse problemen van de burgers te koppelen aan de mega-trends. De politieke elites hebben er teveel het handje van gehad de burgers in hun gevoel van onmacht te bevestigen. Want als het om die mega-trends gaat, is de politieke communicatie al te lang beperkt gebleven tot negatieve overwegingen: wij kunnen er niets aan doen, wij mogen er niets aan doen. Het opvallende van die negatieve argumenten is dat zij de burger in de kou laten staan. Van politici mag immers verwacht worden dat zij iets willen bereiken. Niet voor niets zien we momenteel een opleving van het denken over wilsvorming en politiek leiderschap. Er ontbreekt in elk geval het nodige aan de kwaliteit van de politieke communicatie over de mega-trends. Ten eerste: de politici wijzen erop dat Nederland nu eenmaal geen invloed heeft op de internationale gebeurtenissen en andere mega-trends. Het meest bekende voorbeeld op internationaal-economisch gebied is de internationale conjunctuur, een goede tweede onze vergaande afhankelijkheid van Duitsland. Wat betreft de ontwikkelingshulp wordt gesteld dat wij ons nu eenmaal moeten houden aan de internationale normen. Op het gebied van wetenschap en technologie zijn technocratische argumenten in zwang. De ontwikkelingen worden overgelaten aan de deskundigen – dit temeer omdat het de politiek en overheid op dit terrein logisch ontbreekt aan eigen expertise en vernuft. Ten tweede: de politici laten weten dat Nederland gebonden is aan internationale verdragen en afspraken. Zonder dat de burger precies weet wat het te betekenen heeft, hoort hij over de verdragen van Schengen en Geneve – of, als het penitentiaire instellingen of de rechtspositie van verdachten betreft, over het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens. Hij weet dan achteraf eigenlijk evenveel als daarvoor.

Zo gezien beperken politici zich vaak ertoe te constateren dat 'het' niet mogelijk is vanwege internationale of andere mega-trends. Mega-trends worden dan kennelijk als gegeven gepresenteerd. In Buitenhof van zondag 3 november telde ik moeiteloos een handvol uitspraken die dit beeld bevestigen - van internationale afspraken over de ontwikkelingssamenwerking tot vanzelfsprekendheden in de Europese strafrechtpleging. Waar het om 'niet kunnen' gaat - bijvoorbeeld het beïnvloeden van de internationaal-economische ontwikkelingen – valt daarvoor op zich begrip op te brengen, al is een verduidelijking van de Nederlandse positie ook dan op zijn plaats. Maar als het, vooral bij internationale verdragen en afspraken, om 'niet mogen' gaat, moeten de politici op zijn minst duidelijk maken welke voor- en nadelen aan die verdragen of afspraken kleven. Dat de balans vervolgens inderdaad naar 'niet mogen' zou doorslaan, is een tweede. In zijn schets voor de Europese Conventie besteedt Giscard d'Estaing aandacht aan uittreding uit de Europese Unie. Zo hoort het. 'Niet kunnen' en 'niet mogen' is en blijft ondergeschikt aan politieke wilsvorming. Dat gezegd zijnde, is het vervolgens beter toeven in de Europese Unie. Aan de politici dus de opdracht om veel duidelijker te zijn over de mega-trends en vooral aan te geven waar en waarom die wel en niet te beïnvloeden zijn.

Micro-narigheid

Voor zijn micro-narigheid wil de burger concrete, doeltreffende oplossingen. Politici en lokale bestuurders dienen duidelijk te maken dat zij doelgericht de micro-narigheid van de burger bestrijden, maar dat is niet zozeer een kwestie van communicatie als van resultaatgericht handelen. De beste communicatie is nog altijd het aantoonbare resultaat, zeker als het bijvoorbeeld gaat om het 'heroveren van het publieke domein'.

Hier past het beeld van de burger die niet zelf wil regeren maar vooral goed geregeerd en bestuurd wil worden. Bij de alledaagse problemen van de burger op het gebied van de veiligheid, het verkeer en de toegankelijkheid van elementaire collectieve voorzieningen verschuift het zwaartepunt in de politieke communicatie dus naar een heldere verantwoording voor wat daadwerkelijk bereikt wordt. Voor het herwinnen van publiek vertrouwen zijn zichtbare resultaten vereist. 'Management by speech' voldoet niet. Van de autoriteiten worden op dit punt andere communicatieve gaven verwacht. Welsprekendheid bij het aankondigen van nieuw beleid en van grootste plannen is natuurlijk nooit weg, maar van minstens zo groot belang is de communicatie over de doorvoering van beleidsmaatregelen, sterker nog over wat feitelijk gebeurt. Er is momenteel veel te doen over concrete, kwantitatieve 'targets'. Het college van B & W in Rotterdam werkt hiermee in zijn programma. De nieuwe korpschef van Flevoland krijgt een toelage bij de realisatie van kwantitatief bepaalde doelstellingen. Vanuit communicatieperspectief roept dit wel vragen op. Want hoe verhouden de cijfers zich tot de benodigde zichtbare resultaten? Dit indachtig de woorden van Boerenpartij-voorman Koekoek: "Meneer de voorzitter, aan cijfers heb ik niks, ik wil de feiten hebben!" Het risico van cijfermatige resultaten is dat ze niet meteen hoeven te corresponderen met de micro-situatie thuis, op straat, op school en bij het bezoek aan de dokter of het ziekenhuis. Politici en bestuurders zullen dit moeten verdisconteren. De macro-gegevens over micro-narigheid stemmen lang niet altijd overeen met wat de burgers zien, horen en ervaren. De rapporten van het Sociaal en Cultureel Planbureau spreken hier, jammer voor de onderzoekers, letterlijk boekdelen.

Micro-narigheid kan tegenwoordig bovendien binnen de kortste keren uitwaaieren of vergaande gevolgen hebben. De vervolging van de Albert Heyn employees in Amsterdam is een treffend voorbeeld. Het is ook een schoolvoorbeeld van hoe verkeerd het kan gaan met de politieke en overheidscommunicatie als niet razendsnel de vereiste koppelingen worden gemaakt, tussen de gebeurtenissen op zich en de context waarin ze zich voordoen. Het kostte het Openbaar Ministerie teveel tijd om in te zien dat het hier om meer ging dan alleen een mogelijk geweldsdelict in Amsterdam-Oost. De handicap dat het belastende informatie over tenminste een van de Albert Heyn werknemers niet onmiddellijk naar buiten kon brengen, plaatste het Openbaar Ministerie op een onoverbrugbare achterstand in de "slag om het publiek vertrouwen", zoals de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie dat noemt. Op een soortgelijke manier dolf de rechterlijke macht ook bij de vrijlating van een van de verdachten van de moord op Rene Steegmans in Venlo – zo wordt dat delict in elk geval in de volksmond genoemd – het onderspit. Dat de burgemeester van Venlo, typisch in zijn rol van eerste burger, kritiek oefende op de beslissing van de rechterlijke macht, paste in deze ontwikkeling. In de 'slag om het publieke vertrouwen' is kennelijk geen van de staatsmachten meer heilig. Maar Venlo en Amsterdam-Oost tonen ook aan dat wanneer politici het dan niet eens zijn met de justitiele gang van zaken, zij de wil moeten hebben de wet- en regelgeving aan te passen opdat zulke gebeurtenissen zich niet weer zullen voordoen.

De koppeling van mega-trends en micro-narigheid

Vanuit communicatief oogpunt vergt politiek leiderschap in onze tijd het vermogen om de samenhang tussen mega-trends en de problemen van alledag op begrijpelijke wijze te duiden en de burgers ervan te overtuigen dat op beide fronten het nodige gedaan wordt. De ontzagwekkende communicatieve gaven van ex-president Clinton liggen volgens verschillende direct betrokkenen en waarnemers precies op dit vlak: het heen en weer bewegen, soms in een 'split of a second', tussen mondiale ontwikkelingen en de problemen van alledag in Amerika en elders.

Terug naar eigen land. Er wordt vaak gezegd dat politieke gezagsdragers en volksvertegenwoordigers in staat moeten zijn ingewikkelde zaken in begrijpelijke taal te duiden. Dat geldt in het bijzonder voor de ontwikkelingen die zich nu over de hoofden van de burgers heen lijken te voltrekken en die velen een gevoel van onmacht bezorgen. Tegelijkertijd mag de burger van de politici en bestuurders verwachten dat die oog hebben voor de problemen die hem in zijn directe levenssfeer raken. Op beide fronten gaat het er absoluut niet om de verlangens en verwachtingen van de burgers ongebreideld te honoreren. Sommige dingen kunnen of mogen inderdaad niet. Maar bezweringsformules – van 'de internationale ontwikkelingen' tot 'het is wettelijk niet mogelijk' – zijn niet bevorderlijk voor het publiek vertrouwen. Het is dus zaak steeds duidelijk te maken dat ook 'niet kunnen' en 'niet mogen' gebaseerd zijn op een heldere politieke afweging. Politieke communicatie gaat uiteindelijk om wat politici willen en daadwerkelijk bereiken.