

Wereldstedelingen

Wereldstedelingen

Bijdragen over burgerschap uit de lectoraten
van de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk

Onder redactie van prof. dr. B.J.S. Hoetjes en
mr. drs. C.M.A. van der Meule

Met bijdragen van:
Dr. S.G.M. van de Bunt-Kokhuis
Prof. dr. R.F.W. Diekstra
Dr. J.A.T.M. Geurts
Dr. S.J.M. Harkema MBA
Prof. dr. B.J.S. Hoetjes
Dr. M.M. Komen
Dr. F.J.M. Meijers
Dr. H.M.L. Miesen
A.W. Mulder
Drs. G.D. Rijken
Dr. M.E.M. Spruit
Dr. J.C.L. van de Ven



Karakter Uitgevers B.V.

© 2006 Haagse Hogeschool

Omslag: Select Interface

ISBN 90-73077-20-6

NUR 740

Niets uit deze uitgave mag worden openbaar gemaakt en/of verveelvoudigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoud

Voorwoord	7
Drs. W.J. Breebaart en mr. drs. C.M.A. van der Meule	
Inleiding: De stad en de wereld van de burgers	9
Prof. dr. B.J.S. Hoetjes	
Hoofdstuk 1	14
Prof. dr. B.J.S. Hoetjes c.s.	
<i>Burgerschap in de 21e eeuw - meervoudig en moeizaam</i>	
Hoofdstuk 2	29
Dr. J.C.L. van de Ven c.s.	
<i>Burgerschap, democratie en culturele identiteit – in Nederland, in de steden, in Den Haag</i>	
Hoofdstuk 3	61
Prof. dr. R.F.W. Diekstra	
<i>Burgerschap en etiquette in de grote stad</i>	
Hoofdstuk 4	89
Drs. G.D. Rijken	
<i>Netwerkburgers Doen Het Zelf, maar dat gaat niet vanzelf</i>	
Hoofdstuk 5	115
A.W. Mulder	
<i>Burgerschap en ICT: ontwerpen voor de samenleving</i>	

WERELDSTEDELINGEN

Hoofdstuk 6	141
Dr. M.E.M. Spruit	
<i>Digitale veiligheid voor burgers</i>	
Hoofdstuk 7	153
Dr. M.M. Komen	
<i>Geen feest voor jullie. Allochtone jongeren en discriminatie aan de deur van Haagse horecagelegenheden</i>	
Hoofdstuk 8	171
Dr. H.M.L. Miesen	
<i>De wereld van het ouder worden en de ouderenzorg – Psychogeriatric in de praktijk, een vak apart</i>	
Hoofdstuk 9	189
Dr. J.A.T.M. Geurts en dr. F.J.M. Meijers	
<i>Burgerschap en beroepsvorming: beter balanceren tussen individuele en sociale vorming</i>	
Hoofdstuk 10	219
Dr. S.J.M. Harkema MBA	
<i>‘Corporate citizenship’ en de rol van het individu</i>	
Hoofdstuk 11	231
Dr. S.G.M. van de Bunt-Kokhuis	
<i>Wereldburgers als collega – Over culturen, waarden en integriteit in bedrijven en organisaties</i>	
Contactgegevens	256

Voorwoord

De hogescholen in Nederland kiezen een nieuwe positie. Enerzijds komen zij door de invoering in Europa van het bachelor-mastersysteem in een nieuwe verhouding te staan tot hun partners. Daardoor verandert nationaal hun positie ten opzichte van de klassieke Nederlandse universiteiten. Anderzijds benadrukken de hogescholen, misschien juist daardoor, steeds meer dat zij een geheel eigen karakter hebben: gericht op de beroepswereld en maatschappelijke ontwikkelingen.

De Haagse Hogeschool/TH Rijswijk heeft deze veranderingen aangegrepen om een eigen 'Haagse bachelor' in te voeren en een hierbij aansluitend masterbeleid. Daarbij staan de talentontwikkeling en eigen keuzen van de student centraal en streeft de hogeschool naar maximale participatie. In het belang van het beroepsonderwijs en een maximale doorstroom hecht ze aan de samenwerking met het ID-college, het ROC Leiden en de Mondriaan Onderwijsgroep.

Tegelijk werkt de hogeschool aan het opzetten en uitbouwen van onderzoek. Onderzoek dat voortkomt uit en aansluit bij maatschappelijke vraagstukken.

De hogeschool is een gewaardeerde brede kennisinstelling in de regio Den Haag, Leiden, Zoetermeer en Delft. De kern van dit gebied is voor ons de stad Den Haag. Het Haagse profiel van internationale stad van 'recht, vrede en veiligheid', de stad met een sterk internationaal en multicultureel karakter, waar de overheid en dienstverlening prominent aanwezig zijn, is voor de hogeschool richtinggevend. Daarom geeft de hogeschool speciale aandacht aan internationale, multiculturele, overheids- en bedrijfsgerichte opleidingen en onderzoeksonderwerpen die aansluiten bij de behoefte van en de ontwikkelingen in de regio.

Bij al deze ontwikkelingen en activiteiten spelen de lectoren een bijzondere rol.

WERELDSTEDELINGEN

De lectoren en hun onderzoeksgroepen hebben naast de vernieuwing van onderwijs en ontwikkeling van onderzoek, onder meer tot taak een bijdrage te leveren aan de externe oriëntatie van de hogeschool en aan de versterking van kenniscirculatie en kennisontwikkeling in en met de regio.

Om de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk en haar lectoren middels een boekje te presenteren, is daarom gekozen voor een typisch 'Haags' thema, namelijk 'burgerschap': de ontwikkelingen, mogelijkheden, vraagstukken en oplossingen in de relatie tussen mensen en hun omgeving, hun overheid, in een grote stad als Den Haag. Alle lectoren is gevraagd een hoofdstuk te schrijven over dit thema. Het resultaat is bijeengebracht in deze bundel. De bijdragen zijn zeer uiteenlopend van karakter: variërend van columns of essays tot begripsmatige en theoretische beschouwingen of empirisch onderzoek. Zij zijn geschreven als illustratie voor een breed publiek van datgene waarmee onze lectoren zich bezighouden: een illustratie, hoe sterk de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk in open verbinding staat met de ontwikkelingen in haar omgeving.

Een bundel die voor de lezer wil dienen als een aangename kennis-making met de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk en haar lectoren.

Drs. W.J. Breebaart, voorzitter College van Bestuur van de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk

Mevr. mr. drs. C.M.A. van der Meule, algemeen directeur, lectoraten/onderzoek

Inleiding

De stad en de wereld van de burgers

Prof. dr. B.J.S. Hoetjes
redacteur

Met wie voelen de bewoners van een grote stad, bijvoorbeeld Den Haag, zich verbonden? Dat is de vraag, die in deze bundel centraal staat, en die op een aantal verschillende manieren wordt benaderd en beantwoord.

Veel mensen zullen de vraag naar hun verbondenheid in een eerste reactie beantwoorden met 'mijn familie en mijn gezin'. Toch gaat het in deze bundel in eerste instantie niet daarover. Hoewel de gezins- en familiesituatie voor veel mensen zeer belangrijk is, gaat het hier vooral over andere, bredere bindingen.

Kenmerkend voor het leven in een grote stad is de mogelijkheid voor mensen om hun blikveld te verwijden, om meer en nieuwe bindingen aan te gaan. Het oude spreekwoord zegt 'stadslucht maakt vrij': wie naar de stad trekt, is op zoek naar nieuwe mogelijkheden en kansen, naar ruimte, vrijheid en ook wel anonimiteit. Door afstand te nemen van je vaste plaats in een dorp of kleine gemeenschap, waar iedereen elkaar kent, en door anoniem te worden in een grote stad, ontstaat ook de mogelijkheid om mobiel te worden, om nieuwe contacten te leggen en kansen te benutten. 'Vrijheid van' maakt 'vrijheid tot' mogelijk. Tegelijkertijd maakt de anonimiteit van de grote stad ook onzeker: met zoveel onbekende mensen weet je niet meteen wie je tegenover je hebt, en wat je van elkaar mag verwachten. Op straat en in de openbare ruimte zijn de gedragscodes niet altijd duidelijk en worden vaak geen duidelijke grenzen getrokken, bijvoorbeeld over het maken van lawaai of overlast, het verkeersgedrag, het gebruiken van dwang of geweld. Daardoor, en ook door de massaliteit, kan er een gevoel van onveiligheid en vervreemding ontstaan en

 WERELDSTEDELINGEN

wordt de omgang tussen mensen meer afstandelijk en oppervlakkig. Toch zou het onjuist zijn om de grote stad af te schilderen als een anonieme, massale, formele ‘*Gesellschaft*’ tegenover het dorp of de kleine stad als een persoonlijke, informele en warme ‘*Gemeinschaft*’. Kenmerkend voor de grote stad is nu juist, dat er allerlei soorten bindingen naast en door elkaar bestaan. Verreweg de meeste stadsbewoners zijn afkomstig van elders, uit andere steden of van het platteland, en zij nemen hun oude bindingen mee in hun nieuwe omgeving. In het naoorlogse Amsterdam vonden vele Groningers, Friezen en Drenten werk als bestuurders bij bus en tram, en brachten hun ‘plattelandscultuur’, hun gedragsregels en hun humor mee in de massaliteit van de grote stad. ‘Boeren, burgers en buitenlui’ staan dichter bij elkaar dan vaak wordt gedacht.

Meervoudigheid en mobiliteit zijn kenmerkend voor de stedelijke cultuur en samenleving. Stedelingen voelen zich daarom verbonden, niet alleen met ‘hun’ stad, maar ook en tegelijkertijd met allerlei andere verbanden, van lokaal tot wereldwijd. Die verbanden zijn voor een individu niet alleen een vast gegeven – je hoort door geboorte bij de ene groep en niet bij de andere – maar in belangrijke mate ook een eigen keuze. Bij wie mag je horen en moet je horen, maar ook: bij wie wil je horen, en met wie zoek je contact? Juist voor het maken van keuzes biedt de grote stad enorme mogelijkheden, een breed scala van onderwijs, verenigingsleven, beroepen en bedrijven, die bovendien nog verder toenemen door de steeds verder doordringende informatie communicatie technologie (ICT) met zijn wereldwijde bereik.

De onderlinge verbondenheid van mensen in een wereldstad is in deze bundel toegespitst door middel van het thema ‘burgerschap’, maar dan wel in een brede zin.

Het eerste hoofdstuk, geschreven door Ben Hoetjes (lector Public Management - Overheid en Internationalisering), werkt de politieke en bestuurlijke dimensie van ‘burgerschap’ uit: een relatie van wederzijdse rechten en plichten tussen burger en overheid, van mon-

DE STAD EN DE WERELD VAN DE BURGERS

digheid en verantwoordelijkheid. Deze burgerschapsrelatie is meer-
voudig, van het lokale niveau tot aan het 'wereldburgerschap', en
staat onder druk van een terugtrekkende overheid, die tegelijkertijd
steeds scherper kan en wil controleren.

Voor de wereldstedeling in de 21^e eeuw is het steeds meer de vraag:
'heb ik iets' met mijn wijk, mijn straat of mijn stad, of zijn andere
bindingen, via het Internet, wereldwijd, zelfgekozen, niet veel be-
langrijker? Is burgerschap eigenlijk nog wel territoriaal te omschrij-
ven?

Het tweede hoofdstuk, van het lectoraat Grootstedelijke Ontwikke-
ling, laat zien hoe in Nederland het burgerschap wordt ingevuld, hoe
de ideeën daarover zijn veranderd, en hoe Haagse jongeren, hoge-
schoolstudenten, hun bindingen beleven en ontwikkelen.

Het derde hoofdstuk, geschreven door René Diekstra (lector Jeugd
en Opvoeding), neemt een breder perspectief op burgerschap als
startpunt. Het gaat niet zozeer om de overheid, maar vooral om de
waarden en normen in het sociaal verkeer: wederzijds respect, opko-
men voor elkaar, voorkomen en bestrijden van overlast, kortom dat-
gene wat traditioneel als burgerlijk fatsoen wordt aangeduid. Dit
brede begrip wordt praktisch toegepast op het leven in de grote
stad: kan door het opbouwen van een stadsetiquette het burgerschap
actief worden versterkt?

De daaropvolgende hoofdstukken stellen deze vraag in een bredere
context, namelijk van de (niet-)digitaliserende burger. Overheden
en bedrijven laten de burgers/consumenten steeds minder ruimte
om níét te digitaliseren. Hoe reageren de burgers daarop? Welke pro-
blemen en welke oplossingen laat de digitalisering van de burger
zien? In de bijdrage van Dick Rijken (lector Informatie, Techniek
en Samenleving) zien wij de netwerkburger ten tonele verschijnen.
Bert Mulder (eveneens lector Informatie, Techniek en Samenleving)
gaat in op een achterliggende vraag: wordt er bij het ontwerpen van

 WERELDSTEDELINGEN

allerlei burgergerichte ICT-systemen wel systematisch nagedacht over hun betekenis voor het burgerschap? ICT-ontwerpers moeten sterker gericht zijn op kwesties van burgerschap en samenleving. Welk houvast hebben zij daarbij?

Een specifiek probleem voor de ICT-burger is de digitale veiligheid, of liever onveiligheid, van de burger. De bijdrage van Marcel Spruit (lector Informatiebeveiliging) laat zien, dat de gevaren van de digitale wereld gemakkelijk kunnen worden onderschat, en dat een grotere, maar wel bedachtzame, aandacht voor dit probleem nodig is.

De vraag, of stadsbewoners 'erbij horen', doet zich vooral voor bij nieuwkomers (immigranten of 'allochtonen') en bij jongeren. De bijdrage van Mieke Komen (lector Jeugd en Opvoeding) laat een nogal pijnlijke kant van deze vraag zien, namelijk sociale uitsluiting. Onderzoek onder Haagse jongeren maakt duidelijk dat in het uitgaansleven en de horeca niet iedereen even welkom is. De afwijzing die allochtone jongeren ervaren bij uitgaansgelegenheden, werkt door in hun algemene gevoel van 'er niet bij te horen'.

Uitsluiting en isolement zijn echter niet alleen jongerenproblemen. Ouderen, en vooral zeer ouderen, komen vaak in een wereld terecht die zich niet meer verwijdt maar vernauwt. De columns van Bèrè Miesen (lector PsychoGeriatric), laten daar iets van zien, en introduceren ook zijn lectoraat.

De laatste hoofdstukken van deze bundel zijn gewijd aan 'beroep en bedrijf', een omgeving waar vele burgers een belangrijk deel van hun leven doorbrengen, en die voor hun gevoel van verbondenheid van grote betekenis is. Als voorbereiding op beroep en werk is er het beroepsonderwijs: in hoeverre bereidt het beroepsonderwijs mensen voor op hun sociale rol als collega, als 'burger' binnen een bedrijf? Hoe zijn sociale aspecten, 'burgerschapsvorming', ingeweven in de beroepsopleidingen? Het hoofdstuk van Jan Geurts en Frans Meijers (beiden lector Pedagogiek van de Beroepsvorming) gaat op deze vragen in.

DE STAD EN DE WERELD VAN DE BURGERS

Binnen het bedrijfsleven wordt steeds meer aandacht gegeven aan de identiteit van en de verbondenheid binnen het bedrijf, het *'corporate citizenship'*. De bijdrage van Saskia Harkema, (lector Ondernemen en Innoveren) laat zien, welke betekenis 'burgerschap' voor een bedrijf kan hebben, zowel binnen de eigen organisatie (aandacht voor individueel welbevinden, de menselijke maat) als naar buiten toe (maatschappelijk verantwoord ondernemen). Sylvia van de Bunt, (lector Human Resources Management) ten slotte, gaat in op de internationalisering van het personeel in bedrijven en organisaties. Globalisering en internationalisering betekenen, dat collega's uit geheel verschillende culturen afkomstig zijn. Multicultureel personeelsbeleid en leiderschap zijn daardoor noodzakelijk geworden.

De bijdragen in deze bundel geven aldus een veelzijdig beeld van hedendaags burgerschap in de grote stad, van de leefwereld van stedelingen, en van hun bindingen. Tegelijkertijd willen zij ook een staalkaart geven van de lectoraten¹ aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk, die ieder hun eigen karakter en invalshoek kennen. Daarom lopen de bijdragen in dit boek sterk uiteen, niet alleen qua thematiek maar ook qua stijl en aanpak. Zij zijn geschreven en bijeengebracht, niet als het laatste of hoogste wetenschappelijke woord, maar als een inkijk voor een breed publiek in het werkveld van de lectoren en hun kenniskringen. Als *'eye-opener'* voor de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk.

Den Haag, december 2005

1 Alle lectoraten leverden een bijdrage. De redactie werd verzorgd door prof. dr. B.J.S. Hoetjes, lector Public Management overheid en internationalisering en mevr. mr. drs. C.M.A. van der Meule, algemeen directeur lectoraten/onderzoek. De ondersteuning was in handen van mevr. A.L. Legters en mevr. L.S. Pelsman, secretariaat.

1

Burgerschap in de 21e eeuw – meervoudig en moeizaam

Prof. dr. B.J.S. Hoetjes¹

De term 'burger' roept verschillende en tegenstrijdige associaties op. Enerzijds die van 'burgerlijkheid', benepen conservatisme, maar anderzijds die van 'burgerrechten', vrijheid en mondigheid. Wat houdt de relatie tussen een 'burger' en de overheid in? Hoe is het burgerschap in de geschiedenis totstandgekomen en hoe wordt er momenteel mee omgegaan? Bestaat er zoiets als wereldburgerschap? Op deze vragen wordt ingegaan in de hiernavolgende bijdrage vanuit het lectoraat 'Public Management – overheid en internationalisering'. Ben Hoetjes, lector Public Management, is politicoloog-bestuurskundige, en bekleedt naast het lectoraat de bijzondere leerstoel Regiobestuur in internationaal perspectief aan de Universiteit van Maastricht. Hij schreef dit essay samen met zijn kenniskring.

De notie van burgerschap heeft, historisch gezien, oude wortels, maar is pas betrekkelijk laat tot volle wasdom gekomen. In de Griekse oudheid, in de democratisch bestuurde stadsstaten, was voor een deel van de bevolking, niet de vrouwen, niet de slaven, het burgerschap een zeer belangrijk begrip, dat status en rechten met

¹ Dit essay is opgebouwd uit de bijdragen van verschillende leden van de kenniskring European Public Management, die ieder een eigen invalshoek hebben gehanteerd: wereldburgerschap (*global citizenship*, Raj Rawal), Europees burgerschap (Paul Nixon), veiligheid en burgerschap (Just van Niel) en burgerschap en vrijwilligerschap (Christa Reurings). De afzonderlijke bijdragen werden onderling becommentarieerd en vervolgens tot één geheel gesmeed door de lector, onder kritische begeleiding van de kenniskring.

 BURGERSCHAP IN DE 21E EEUW – MEERVOUDIG EN MOEIZAAM

zich meebracht. In de late middeleeuwen in Europa was het burgerschap vooral in de steden kenmerkend, en belangrijk als merkteken voor vrijheid, onafhankelijkheid en volwaardigheid. Het streven naar volwaardig burgerschap als recht voor iedereen komt aan het eind van de 18^e eeuw in Europa sterk naar voren, en de Franse Revolutie met het motto ‘vrijheid, gelijkheid en broederschap’ vormde het hoogtepunt van dit streven: een burgerlijke omwenteling, die aan alle Fransen, en eigenlijk aan alle mensen waar ook ter wereld, het recht op burgerschap wilde geven. In de 19^e en 20^e eeuw verbreidt de burgerlijke revolutie zich geleidelijk over de gehele aardbol – in Europa, met de emancipatie van arbeiders, vrouwen en andere minderheden, en buiten Europa met de 20^e eeuwse dekolonisatie die in de voormalige Europese koloniën aan de gehele bevolking het burgerschap gaf. De gehele wereldbevolking is dus anno 2004 ‘burger’.

Burgerschap

Wat houdt het begrip, of het ideaal, van ‘burgerschap’ nu eigenlijk in?

Om te beginnen geeft het burgerschap aan, bij welke groep je hoort. Je bent altijd burger ‘van’ een stad, land etc. en burgerschap betekent dus een verbondenheid met een bepaalde gemeenschap. Wanneer die verbondenheid er in feite niet is, wordt het burgerschap een loos begrip, dat misschien een formeel-juridische betekenis heeft maar maatschappelijk, politiek of bestuurlijk weinig inhoud heeft. In landen, waar grote armoede heerst, bijvoorbeeld in de niet-westerse wereld, is de verbondenheid met ‘de staat’ meestal zeer zwak. De mensen zijn voornamelijk bezig met het overeind houden van hun dagelijks bestaan, met overleven. In de overlevingsstrategie speelt de binding met ‘de staat’ vaak nauwelijks een rol, vergeleken met bijvoorbeeld de binding met de familie of de lokale gemeenschap. Het ‘burgerschap’ bestaat dan wel op papier, maar in werkelijkheid nauwelijks.

Daarnaast betekent burgerschap ook een aantal rechten en plichten

WERELDSTEDELINGEN

tegenover de staat en de overheid. Een burger is iets anders dan een passieve, onmondige onderdaan zonder keuzevrijheid. Een burger heeft het recht om mee te beslissen over datgene wat de overheid doet, en heeft een eigen levenssfeer waaruit de overheid weg moet blijven. Tegelijkertijd heeft een burger ook plichten – de plicht om bijvoorbeeld belasting te betalen en te gehoorzamen aan de wet. Burgerschap betekent een zeer specifieke relatie van een individu met de overheid: het recht om mee te bepalen op voet van gelijkheid met anderen, om een eigen vrijheid ('burgerlijke vrijheden') te bezitten, de plicht om mee te betalen, om de gemaakte afspraken en wetten na te leven en zich verantwoordelijk te gedragen. Dit burgerschapsideaal van volwaardigheid en verantwoordelijkheid wordt mooi gesymboliseerd door de Zwitserse gewoonte, dat je als Zwitsers staatsburger, als '*Eidgenosse*' nooit en voor niemand een buiging maakt.

Een mondige burger is dus niet hetzelfde als een onmondige onderdaan.

Een burger is ook niet hetzelfde als een klant, ook al wordt er bij de overheid vaak gepraat over 'klantgerichtheid'. Op de vrije markt wordt weliswaar gezegd, dat de klant er koning is en dat zijn keuzes maatgevend zijn, maar wat op de markt ontbreekt, is de binding en loyaliteit tussen mensen. Een klant komt en gaat, doet zijn zaken en redeneert uitsluitend op economische gronden van kosten en baten, van winst en verlies.² Burgerschap omvat meer dan dat. Ook een ander essentieel element van burgerschap, namelijk de mogelijkheid tot participatie en invloed op de gezamenlijke beslissingen, ontbreekt op de markt. Grootschalige, anonieme marktkrachten laten hoege-naamd geen ruimte voor invloed door individuele klanten, de klant

2 Overigens zien we op een markt, met name op lokaal niveau en in de niet-westerse wereld, dat er in de praktijk wel degelijk persoonlijke relaties tussen mensen kunnen ontstaan, die ook invloed hebben op hun keuzes en hun gedrag (deze marktvormen zijn bijvoorbeeld in beeld gebracht in F.W. Riggs, *Prismatic Society*). Het gaat ons hier echter om de vrije markt als 'ideaalbeeld'.

 BURGERSCHAP IN DE 21E EEUW – MEERVOUDIG EN MOEIZAAM

is niet de koning van de markt, maar eerder de gevangene. Toch wordt de vrije markt wel beschouwd als iets, wat hoort bij de burgerlijke samenleving en wat kennelijk een aantal burgerlijke waarden, vrijheid, keuzemogelijkheid, onafhankelijkheid, symboliseert.

Het realiseren van burgerschap is in de 19^e en 20^e eeuw een belangrijk en sterk politiek streven geweest. Nu het gemeengoed is geworden, bijvoorbeeld in Nederland, is het iets wat niet zozeer bereikt als wel behouden en verdedigd moet worden tegen bedreigingen.

‘Burgerschap’ mag dan een positieve klank hebben, merkwaardig genoeg wordt ‘burgerlijk’ meestal als negatief gezien. Burgerlijkheid heeft de bijklank van zelfgenoegzaamheid, hypocrisie, bekrompenheid, een overdreven gehechtheid aan het eigen bezit, een afwerende houding tegenover verandering en vernieuwing, een afkeer van grootsheid of allure, en een nadruk op netheid en orde. De burgerlijke cultuur met zijn burgerlijke normen en waarden mag in de 18^e of 19^e eeuw vooruitstrevend en revolutionair zijn geweest, in de 20^e eeuw wordt zij steeds meer als conservatief ervaren. Burgerschap, burgerrechten, burgerplichten, burgerlijke normen en waarden: hebben zij nog wel een plaats in de cultuur van de 21^e eeuw?

Burgerschap kent verschillende dimensies en niveaus, en het bekijken daarvan kan de vraag helpen beantwoorden naar de betekenis van ‘burgerschap’ in de 21^e eeuw. Burgerschap betekent allereerst een rol, die je speelt in de samenleving, met bijbehorende normen, verwachtingen en spelregels, die veranderen en die tot misverstanden kunnen leiden. Burgerschap betekent, vervolgens, een verbondenheid met het lokale niveau, de woonplaats of regio, het nationale niveau, het Europese en zelfs het wereldniveau. Burgerschap is dus allesbehalve eenduidig of eenvoudig.

Dimensies van burgerschap: de burger als vrijwilliger, en de terugtrekkende overheid

De rol van de burger omvat plichten en rechten. Hij/zij betaalt zijn belastingen, gehoorzaamt aan de wetten, en vervult (eventueel) militaire dienstplicht. Daartegenover staan rechten: stemrecht, het recht om verkozen te worden, het 'recht op recht', dat wil zeggen rechtszekerheid, toegang tot de rechtspleging en gelijke behandeling voor de wet, en het recht op allerlei voorzieningen die de overheid aanbiedt, variërend van schoon en betrouwbaar drinkwater, een betrouwbaar net van wegen en openbaar vervoer, tot onderwijs, politiebescherming of werkloosheids- en ouderdomsuitkeringen. Soms moet de burger voor deze voorzieningen duidelijk en zichtbaar betalen, soms worden zij via de belastingen en de 'algemene middelen' gefinancierd. Van de burger wordt soms een passieve bijdrage verwacht: betalen, gehoorzamen; soms een actieve – militaire dienst, inspraak, deelname aan verkiezingen.

Buiten de overheid om kent een burgerlijke samenleving, een *civil society*, ook nog allerlei verbanden die op eigen kracht activiteiten ontwikkelen en voor de aangesloten leden voorzieningen treffen, sportverenigingen, kerkgenootschappen, hulpdiensten (Rode Kruis, ANWB), gezondheidszorg- of onderwijsinstellingen etc. In Nederland kent deze *civil society* een historisch sterke binding met de zui- len, al dan niet kerkelijk gebonden. Gaandeweg zijn veel van deze niet-overheidsvoorzieningen, in het bijzonder in de gezondheidszorg en het onderwijs, via grootschalige overheidssubsidies sterk verambtelijkt en tot quasi-overheidsvoorzieningen geworden. De rol van de overheid en semi- of quasi-overheden in de samenleving werd steeds belangrijker, de betekenis van activiteit en inbreng van de eigen leden van (culturele, ideële, sport- of zorg-)organisaties steeds geringer. De burger werd steeds meer de passieve consument en gebruiker van allerlei voorzieningen, die als vanzelfsprekend werden aangeboden.

 BURGERSCHAP IN DE 21E EEUW – MEERVOUDIG EN MOEIZAAM

In de laatste decennia is de verhouding tussen burgerrechten en burgerplichten, actief en passief, tussen overheidsvoorzieningen en de ‘eigen kracht’ van de *civil society*, echter flink veranderd. ‘De terugtred van de overheid’ is het nieuwe motto, en onder dit motto zijn de financiële verhoudingen en de ideeën over rechten, plichten en taken van overheid en burgers aan het verschuiven. Subsidies worden drastisch verminderd of verdwijnen zelfs helemaal, en de burgers moeten, wanneer zij een probleem hebben of een wens, minder een beroep op de overheid doen en zoveel mogelijk zelf, actief, voor oplossingen zorgen. In plaats van een burger die een vanzelfsprekend beroep doet op de overheid, komt steeds vaker een overheid, die een beroep doet op de burger. Dit leidt tot spanningen.

De sport vormt een goede illustratie van deze veranderingen en spanningen.

Sportbeoefening is meer dan alleen maar een prettige en gezonde bezigheid. Het gaat bij sport om grenzen stellen, grenzen verkennen en verleggen, maar ook om zelfcontrole, zelfbeheersing, doorzettingsvermogen, samenwerking, sportiviteit, respect en tolerantie. Allemaal zaken, die niet alleen persoonlijk-individueel belangrijk en waardevol zijn, maar ook een maatschappelijk belang vertegenwoordigen. Zo stelt de regering, bij monde van staatssecretaris Clémence Ross-van Dorp van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), dat sport op het gebied van integratie belangrijke kansen biedt: het is een mooi begin om meer begrip voor de ander te krijgen. In een sportwedstrijd moet je op elkaar anticiperen, je hebt elkaar nodig, en de sport kan bij de integratie van minderheden en immigranten dus zeer waardevol zijn.

Tegelijkertijd zien wij, dat vanuit de overheid steeds minder geld voor de sport beschikbaar komt, en dat de sport steeds meer afhankelijk is van de inzet van vrijwilligers. Sporttechnisch zowel als bestuurlijk, beleidsmatig zowel als uitvoerend. Het zijn vrijwilligers, die de dragers zijn van de sportwereld, en die hierdoor een invulling geven aan actief burgerschap.

 WERELDSTEDELINGEN

Men zou logischerwijs mogen verwachten, dat de vrijwilligers in de sportwereld gewaardeerd en aangemoedigd zouden worden om hun inzet. Niets is echter minder waar. In de afgelopen paar jaar is het werk van de sportvrijwilligers steeds zwaarder, ingewikkelder en minder plezierig geworden, door toedoen, jawel, van de overheid. Wie zich wil inzetten bij een sportvereniging, krijgt te maken met milieuwetgeving, hygiënecodes, drank- en horecawetgeving, Arbo-wet, waterleidingwet (legionella), bestuurdersaansprakelijkheid, verscherpte veiligheidseisen (ontruimingsplan) etc. Regelgeving, waarvoor een tijdrovende studie en scholing nodig is, en die bij naleving en controle door zijn tegenstrijdigheid en ingewikkeldheid volledig verlamrend kunnen werken.

Minder subsidie en meer regelgeving, lijkt het motto wel te zijn. De overheid gaat er kennelijk van uit, dat de burgers het allemaal wel op eigen kracht kunnen, en dus geen beroep op de staatskas hoeven te doen, maar tegelijkertijd stort zij wel een vloedgolf van regels uit, gedreven door rampen en risico's (Volendam, Enschede, legionella-uitbraak etc.). De terugtred van de overheid klinkt wel door in de financiering, maar niet in de regelgeving. De overheid verzuimt daarbij zich in te leven in de situatie van de burger-vrijwilliger. De gevolgen van de regelgeving zijn daardoor zeer ontmoedigend. Een sportclub, die voor de administratie een computer in de hoek van het clubgebouw heeft staan, wordt stilgelegd omdat niet aan de arbo-regels is voldaan.

De terugtrekkende overheid gaat niet zorgvuldig, reëel en geloofwaardig om met de burger-vrijwilliger, de *civil society*, waarop wel een steeds zwaarder beroep wordt gedaan.

Dimensies van burgerschap: (on)veiligheid en betrokkenheid

Een ander terrein, waarop zich veranderingen en spanningen voordoen, is dat van de veiligheid. Het beschermen van het leven, de gezondheid en het bezit van de burgers is een van de oudste overheids-taken. Zelfs in de meest primitieve en eenvoudige bestuursstelsels

BURGERSCHAP IN DE 21E EEUW – MEERVOUDIG EN MOEIZAAM

wordt het verschaffen van veiligheid als een centrale taak, een *core business*, van de overheid gezien. Veiligheid en bescherming zijn menselijke basisbehoeften, waarin langs publieke weg, via een overheid die voor en namens de gemeenschap optreedt (...in naam der wet...) moet worden voorzien. Een overheid die daarin faalt, is een *soft state*, een *failed state*.

Merkwaardig genoeg komt de huidige overheid in het welvarende postmoderne Nederland, soms dicht in de buurt van deze situatie. De burgers voelen zich steeds minder veilig en stellen (on)veiligheid zeer hoog op hun agenda. De overheid reageert daarop nogal ambivalent.

Enerzijds is de boodschap: de burger moet zijn eigen problemen oplossen, 'de politiepet past ons allemaal'. Wanneer de burger bij de politie aangifte doet van bijvoorbeeld diefstal, wordt openlijk gezegd, dat hij van de politie niets hoeft te verwachten. Aangiftes worden vaak gewoon niet in behandeling genomen, omdat zij voor de politie niet bijdragen aan het 'scoren', het opleggen en innen van boetes, het oplossen van grote misdrijven. Tijdrovende afhandeling van aangiftes, die tot niets leiden, 'storen bij het scoren' en bij het behalen van de 'prestatiecontracten'. Kennelijk wordt daarbij geaccepteerd, dat sommige 'alledaagse' criminaliteit door de burgers 'gewoon' moet worden gevonden, niet belangrijk genoeg voor politieaandacht.

De bewaking van objecten of terreinen wordt overgelaten aan particuliere, commercieel werkende beveiligingsbedrijven, die hooguit via een 'convenant' samenwerken met de politie. Wie zich wil beveiligen, moet daarvoor zelf maar betalen. De boodschap aan de burger is, dat hij bij de overheid zijn recht niet kan halen, en dat hij zijn probleem zelf maar moet oplossen. Een aanmoediging tot sociale controle en buurtpreventie, onder het motto 'uw oplettende en alles bespiedende buurman is belangrijker dan de politieagent', is in feite ook een aanmoediging tot 'eigenrichting'.

Anderzijds: wie het recht in eigen hand neemt, is strafbaar en krijgt met justitie te maken. Jezelf als burger beveiligen mag dus wel, maar

WERELDSTEDELINGEN

tot welk punt, is niet duidelijk. Neem een honkbalknuppel in huis, maar als je de inbreker ermee slaat, word je veroordeeld wegens geweldpleging, tenzij noodweer of zelfverdediging kan worden bewezen.

Ook zien we op beveiligingsgebied, dat de overheid soms stevige maatregelen treft, voornamelijk bij de bestrijding van terrorisme. De bevoegdheden van politie- en veiligheidsdiensten worden vergroot om het leven voor aspirant-terroristen zo moeilijk mogelijk te maken. Het recht op privacy moet daarvoor dan maar even wijken. Wanneer bij het aanhouden en ontmoedigen van terroristen soms een fout wordt gemaakt, een misplaatste inval of arrestatie, dan moeten we niet moeilijk doen, want 'waar gehakt wordt, vallen spaanders'. Op rijksniveau wordt de bevoegdheid op veiligheidsgebied verder geconcentreerd bij een 'superminister van veiligheid', als opperbevelhebber (met 'doorzettingsmacht') van de 'surveillancestaat'.

In het bijzonder overheidsgebouwen, ministeries, ambassades, de gebouwen van de Eerste en Tweede Kamer, de koninklijke paleizen, worden intensief beveiligd, ook al worden zij daardoor minder open en toegankelijk voor het publiek. Als symbolen van de staat zijn het uitgelezen doelwitten voor bijvoorbeeld aanslagen, en daartegen moeten preventieve maatregelen worden getroffen.

Of na de aanslagen in Madrid, Moskou en Londen, ook bijvoorbeeld schouwburgen, voetbalstadions of metrostations extra worden beveiligd, is niet echt duidelijk.

Soms lijkt het erop, of vooral de elite zichzelf bewaakt en beveiligt, terwijl voor de gewone burger het leven even (on)veilig blijft als het was. Het kleinschalige straatterrorisme, de kans om in elkaar geslagen of doodgeschot te worden, wanneer je op straat iemand aanspreekt op zijn gedrag, wordt voornamelijk beantwoord met het branden van kaarsjes en het houden van stille tochten. Toegegeven, het preventief fouilleren, dat her en der wordt ingevoerd, heeft enig effect, maar een permanente, zichtbare en aanspreekbare politieaanwezigheid blijft uit.

De aanslagen in de V.S. en de moord op Fortuyn zijn de grote ‘triggers’ geweest voor het nieuwe Nederlandse veiligheidsbeleid: het bestrijden van het internationaal terrorisme en het beveiligen van de politiek-bestuurlijke elite. Voor het dagelijks leven van de burgers heeft het vooral geleid tot nieuwe stigmatiseringen en nieuwe zondebokken: iedere Amerikaan in Nederland voelt zich doelwit van aanslagen, en iedere moslim in Nederland voelt zich bekeken als (potentiële) terrorist, zoals vroeger in Groot-Brittannië iedere Ier als IRA-terrorist bekeken werd.

Bij de vorming van het nieuwe beveiligingsbeleid lijkt de burger de grote afwezige. Heeft de burger, of de volksvertegenwoordiging, toegang tot de besluitvorming? Hoegenaamd niet. Op gemeentelijk niveau niet, politie valt niet onder de bevoegdheid van de gemeenteraad, op provinciaal niveau evenmin, en op landelijk niveau valt de Tweede Kamer niet op door een vroegtijdige en effectieve invloed op nieuwe veiligheidswetgeving.

De burger lijkt vooral een mogelijk object van beveiliging te zijn: mogelijk, want of de gewone burger echt kan rekenen op bescherming door de overheid, is zeer de vraag. ‘De burger’ wordt ook ten tonele gevoerd in de emotionele media-hypes, de huilende nabestaanden, de woedende omstanders, want onveiligheid is goed voor de oplage en de kijkcijfers. Dat is echter iets heel anders dan het weloverwogen, georganiseerd en democratisch luisteren naar de burgerij. Wat de burger zou moeten zijn, is subject van veiligheidsbeleid, deelnemer aan de discussie, iemand naar wie geluisterd wordt. Veiligheidsbeleid is veel te veel bestuurscentrisch en media-gestuurd, en te weinig dienstbaar aan de samenleving.

Niveaus van burgerschap: nationaal en Europees burgerschap geïntegreerd?

Burgerschap, met zijn rechten en plichten, eisen en verwachtingen tussen overheid en individu, doet zich voor op meerdere niveaus en verschilt tussen die niveaus. Burger te zijn in een gemeente ‘voelt’

WERELDSTEDELINGEN

anders en levert andere rechten, plichten etc. dan burger te zijn van een provincie, een nationale staat of burger van Europa. Europees burgerschap blijft nogal eens onderbelicht, maar het is wel een zeer belangrijke verandering in de afgelopen vijftig jaar. De Europese Unie is een steeds belangrijker bron geworden van regelgeving op allerlei terrein. Over steeds meer onderwerpen en beleidsproblemen wordt in Brussel, door de EU-instellingen en de overheden van de lidstaten, overlegd en vaak ook beslist. Wat in Brussel is afgesproken, is verre van vrijblijvend, en de regeringen van de lidstaten zijn gehouden, formeel-juridisch of informeel-politiek, om de afspraken in EU-verband uit te voeren. Voor de burger betekent dit, dat zijn nationale volksvertegenwoordiging steeds minder in staat is om wetgeving te beïnvloeden. Toegang tot de Brusselse besluitvorming via het Europese Parlement is formeel wel aanwezig, maar is voor de meeste burgers een 'brug te ver' en bovendien niet altijd effectief.

Tegelijkertijd wordt door de groeiende vervlechting binnen de EU de overheid steeds meer – noodgedwongen – georiënteerd op Europa. Beleidsproblemen zijn grensoverschrijdend, en regelgeving wordt dan ook niet alleen meer in Den Haag, maar ook in Brussel gemaakt. Ook de economie, de markt, is steeds minder nationaal en steeds meer Europees. De winkelstand in Den Haag, Frankfurt, Leeds of Poitiers wordt steeds meer hetzelfde, en de nieuwe ICT, winkelen via Internet, maakt landsgrenzen steeds gemakkelijker te doorbreken.

De europeanisering van de economie en de overheid gaat echter niet samen met een besef van Europees burgerschap en een daarbij behorend gevoel van verbondenheid. Er bestaat wel een vaag 'Europa-gevoel', maar dat is meer een vanzelfsprekendheid, om binnen de EU te kunnen reizen, met dezelfde Euro te kunnen betalen, dan een duidelijke, laat staan overheersende, loyaliteit, die vergelijkbaar is met het lokale of nationale burgerschap. Het verdrag van Maastricht maakt trots melding van het Europees burgerschap, maar 'Europa' geeft geen sterk, warm gevoel van verbondenheid, terwijl tegelijkertijd

 BURGERSCHAP IN DE 21E EEUW – MEERVOUDIG EN MOEIZAAM

het nationale burgerschap, dat wél sterke gevoelens oproept, steeds meer wordt uitgehold. Hoe kan aan dit probleem iets worden gedaan? Misschien langs de weg van de ICT, de *e-democracy*? ICT maakt het mogelijk om op Europese schaal voortdurend en intensief te communiceren. Waarom kunnen de talrijke websites waar burgers over de landsgrenzen heen met elkaar discussiëren over gemeenschappelijke problemen en oplossingen, niet gekoppeld worden aan de formele besluitvorming op Europees niveau, als grondstof voor Europese parlementsverkiezingen, referenda? Op die manier kan Europees burgerschap inhoud krijgen en samengaan met nationaal, regionaal of lokaal burgerschap. Voor een werkelijke Europese integratie is niet alleen het bedrijfsleven en de overheid nodig, maar ook en vooral de burger. De burger moet het gevoel krijgen, dat niet alleen de gemeente of de nationale overheid, maar ook Europa ertoe doet om zijn problemen op te lossen en zijn wensen te realiseren en dat er effectieve mogelijkheden zijn om in Europa mee te praten.

Niveaus van burgerschap: is wereldburgerschap inhoudsloos?

De internationalisering van ons bestaan stopt niet bij de grenzen van de Europese Unie. De economie is in feite wereldwijd. Het 'Zweedse' warenhuis IKEA koopt zijn waren in Mexico of Bangladesh, en verkoopt ze in Nederland, Canada of Turkije. Productie en handel zijn 'geglobaliseerd'. Ook onze cultuur wordt steeds meer een 'wereldcultuur'. De media vertonen in de westerse wereld vrijwel dezelfde programma's met hooguit wat kleine lokale aanpassingen. Onze voetbalteams bestaan uit spelers van zo ongeveer alle nationaliteiten in de Verenigde Naties. Wereldwijde krachten werken in op ons dagelijks leven, vaak zonder dat wij dat beseffen, en beïnvloeden ook ons burgerschap, ons gevoel van 'ergens bij te horen'.

Nu is het interessante bij het begrip burgerschap, dat het in wezen universeel is. Het gaat erom aan ieder mens ter wereld, los van ras, geslacht, levensbeschouwing, taal of nationaliteit dezelfde universele

 WERELDSTEDELINGEN

mensen- en burgerrechten te geven. De Universele Verklaring van de Mensenrechten getuigt nog steeds van deze visie, en deze wordt door alle leden van de Verenigde Naties onderschreven. Het wereldburgerschap is dus niet een leeg begrip, maar een welomschreven stel rechten. De vraag is echter wel, hoe en in hoeverre aan deze universele rechten inhoud wordt gegeven. Volgens velen zijn mensen- en burgerrechten op wereldniveau niet meer dan een mooi document. Toch zijn er ten minste drie redenen om het begrip wereldburgerschap serieus te nemen.

Om te beginnen worden de universele mensen- en burgerrechten in de internationale politiek gebruikt als rechtvaardiging voor interventies, inclusief oorlog. De oorlog in Afghanistan of Irak heeft als doel ‘het brengen van vrijheid, democratie en mensenrechten’, dat wil dus ook zeggen, wereldburgerrechten. Het is dan van groot belang om goed na te denken over de inhoud van wereldburgerschap: is het niet meer dan een vermomd westers, nationaal burgerschap, bijvoorbeeld naar Amerikaans voorbeeld, of zijn er andere invullingen mogelijk van burgerschap in verschillende delen van de wereld?

Een tweede reden om serieus om te gaan met ‘wereldburgerschap’ is de noodzaak om tegenwicht te ontwikkelen tegen de wereldwijde economische en culturele krachten. Nationale overheden zijn steeds minder in staat om tegenover wereldwijde netwerken van media en bedrijfsleven het welzijn van hun burgers te garanderen, en verliezen steeds meer hun greep op de samenleving terwijl burgers die greep wel eisen en verwachten. Er moet om te beginnen een duidelijker en breder besef komen van de aard van de globalisering en de mogelijkheden van nieuwe ‘*countervailing powers*’, wereldwijde burgerrechtgroepen, of consumentenorganisaties, bijvoorbeeld. Het Internet biedt daarvoor het kant-en-klare, wereldwijde kanaal voor discussie, gedachtevorming en uiteindelijk de vorming van wereldwijde tegenkrachten.

BURGERSCHAP IN DE 21E EEUW – MEERVOUDIG EN MOEIZAAM

Een derde reden is de wereldwijde migratie, de Grote Volksverhuizing van de 21^e eeuw. Sinds het einde van de Koude Oorlog is de wereld, en zeker Europa, in feite ‘grenzeloos’ geworden. De landsgrenzen zijn poreus, en grote aantallen mensen, vooral ongeschoolde en laaggeschoolde werkkrachten, zoeken en vinden hun weg naar de rijkere delen van de wereld. Wanneer zij hier wonen, zich houden aan de wetten, werken, belasting betalen etc., dan hebben zij vanuit de universele burgerschapsopvatting, onderschreven door de leden van de Verenigde Naties, ook door Nederland, recht op een volledig burgerschap. Juist nu er in westerse landen steeds negatiever wordt aangekeken tegen immigranten, zie LePen in Frankrijk of Fortuyn in Nederland, en juist nu mensen uit angst voor de globalisering lijken te vluchten in een romantisch en defensief nationalisme, is het van belang om dit te benadrukken.

Burgerschap hoort op een flexibele manier open te staan voor allen, los van de plaats waar iemand geboren is. Wie de regels en principes van burgerschap aanvaardt en zich ernaar gedraagt, heeft recht op toegang. Niet alleen topvoetballers of andere media-helden, ook andere immigranten, die misschien minder ‘interessant’ zijn maar wel als mens gelijkwaardig aan ieder ander. Er mag in de wereld van het burgerschap niet met twee maten worden gemeten. Veel problemen in de samenleving kunnen worden voorkomen, wanneer immigranten de duidelijke boodschap krijgen welkom te zijn: ieder mens heeft recht op een overheid, waarmee hij/zij door rechten en plichten verbonden is. Er moet een helder en eerlijk immigratie- en inburgeringsbeleid komen, dat aan dit beginsel recht doet.

Het zal duidelijk zijn, dat burgerschap in de 21^e eeuw, met zijn 18^e-eeuwse wortels, niet probleemloos, vanzelfsprekend en eenvoudig is. Burgerschap is meervoudig qua dimensies, rechten en plichten, actief en passief, en qua niveaus, van lokaal tot wereldwijd, je bent tegelijkertijd stadsburger, staatsburger, Euroburger en wereldburger, het ondergaat veranderingen en leidt tot spanningen. De 21^e-eeuwse

WERELDSTEDELINGEN

invulling ervan zal een moeizaam proces en een lastige opgave zijn. Toch blijft, bij alle onverschilligheid, desinteresse en teleurstelling over ons stelsel van burgerlijke democratie, het burgerschap een belangrijke waarde, iets wat de moeite van het verwerven, behouden en behoeden waard is.

2

*Burgerschap, democratie en culturele
identiteit – in Nederland, in de steden,
in Den Haag*

Dr. J.C.L. van de Ven c.s.¹

De afgelopen anderhalve eeuw is burgerschap in Nederland geheel verschillend ingevuld. Dat heeft niet alleen te maken met de problemen die ieder tijdsgewricht kenmerken, maar ook met de vraag langs welke scheidslijnen de civiele maatschappij zich organiseert om daar wat aan te doen. In het onderstaande hoofdstuk wordt daarop nader ingegaan: hoe ontwikkelde zich in Nederland een burgerlijk democratiemodel, waarin een verzuilde en verstedelijkte samenleving zich kon vinden? Hoe werken de recente maatschappelijke veranderingen daarin door? Daarnaast komt het burgerschap van de hogeschoolstudenten in beeld – hun maatschappelijke en politieke betrokkenheid. Jacques van de Ven is lector Grootstedelijke Ontwikkeling. Hij studeerde economie en politicologie en promoveerde op methodische en theoretische aspecten van de ontwikkeling van grote steden in vergelijkend perspectief. Naast zijn lectoraat doceerde hij aan de universiteit van Amsterdam en de Freie Universität Berlin.

¹ Onderstaande bijdrage kwam tot stand met medewerking van twee kennis-kringleden van het lectoraat Grootstedelijke Ontwikkeling. Drs. C.T. Tielenburg, politicoloog-bestuurskundige, was co-auteur voor de beschouwing over Nederlands burgerschap, Joop Lambert, arts en docent sociale geneeskunde, stelde de onderzoeksgegevens samen over de studenten van de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk.

Inleiding

De traditionele vormgeving van staatsburgerschap voldoet niet meer. Daarom is er veel aandacht voor burgerschap en circuleert er een keur aan ideeën voor een nieuwe invulling. Kortom, burgerschap is ‘in’, maar van een nieuwe consensus daarover is nog geen sprake. Deze bijdrage stelt als probleem: de verhouding tussen burgerschap, democratie, de civiele maatschappij en culturele identiteit. Hierbij gaat het allereerst om de verhouding tussen burgerschap en democratie. Daarna wordt culturele identiteit als bestanddeel van modern burgerschap onder de loep genomen. Vervolgens komen aan bod de ontwikkelingen in Nederland rond burgerschap sinds het midden van de 19de eeuw. Het laatste deel van dit essay bevat een pleidooi voor een radicaal nieuwe invulling van burgerschap als antwoord op de uitdagingen waar de 21ste-eeuwse democratie voor staat, zoals globalisering, Europese integratie en multiculturele samenleving.

Burgerschap en Democratie

Een democratie kan niet functioneren zonder betrokkenheid van burgers. Democratie kan worden omschreven enerzijds in *formele* zin, d.w.z. als een besluitvormingsmethode die gebaseerd is op een meerderheidsregel, anderzijds in *materiële* zin als een geheel van waarden zoals gelijkheid voor de wet, vrijheid van meningsuiting, acceptatie van meerderheidsbeslissingen en respect voor minderheden. Politicologische handboeken hanteren vaak een mengvorm:²

“Democratie is een regeringsvorm waarin (a) een meerderheid beslist, (b) de rechten van minderheden zijn gewaarborgd en (c) de waarden ‘vrijheid’ en ‘gelijkheid’ in bepaalde mate worden gerespecteerd”.

In het verlengde hiervan is burgerschap een verbijzondering van be-

² Woerdman, 2004, p. 257

BURGERSCHAP, DEMOCRATIE EN CULTURELE IDENTITEIT

paalde maatschappelijke waarden die met democratie zijn verbonden. Samen met het grote belang dat toegekend wordt aan de grondwet maakt burgerschap de maatschappelijke integratie mogelijk van uiteenlopende religieuze en etnisch-culturele opvattingen. De drijvende kracht achter deze democratische burgerschapsgedachte is eerder het streven naar gelijkheid dan de behoefte aan vrijheid. Democratie heeft een solide sociale basis nodig in de civiele maatschappij,³ en democratisch burgerschap vormt dan het noodzakelijke bindmiddel tussen maatschappij en politiek.

Daarnaast vereist een goed functioneren van democratie en burgerschap ook een zekere inperking van de staatsmacht, de garantie van een reeks grondrechten en een politiek bestuur dat niet is voorbehouden aan personen met een bevoorrechte positie (elites).

Vanouds refereert burgerschap aan de natiestaat, dat wil zeggen de verbondenheid met een bepaalde staat, een land, met de daaraan verbonden rechten en plichten. Sinds de oorsprong van de liberale rechtsstaat in de 18de eeuw met zijn burgerrechten is volwaardig burgerschap daarom verbonden geweest met nationaliteit en de daarvan afgeleide (nationale) identiteit. In de recente geschiedenis is nationaal besef echter meermaals ontaard in nationalisme, wat op gespannen voet kon raken met aan burgerschap inherente waarden als tolerantie en gelijkwaardigheid. Dit roept de vraag op of het niet beter zou zijn om het bezitten van bepaalde rechten en waarborgen te ontkoppelen van een territoriaal gedefinieerd lidmaatschap zoals de natiestaat, en te vervangen door bijvoorbeeld het lidmaatschap van een culturele gemeenschap.⁴

Een volwaardig lidmaatschap van een culturele gemeenschap veronderstelt democratisch geformuleerde voorwaarden. Hier ligt een sterke band met de civiele maatschappij. Ook via haar kunnen iden-

³ Wij gebruiken de term 'civiele maatschappij' als het Nederlandse equivalent van '*civil society*'. De term 'burgermaatschappij' zou in principe ook bruikbaar zijn.

⁴ Walzer, 1983

 WERELDSTEDELINGEN

titeiten vorm krijgen en uitgedragen worden. Democratisch burgerschap vereist sterke wortels in de civiele maatschappij, of die nu nationaal-territoriaal of cultureel wordt omschreven.

Burgerschap: nationaal besef en culturele identiteit

Democratisch burgerschap vereist en vooronderstelt dus een identiteit, een gemeenschap waarmee mensen zich verbonden voelen. Nationaal besef en andere, culturele groepsidentiteiten kunnen een aantal overeenkomsten vertonen:

- een taalgemeenschap die diegenen afgrenst die een andere taal spreken;
- een gedeelde traditie van kennis en ideeën die via opvoeding, onderwijs en media intergenerationeel wordt overgedragen;
- een gedeelde geschiedenis, inclusief mythes, symbolen en herdenkingen;
- een godsdienst met een daaraan ontleende ethiek;
- een organisatievorm als gemeenschappelijk referentiekader (natiestaat dan wel andere vormen waarin rechten en plichten van de ‘leden’ zijn vastgelegd).

Niet voor ieder ‘lid’ hoeft de identificatie met ieder genoemd kenmerk even sterk te zijn. Een belangrijk verschil tussen nationaal besef en culturele groepsidentiteiten is, dat de laatste over het algemeen meer onderhevig zijn aan veranderingen als gevolg van een wisselende tijdgeest en het heersende politieke klimaat dan het eerste.

Burgerschap: nationaal besef, culturele identiteit en civiele maatschappij in Nederland

Beheydt⁵ vraagt zich af wat nu eigenlijk de Nederlandse identiteit inhoudt en stelt vast dat het expliciteren daarvan niet gemakkelijk is.

5 Beheydt, 2001

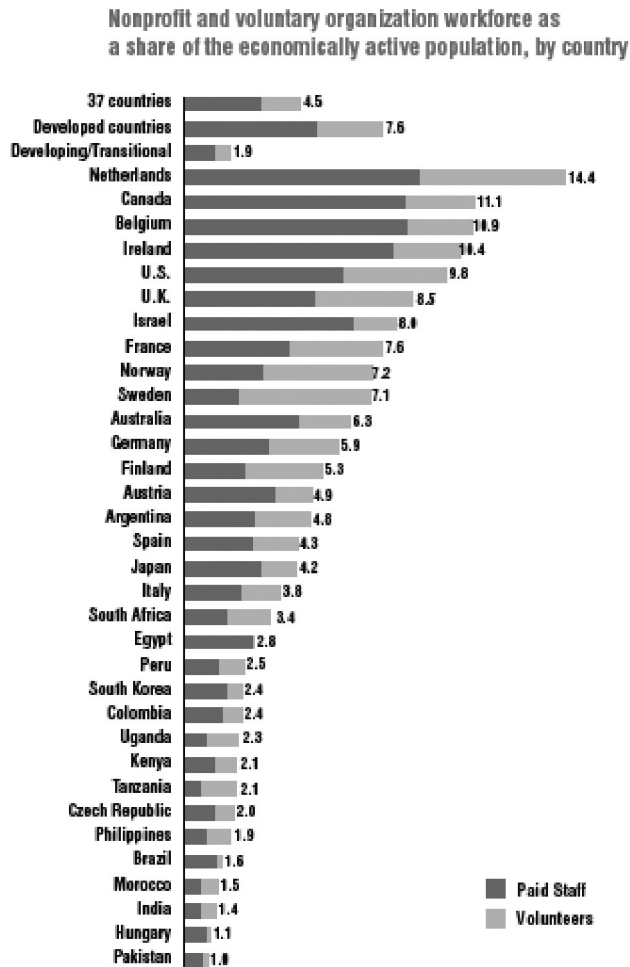
Sterker nog, vrij algemeen wordt gesteld, dat Nederland nooit een uitgesproken binding heeft gekend tussen nationaliteit en burgerschap. In principe kan de oorzaak daarvan liggen in een hoge mate van onverschilligheid van burgers, dan wel in een zo grote tolerantie dat burgers primair hun identiteit kunnen vormgeven en uitdragen buiten de natiestaat om, bijv. via het 'lidmaatschap' van een culturele gemeenschap. Een korte blik op de ranglijst van landen, gerangschikt naar het aandeel van de non-profit- en vrijwilligerssector in de totale beroepsbevolking, volstaat om aan te tonen dat maatschappelijke onverschilligheid geen verklaring kan bieden voor de zwakke band in Nederland tussen nationaal besef en burgerschap (zie Figuur 1). Nederland prijkt maar liefst bovenaan. De vraag wordt dan, hoe een sterke civiele maatschappij zich in Nederland heeft kunnen ontwikkelen bij afwezigheid van een sterke nationale identiteit.

Culturele identiteit en burgerschap ten tijde van de verzuiling

De ontwikkeling en de specifieke vormgeving van een civiele maatschappij gaan hand in hand met de wijze waarop de democratie in een land zich ontwikkelt. Ontwikkelingspaden naar een democratie kunnen tussen landen aanzienlijk variëren. De wortels ervan liggen vaak ver terug in de tijd. Voor Nederland moeten wij tenminste terug naar de tweede helft van de 19de eeuw, toen een felle politieke strijd ontbrandde omtrent het formuleren van een antwoord op de 'sociale kwestie'. Het was de tijd van het zich ontplooiende industriële kapitalisme met nieuwe tegenstellingen tussen kapitaal en arbeid. Het was tevens de tijd van het nog tot een kleine elite beperkte kiesrecht. De grote stad was het strijdtoneel bij uitstek. In de kern was de 'sociale kwestie' een 'stedelijke kwestie': slechte huisvesting en overbewoning, incest en huiselijk geweld, werkloosheid, lange arbeidsdagen, armoede, drankmisbruik, onhygiënische toestanden en epidemieën, analfabetisme en prostitutie. Uiteindelijk zou dit alles de sociale vrede kunnen ondermijnen, de vigerende machtsverhoudingen inbegrepen.

WERELDSTEDELINGEN

Figuur 1:



Bron: Hall, (et al), 2005.

In de Nederlandse context was een antwoord op deze steeds meer urgente 'sociale kwestie' verre van eenvoudig. De vorming van politieke partijen verliep sterk langs religieuze scheidslijnen. Als gevolg van de vele denominaties die Nederland telde was de politieke kaart-in-

wording uiterst complex. Dat bemoeilijkt het vinden van een uitweg uit de 'sociale kwestie'. Zo konden bijvoorbeeld ernstige tekortkomingen op het gebied van volksgezondheid, onderwijs en huisvesting niet simpelweg worden geëlimineerd door deze van staatswege aan te bieden als neutrale, publieke voorzieningen (zoals in veel andere landen geschiedde). In de ogen van veel Nederlanders waren deze goederen niet neutraal maar inherent ideologisch. Voor een katholiek is gereformeerd onderwijs onacceptabel (en omgekeerd) en voor beide is neutraal, openbaar onderwijs onbestaanbaar. Anders gezegd, onderwijs moest van 'eigen snit' zijn. Dit heeft ingrijpende consequenties voor het politieke besluitvormingsproces over collectieve goederen. In politiek-economische termen is een ideologisch beladen goed immers een *'either-or good'*. En die verschillen fundamenteel van een *'more-or-less good'*. Kunnen meningsverschillen over 'meer-of-minder goederen' nog via een *'median-voter'*⁶ beslissing worden overbrugd, bij 'of-of goederen' leidt dit tot polarisatie en politiek onvermogen (een school kan niet half katholiek en half protestant zijn). In de Nederlandse context werd een oplossing nog verder gecompliceerd doordat de socialisten als nieuwe politieke macht ten tonele verschenen. Zij eisten voorzieningen van openbare, neutrale snit en stelden bovendien de vraag aan de orde, wie de benodigde hervormingen zou moeten gaan betalen. Omdat het kiesrecht echter was voorbehouden aan hen die een minimum aan directe belastingen betaalden (de 'cijns'), had de politieke elite geen behoefte aan een verhoging daarvan omdat het kiesrecht bijgevolg zou verwateren (wat machtsverlies voor hen zou impliceren). En een verdere verhoging van de al zeer hoge indirecte belastingen zou het belastingstelsel nog regressiever maken dan het al was.

Regionale autonomie (federalisme) had nog een uitweg kunnen bieden in een situatie waarin minderheden ruimtelijk geconcentreerd

⁶ Een beslissing, die voor de gemiddelde kiezer acceptabel is, en het karakter heeft van een inhoudelijk compromis.

WERELDSTEDELINGEN

wonen. In Nederland was deze optie uit den boze omdat de religieuze gemeenschappen ook nog eens een complex ruimtelijk spreidingspatroon vertoonden. De religieuze kaart van Nederland is niet voor niets vergeleken met de *'skin of a panther'*.⁷ Kortom, de zaak zat lange tijd muurvast. De aanpak van de 'stedelijke kwestie' in een context van de gecompliceerde politiek-religieuze kaart van Nederland en het bestaan van cijskiesrecht werd gedurende 40 jaren opgehouden, omdat men het niet eens kon worden over de vraag hoe te besluiten over de voorziening van collectieve goederen, hoe deze te beheren en te financieren. Voordat 'etnische zuivering' als 'oplossing' van *last resort* opdoemde, kon uiteindelijk een vreedzame uitweg worden gevonden.

Na een eerste voorzichtige uitruil van twistpunten in de periode 1895-1901 werd, met de hete adem van het oprukkende socialisme in de nek, in 1917 een echte doorbraak bereikt met betrekking tot het onderwijs:

- culturele gemeenschappen kregen het recht onderwijs van 'eigen snit' in het leven te roepen en dit te beheren;
- de financiering geschiedde door de publieke hand waarbij privaat en publiek onderwijs gelijk gesteld werden;
- algemeen kiesrecht werd ingevoerd en het kiesstelsel werd van een meerderheidsstelsel veranderd in een uiterst proportioneel stelsel (om alle culturele minderheden de kans op representatie te bieden);
- de benodigde belastingmiddelen zouden komen uit een moderne inkomstenbelasting met een progressief tarief.

Deze doorbraak staat bekend als de 'pacificatie middels verzuiling', in de latere politicologische theorie ook wel aangeduid als '*consociationalism*',⁸ ofwel het tenietdoen van de invloed die een specifieke

7 Schöffers, 1980

8 Zie met name Lijphart, 1969 a.f.

ruimtelijke spreiding van politieke minderheden heeft op de verdeling van de politieke macht: ‘*consociationalism*’ is in de kern de toekenning van gelijke rechten aan politieke minderheden, waar deze zich ook bevinden binnen het nationale territorium. Op deze wijze werd de ideologische angel uit het politieke debat over de aanpak van de ‘sociale’ en ‘stedelijke’ kwesties getrokken. In politiek-economische termen: ‘*consociationalism*’ transformeert ‘of-of-goederen’ tot op zekere hoogte⁹ in ‘meer-of-minder goederen’. En besluitvorming daarover kan geschieden in het politieke ‘midden’. Deze ‘pacificatie’ sloeg over van de kwestie van het onderwijs naar andere maatschappelijke terreinen als huisvesting, de verdeling van radiozendtijd, het beheer van de steun aan werklozen in de jaren ’30 van de 20ste eeuw, de gezondheidszorg, en na 1945 naar een reeks van nieuwe arrangementen in de verzorgingsstaat. In het tijdperk 1920-1975 waren de ‘sociale’ en ‘stedelijke’ kwesties op de terugtocht. Beter huisvesting, gezondheidszorg en scholing gingen hand in hand met de uitbouw van de sociale verzekeringen. De algemene verwachting rond 1975 was, dat na nog een flinke ronde van stadsvernieuwing de ‘stedelijke’ kwestie wel definitief de wereld uit zou zijn.

In de kern was dit alles een prestatie van de zuilen, dat wil zeggen van civiele organisaties van culturele minderheden. Ofwel, van culturele organisaties van burgers.

Na de ‘pacificatie’ van 1917 moest de civiele maatschappij in Nederland zich wel gaan organiseren. Centrale financiering van collectieve voorzieningen van eigen ‘snit’ was immers in principe beschikbaar, maar op voorwaarde dat men zich in eigen kring organiseerde om de politiek geformuleerde drempelwaarden te halen die vereist waren om een ‘eigen’ collectieve voorziening in het leven te roepen (X potentiële joodse leerlingen voor een joodse school, Y katholieken voor

9 Niet volledig: de inhoud van bijvoorbeeld onderwijsprogramma’s bleef in het bijzonder onderwijs buiten overheidsinvloed. De voorwaarden van subsidie waren louter ‘technisch’ van aard.

een katholiek ziekenhuisbed, Z gereformeerde woningzoekenden voor een gereformeerde woningbouwvereniging). Binnen de eigen culturele organisatie werd aldus het burgerschap georganiseerd en kreeg tegelijkertijd ook de eigen culturele identiteit van burgers gestalte.¹⁰ Dit ging begrijpelijkerwijs ten koste van de ontwikkeling van een sterk nationaal besef onder de diverse culturele gemeenschappen.

In de late jaren '60 van de vorige eeuw liepen de hoogtijdagen van de volledig verzuilde Nederlandse welvaartsstaat ten einde. Deconfessionalisering en ontzuiling leidden tot de geleidelijke erosie van de bijna-monopoliepositie van culturele gemeenschappen als vormgever van 'burgerschap'. Wat kwam ervoor in de plaats?

Burgerschap ten tijde van Nederland Gidsland (1970 – 2000)

In de jaren '60 van de vorige eeuw zette een proces van ontzuiling in: kerkbezoek liep terug, de 'zwevende' kiezer (die niet rotsvast stemde op de partij van de eigen denominatie) deed zijn intrede en het politieke landschap werd verrijkt met nieuwe partijen. De invloed van de toppen der zuilen over de politiek en de door hen beheerste civiele organisaties verminderde sterk. Deze ontzuiling bevorderde echter onbedoeld een versnelde uitbouw van de welvaartsstaat, omdat de zuilen vanuit hun coöperatieve onderlinge relaties, met voor iedere zuil een trouwe achterban, moesten gaan concurreren om stemmers. Om zoveel mogelijk leden vast te houden en stemmen te trekken, boden zij tegen elkaar op bij de verdere uitbouw van de verzorgingsstaat. Dit alles nam niet weg dat de elites geleidelijk hun greep verloren op hun eigen '*rank-and-file*'. Buiten de zuilen om zwol de roep aan om democratisering van de arbeidsverhoudingen en met de loonexplosie van 1964 was het definitief gedaan met het model van

¹⁰ Dat wil niet zeggen dat er buiten de zuilen om geen sprake was van een '*civil society*'. Die was er wel degelijk, vooral onder de liberale burgerij.

wederopbouw dat berustte op een sociaal akkoord tussen de zuilen.

Tegelijkertijd betrad een goed opgeleide, jonge generatie stedelingen het maatschappelijke toneel. Zij zou niet langer als vanzelfsprekend in het verzuilde voetspoor van haar ouders treden. De economische crisis van de jaren '30 en de vernietigingen uit de periode 1940-1945 van de vorige eeuw waren aan hen voorbij gegaan. Dat gold evenzeer voor de wederopbouw, toen voor een karig bestaan hard gewerkt moest worden. De jongste generatie was niet behept met de trauma's van armoede, werkloosheid en vernietigingen. Integendeel, de economische groei was al jaren fors en stabiel, er was werk voor iedereen en er werd een maatschappelijke toekomst voorspeld die bol stond van consumptie en vrije tijd. Uit de rangen van deze goed opgeleide *baby-boomers* kwamen de nieuwe sociale bewegingen voort.

De verandering verliep echter niet zonder slag of stoot, maar via een reeks intense, intergenerationele conflicten.

Paradoxaal genoeg was het succes van de nieuwe sociale bewegingen gebouwd op het bestaan van een uitgebreid stelsel verzuilde verzorgingsarrangementen. Net als alle bestaande religieuze organisaties claimde de nieuwe generatie het recht te mogen leven volgens 'eigen' normen en waarden en dus ook het recht op bijbehorende publiekelijk gefinancierde voorzieningen van eigen 'snit'.¹¹ Haar gewicht in de politieke schaal was daarbij niet gering, omdat de *baby-boom*-generatie talrijk was als gevolg van de 'geboortewedloop' van na 1945 tussen de zuilen.¹² Dit deed Nederland in een relatief korte tijd veranderen van een uiterst traditioneel, muf en conformistisch land in een moderne en open samenleving. Nederland maakte, na Zweden, zelfs de snelste transitie door van een materialistische naar een post-materialistische cultuur.¹³

11 Zahn , 1990

12 Van Heek 1954, Verduyn 1977, pp. 23-34

13 Inglehart, 1977

WERELDSTEDELINGEN

De nieuwe sociale bewegingen waren aanvankelijk vooral stedelijke bewegingen. Zij eisten 'leefbare steden', dat wil zeggen steden waar de menselijke maat voorop stond en niet de economische belangen. Ideeën voor grootscheepse city-vorming met kantoren en hoogbouw in het centrum, goed ontsloten voor de auto via verkeersdoorbraken en het grootscheeps slopen van woningen moesten het daarom ontgelden. Vooral in Amsterdam met zijn vele instellingen voor hoger onderwijs was de jonge elite sterk vertegenwoordigd (en zelfs politiek aanwezig in de gemeenteraad als Provo- en Kabouterpartij). De strijd was fel en de uiteindelijke overwinning groot. Het model van city-vorming met integrale sloop van buurten als De Jordaan en De Pijp kon op de valreep worden voorkomen en vervangen door een model van stadsvernieuwing die georiënteerd was op de belangen van de zittende bewoners en de nieuwe jonge garde zelf. Daarnaast was de strijd om een leefbare stad sterk verweven met de strijd tegen autoritaire structuren, voor '*women's lib*', voor een beter leefmilieu, tegen onrechtvaardigheid in de wereld en het recht om te mogen experimenteren met drugs en seks. In het voetspoor hiervan kreeg een stad als Amsterdam steeds meer voorzieningen die pasten bij deze libertijnse revolutie als '*coffeeshops*' en plekken voor subcultureel theater, muziek en film. En dit werkte weer als een magneet op gelijkgezinden van elders. De stad kon zelfs lange tijd prat gaan op het predikaat '*world capital of the counter culture*'. Vanuit Amsterdam kregen de nieuwe opvattingen ook elders voet aan de grond. Eerst in andere universiteitssteden en daarna meer verspreid, naarmate de afgestudeerden uitwaaierden. Uiteindelijk vonden de nieuwe waarden ook hun weg naar andere sociaal-economische strata.

Na 1965 betraden burgers dus massaal nieuwe wegen om met behoud van een eigen identiteit te participeren aan de samenleving. Zelfontplooiing ging hand in hand met maatschappelijke betrokkenheid. Individualiteit werd gerealiseerd in groepsverband. Anders dan collectieve acties binnen zuilen, zijn de 'nieuwe sociale bewegingen' acties die de wil en de mogelijkheid uitdrukken subject, en niet ob-

ject, te zijn. Juist daarom konden deze bewegingen zich direct beroepen op één centrale waarde. Dat werd zichtbaar in een lange lijst van bewegingen rond thema's als emancipatie, natuur en milieu, vrede en veiligheid, de ontwikkeling van de derde wereld, dierenwelzijn, immigrantenwelzijn, abortus/euthanasie of mensenrechten. De snelle proliferatie van deze nieuwe sociale bewegingen in Nederland en het idee daarmee in de wereld 'voorop' te lopen bracht ook de neiging mee om de nieuwe postmateriële waarden wereldwijd uit te dragen. Nederland werd 'gidsland'.

Echter: tegen het einde van de 20ste eeuw kampten zeer veel verenigingen met stagnerende ledenaantallen. 'Nederland Gidsland', inclusief de daarbij horende superioriteitsgevoelens, en de daarmee corresponderende civiele maatschappij raakten 'uitgewoond'.

Burgerschap in tijden van globalisering en internationale migratie

De naoorlogse generatie van goed opgeleide jongeren vond gemakkelijk een baan. Dat gold ook voor goed opgeleide jonge vrouwen, en daarmee was het goed verdienende tweeverdienerhuishouden een feit geworden. Aanvankelijk leek het, dat de optimistische futurologen het gelijk aan hun kant hadden. Het leken de hoogtijdagen van de postmaterialistische maatschappij.

Maar rond 1980 ging het grondig mis, hoewel dat niet meteen ten volle beseft werd. In eerste instantie diende zich een zware economische crisis aan met een stagnerende groei en een snel oplopende werkloosheid. Wat vooral verbaasde was de hardnekkigheid ervan. Voor het eerst moest een naoorlogse generatie als 'verloren' worden beschouwd. Maar ook het falen van de traditionele Keynesiaanse receptuur was nieuw. Naar Amerikaans en Brits voorbeeld moest dit beleid daarom plaatsmaken voor het neoliberale gedachtegoed van 'minder staat' en 'meer markt'. In de praktijk betekende dit:

- decentralisatie van beleid naar lagere overheden;
- privatiseringen van overheidsbedrijven;

WERELDSTEDELINGEN

- deregulering, vooral van handel en kapitaalverkeer;
- flexibilisering van arbeidsmarkten.

De implementatie van dit gedachtegoed zou tot een economisering van het publieke debat leiden. In het voetspoor van de opmars van het politieke marktdenken raakte de balans tussen individualiteit en maatschappelijke betrokkenheid zoek.

Wat volgde was een ‘*conservative onslaught*’¹⁴ op de verzorgingsstaat, niet alleen op sociaal-economisch terrein met zijn nadruk op het financieringstekort, maar ook op moreel en ideologisch gebied. De verzorgingsstaat zou te veel burgers tot passieve ‘*dopes*’ hebben gemaakt. Daarnaast werd de burger gezien als ‘calculerend’, dat wil zeggen als iemand die de kosten van zijn voorgenomen ‘passie’ voor het publieke welzijn zorgvuldig afweegt tegen de verwachte baten van zijn inspanning. Ook werd alom de opkomst van de NIM-BY¹⁵-burger gesignaleerd. Kennedy stelt het begin van de teloorgang van ‘Nederland Gidsland’ met zijn ‘missionair nationalisme’ in 1985: “...toen een van de meest assertieve organisaties – de vredesbeweging – definitief het onderspit delfde tegen het plaatsen van kernwapens op Nederlands grondgebied en de betrokkenheid bij morele kwesties begon af te nemen”.¹⁶ In het voetspoor hiervan liep de maatschappelijke betrokkenheid van burgers terug. Vakbonden, kranten, omroepen, politieke partijen en culturele organisaties verloren leden en abonnees.

Post-materiële ‘*civic virtues*’ als emancipatie, gelijkwaardigheid en het opkomen voor de zwakken en minderheden hadden het blijkbaar

¹⁴ Galbraith, 1981

¹⁵ *Not In My BackYard*, d.w.z. de gedachte dat de eigen achtertuin de maat der dingen is. Men (een burger) beschouwt een probleem als opgelost, wanneer men er in de eigen achtertuin geen last van heeft, en omgekeerd verzet men zich hevig tegen oplossingen van maatschappelijke problemen die voor de eigen achtertuin overlast of schade met zich meebrengen.

¹⁶ Kennedy, 2005, p.19

moeilijk in een tijd dat het met veel Nederlanders in materieel opzicht minder ging. Nieuwe '*virtues*' werden gepropageerd als eigen verantwoordelijkheid, eigen initiatief, '*employability*' en weerbaarheid. Burgerschap raakte aldus steeds sterker verbonden met economische participatie via de markt en steeds minder met participatie in de '*civil society*'.

Deze verschuivingen weerspiegelen de terugtocht van de nationale staat als organisatie die haar burgers beschermt tegen de grote, collectieve risico's van het wispelturige bestaan in een globaliserende wereld. Daar komt nog bij dat in de jaren '90 van de vorige eeuw de nationale staat hiërarchisch steeds meer ondergeschikt en vervlochten raakte met Europa, zijn gemeenschappelijke markt en munt en zijn toenemende beleidsinvloed. In een dergelijke situatie van groeiende onmacht van de nationale staat wordt ook de civiele maatschappij op de terugtocht gedwongen. Immers, in een van marktprincipes doordrenkte maatschappij krimpt de speelruimte om gevoelens, verlangens en overtuigingen van burgers vorm te geven. Met een groeiende vertrouwens kloof tussen burgers en politiek als consequentie.

Pas in het midden van de jaren '90 van de vorige eeuw krabbelde Nederland na ongeveer vijftien jaar omhoog uit het economische dal. Intussen was de maatschappij grondig veranderd. En dat niet alleen in technologisch opzicht. De verzorgingsstaat was afgeslankt en de sociale ongelijkheid was, voor het eerst na 1918, weer toegenomen. Net als honderd jaar geleden waren de grote steden de brandpunten geworden van de problemen van de geglobaliseerde samenleving. Achtergestelde wijken zijn de concentratiegebieden van economisch inactieven en nieuwe armoede. De leefbaarheid holt er achteruit, gevoelens van onveiligheid grijpen om zich heen, de openbare ruimte verloedert, en men gaat gebukt onder veel overlast. Hier worden ook illegalen op grote schaal uitgebuit door malafide huisbazen.

Het ontstaan van dit 'grootstedelijke' probleemcomplex wordt in

toenemende mate in verband gebracht met de grootscheepse immigratie van niet-westerse herkomst gedurende de laatste decennia. Het integratievraagstuk prijkt sindsdien prominent op de politieke agenda. Immigranten zouden te veel in hun eigen godsdienst en cultuur blijven 'hangen' en zich te weinig aanpassen aan de moderne westerse samenleving. Langzaam maar zeker krijgen zij de 'Zwarte Piet' toegeschoven voor de grootstedelijke achterstandsproblematiek. Het antwoord wordt o.a. gezocht in 'inburgeren' per cursus en een nieuw ritueel als men voor dit 'examen' slaagt. Maar ook op andere wijzen, zoals het reguliere onderwijs, wordt kennisname van 'de Nederlandse identiteit' onder immigranten bevorderd omdat dat de integratie in de natiestaat zou bevorderen. Er wordt naarstig gezocht naar het nationale besef. Zo is er een speurtocht gaande naar de 'canons' der vaderlandse geschiedenis. Maar, zoals wij al eerder hebben gezien, het Nederlandse nationale besef is zwak ontwikkeld, zelfs onder autochtonen. De vraag is dus: zijn wij op de goede weg of op een dwaalweg?

De toekomst van het burgerschap: tussen Francis Fukuyama en Alain Touraine

Fukuyama¹⁷ is van mening dat, in tegenstelling tot de Verenigde Staten, Europa veel te achteloos doet over burgerschap. Hij bepleit de creatie en het afdwingen van een moderne nationale identiteit, inclusief de oude rituelen van weleer. De moderne liberale democratie is volgens hem in cultureel opzicht niet neutraal, maar tolerant en pluralistisch van aard en staat open voor dialoog en compromis. Juist daarom moet zij haar culturele waarden durven opleggen aan individuen, die hun identiteit verbinden aan groepen met waarden die hiermee in strijd zijn. De tolerantie houdt op daar, waar de liberale samenleving zelf op de tocht raakt.

Fukuyama bepleit een versterking van de natiestaat omdat hij deze

17 Vgl. o.a. NRC-Handelsblad, 1-10-2005, p. 15.

BURGERSCHAP, DEMOCRATIE EN CULTURELE IDENTITEIT

nog steeds de belangrijkste bron vindt van onderlinge, emotionele verbondenheid. Deze dient daarom het ijkpunt te zijn voor een moderne identiteit en modern burgerschap. Een Verenigd Europa kan volgens hem deze rol niet vervullen. Daarop wijzen de afwijzigingen per referendum in Nederland en Frankrijk. Fukuyama voorziet wel dat er ferme weerstand tegen de natiestaat bestaat bij de grote groep immigranten uit moslimlanden. Eenmaal omgeven door een niet-islamitische meerderheidscultuur krijgen zij te maken met een identiteitsprobleem. Een vlucht in de 'zuivere islam' kan dan een uitweg lijken. 'Islamisme' is dus een modern verschijnsel van Europese makelij. Het ontstaat daar waar moslimimmigranten hun identiteit dreigen te verliezen en op zoek gaan naar hun 'ware' identiteit. Volgens Fukuyama moeten de essentiële westerse waarden versterkt worden om te verhinderen dat via het 'islamisme' waarden binnensluipen die daar haaks op staan. 'Verzuiling' als vehikel voor integratie wijst hij uitdrukkelijk af. Een nieuwe islamitische zuil zou een broedplaats kunnen worden voor radicale ideeën. Dat zou integratie slechts verhinderen. Fukuyama hamert op het aanleren van de nieuwe taal en het hebben van betaald werk als belangrijke instrumenten voor een succesvolle integratie. Ook het onderwijs vervult een cruciale rol. Dat heeft immers grote invloed op de vraag welke verhalen je elkaar vertelt. In het onderwijs mag daarom best meer de nadruk worden gelegd op de nationale cultuur en geschiedenis, inclusief zijn symbolen en rituelen.

Het door Fukuyama bepleite herstel van de natiestaat als ijkpunt staat of valt met de juistheid van zijn premisse. Is de natiestaat wel dat gewenste ijkpunt? Wij hebben gezien dat nationaal besef in Nederland steeds zwak is geweest. Culturele identiteit en burgerschap hebben eerder gestalte gekregen in culturele gemeenschappen dan nationaal. Eerst waren dat de zuilen, georganiseerd langs religieuze scheidslijnen. Later, ten tijde van 'Nederland Gidsland', was dat een keur aan groepen georganiseerd langs uiteenlopende postmaterialistische waarden. In het huidige tijdperk van globalisering en wereld-

WERELDSTEDELINGEN

wijde migratie kan met recht de vraag gesteld worden wat nu eigenlijk die Nederlandse identiteit is. Een blik op de samenstelling van de bevolking wijst uit dat minder dan ooit sprake is van een duidelijk aanwijsbare gedeelde cultuur, geschiedenis, godsdienst of taal. D'Oliveira stelt daarom dat de natiestaat een mythe is. Dat willen cultiveren is volgens hem gebaseerd op nostalgie naar een verleden dat nooit heeft bestaan. Als dat juist is, waar kan democratisch burgerschap dan wel verankerd worden?

Anders dan Fukuyama¹⁸ erkent Touraine,¹⁹ dat de verspreiding van markten en het marktdenken niet bepaald een zegen is voor het democratisch burgerschap. De hegemonie van de wereldmarkt heeft de burger een gevoel van onmacht bezorgd, wat verlamrend werkt. Daarnaast heeft diezelfde wereldmarkt, met zijn ontwrichtende werking op traditionele structuren, in veel landen het ontstaan van afgescheiden culturele gemeenschappen bevorderd. En dat niet alleen onder migrantengroepen maar ook onder een autochtone klasse die in toenemende mate in sociaal opzicht wordt buitengesloten. Dat is de sociale samenhang niet ten goede gekomen. Meer dan vroeger worden individuen uiteengetrokken tussen twee polen. Enerzijds zijn zij consument op een wereldmarkt en anderzijds lid van een bepaalde culturele gemeenschap. Eist het eerste vooral calculerende individuen, het laatste verleent de noodzakelijke identiteit en betekenis aan het bestaan. Het gevaar is echter niet denkbeeldig dat het individu enerzijds ten onder gaat in de zuiver instrumentele wereld van de mondiale wereldmarkt, of anderzijds terecht komt in een culturele gemeenschap waar waarden en normen autoritair worden opgelegd. Toch sluiten beide polen elkaar niet per definitie uit. Binnen de spanningsboog tussen mondialisering en culturele identiteit dient ieder zijn eigen levensplan uit te stippelen. Dit goed faciliteren is de centrale opgave waar de westerse landen voor staan. Het vereist een

18 F. Fukuyama, *Het bouwen van een stad*, 2004.

19 Touraine, 1997

radicale keuze voor een *politiek van het subject*. Democratie kan niet langer meer worden opgevat als een stelsel dat gelijke burgers voorbrengt, maar moet worden gedefinieerd als een stelsel dat het grootste aantal de beste mogelijkheden biedt hun eigen leven te construeren.²⁰ Dit alles betekent een enorme omslag in de grote institutionele stelsels van staat en maatschappij. Bijvoorbeeld een arbeidsbestel dat 'levensfasebestendig' is en rekening houdt met permanent leren en zorgtaken. Zij die dreigen ten onder te gaan aan de risico's van het moderne bestaan behoeven meer sociale bescherming. Dat kan voorkomen dat de buitengeslotenen zich vastklampen aan de valse zekerheden van een nationale of religieuze identiteit.²¹

Een *politiek van het subject* impliceert dat wij met een geheel andere blik naar burgerschap in een multiculturele samenleving moeten kijken. Het veronderstelt een vorm van interculturele communicatie die vertrekt vanuit een democratisch besef waar iedereen de identiteit van ieder ander erkent, inclusief haar of zijn lidmaatschap van een andere culturele groep. Alleen door een proces van individualisatie en vergroting van de autonomie van het subject kan het samenleven van vrije en gelijke individuen vorm krijgen:

*“The idea of the subject brings together three elements whose presence is equally indispensable: the first is resistance to domination; the second is self-esteem, which allows the individual to take liberty as the main precondition for happiness and as a central objective. The third element is the recognition of others as subject, combined with support for the political and juridical rules that give the greatest number the best chance of living as subjects”.*²²

Interculturele communicatie is in dit alles onontbeerlijk. Zonder in-

20 A.w., p. 12

21 Pels, 2005

22 Touraine, 1997, p. 125

WERELDSTEDELINGEN

terculturele communicatie geen binding en samenhang. Maar de erkenning van de ander en het andere is pas goed mogelijk na een proces van secularisatie, dat wil zeggen van de scheiding tussen de overheid en de wetgeving enerzijds en het geloof en de gebruiken van culturele gemeenschappen anderzijds.

In Nederland zijn de condities voor interculturele communicatie momenteel ongunstig. Het Sociaal en Cultureel Planbureau onderkent een verwijdering tussen autochtone en allochtone groepen, zowel qua onderlinge contacten als in ruimtelijk opzicht.²³ Het is niet eenvoudig een debat op gang te brengen waarvan de uitkomsten niet bij voorbaat vaststaan. Anders gezegd, waarin de opvattingen van de in cultureel opzicht autochtone groepen altijd maatgevend zijn.

Hoe dan ook, burgerschap is nog steeds een onvoltooid politiek project. In de huidige tijd ligt de nadruk op de onvoltooide integratie van immigrantengroepen. Hun aansluiting bij de culturele identiteit van Nederland, waar zij wonen, werken, leven en opgroeien, verloopt moeizaam. Dat ligt mede aan het feit dat autochtonen die identiteit niet uitdrukkelijk uitdragen, wat de deur opent naar de vorming van, bijvoorbeeld, een islamitische identiteit '*sense of kinship with the global brotherhood of Muslims*' die losstaat van de nationale identiteit. Dit is zorgelijk omdat extremisme hier een voedingsbodem vindt. Daarom is Touraine's concept van de *politiek van het subject* zo'n sterke troef. Daarbinnen is de culturele identiteit de uitdrukking van maatschappelijke participatie en daarmee volledig ingebed in opvoeding, onderwijs en de instituties en symboliek van de '*civil society*'.

23 Gijsberts en Dagevos, 2005

Burgerschap van de studenten aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk – enige onderzoeksgegevens²⁴

Hoe staat het met het burgerschap van de studenten aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk? Het begrip burgerschap kan op verschillende manieren worden omschreven en ingevuld. Om het burgerschap van de studenten te onderzoeken is gekozen voor een vrij eenvoudige operationele omschrijving, namelijk het burgerschap komt tot uiting in de mate van maatschappelijke en politieke betrokkenheid en participatie. De student als burger, die al of niet betrokken is bij en wel of niet actief deelneemt aan de samenleving en de politiek.

Volgens het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP)²⁵ is de leefsituatie van 18-24 jarigen in de periode 2002-2004 er op achteruitgegaan. De studenten aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk bestaan voor het grootste deel uit deze leeftijdscategorie. De leefsituatie-index van het SCP omvat acht terreinen: gezondheid, wonen, participatie, sportbeoefening, bezit consumptiegoederen, mobiliteit, vrijetijdsbesteding en vakantie. Jongeren zijn op zes van deze acht terreinen achteruitgegaan, alleen het bezit van consumptiegoederen en gezondheid zijn vooruitgegaan. De participatie is het meest teruggelopen.

In oktober 2003 is een uitgebreide enquête gehouden onder de studenten van de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk door het lectoraat Grootstedelijke Ontwikkeling.²⁶ De enquête bestond uit een groot aantal vragen over zeer uiteenlopende onderwerpen zoals vooroplei-

24 Door drs. J.L.R. Lambert; lid kenniskring lectoraat GSO.

Bronnen: Lectoraat GSO, enquête Haagse Hogeschool/TH Rijswijk: Succesvol in Den Haag?!, oktober 2003; Sociaal Cultureel Planbureau, De sociale staat van Nederland 2005, 2005; Centraal Bureau voor de Statistiek, Jeugd 2003, cijfers en feiten, 2003.

25 SCP, 2005, p. 323

26 Lectoraat GSO, enquête Haagse Hogeschool/TH Rijswijk: Succesvol in Den Haag?!, oktober 2003.

WERELDSTEDELINGEN

ding, achtergrond, inkomsten, bijbanen, leefstijl, religie, etc. In de enquête zijn ook vragen gesteld over maatschappelijke en politieke participatie. Deze laatste vragen en hun beantwoording leveren belangrijke informatie over hun burgerschap.

Maatschappelijke participatie

Maatschappelijke participatie komt tot uiting in maatschappelijke betrokkenheid, vrijwilligerswerk en lidmaatschappen van maatschappelijke organisaties. Volgens het SCP daalt het aantal Nederlanders dat lid is van een maatschappelijke organisatie.²⁷ Het sterkst is deze daling bij ideële organisaties zoals politieke partijen, het geringst bij vrijetijdsorganisaties zoals sportverenigingen.

In ons onderzoek is aan de studenten gevraagd in hoeverre zij actief participeren in maatschappelijke organisaties. In tabel 1 zijn de studenten uitgesplitst in thuiswonend en uitwonend. Dit blijkt namelijk invloed te hebben op de maatschappelijke participatie.

²⁷ SCP, 2005, p. 190

BURGERSCHAP, DEMOCRATIE EN CULTURELE IDENTITEIT

Tabel 1

			Woonsituatie	
			Thuiswonend	Uitwonend
Actief in organisatie	Politieke partij	Aantal	31	31
		%	2,7	3,2
	Studentenvereniging	Aantal	71	159
		%	6,1	16,5
	Sportvereniging	Aantal	547	345
		%	47,0	35,8
	Studentenbelangenvereniging	Aantal	30	46
		%	2,6	4,8
	Kerk	Aantal	114	74
		%	9,8	7,7
	Buurtvereniging	Aantal	35	22
		%	3,0	2,3
	Muziek	Aantal	94	63
		%	8,1	6,5
	Anders	Aantal	242	225
		%	20,8	23,3

Uit deze tabel blijkt dat ongeveer 6% van de thuiswonende studenten en 16,5% van de uitwonende studenten actief participeert in een studentenvereniging. Uitwonende studenten hebben studentenverenigingen waarschijnlijk nodig om nieuwe contacten te leggen in een nieuwe stad, omdat ze vaak familie en vrienden hebben achtergelaten in de oude woonplaats.

De actieve participatie in sportverenigingen is echter weer groter bij thuiswonende studenten (47%) dan bij uitwonende studenten (36%).

Het actief zijn in een kerk bedraagt bij thuiswonende studenten bijna 10% en bij uitwonende studenten bijna 8%.

Het actief bezig zijn met muziek in verenigingsverband of in een band bedraagt bij thuiswonende studenten 8% en bij uitwonende studenten 6,5%.

Lagere percentages zijn te vinden bij politieke partijen, buurtverenigingen en studentenbelangenverenigingen.

Concluderend: thuiswonende studenten zijn vaker actief lid van sportverenigingen, kerken, muziekverenigingen en buurtverenigingen. Uitwonende studenten zijn juist vaker actief lid van studenten-

verenigingen, studentenbelangenverenigingen en politieke partijen. Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)²⁸ doet ongeveer 41,5% van de 18-24 jarigen vrijwilligerswerk. In de omschrijving van het CBS kan vrijwilligerswerk variëren van een keer geld inzamelen of een keer per jaar meedoen aan activiteiten van een club, tot een complete dagtaak. Als we de cijfers van het CBS vergelijken met de resultaten van ons onderzoek blijkt, dat studenten van de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk vaker actief lid zijn van sportverenigingen dan 18-24 jarigen in het algemeen. Dit geldt ook voor het lidmaatschap van politieke partijen. Studenten zijn vanzelfsprekend vaker lid van studentenverenigingen en studentenbelangenverenigingen dan niet-studenten.

Politieke participatie

Politieke participatie komt in de eerste plaats tot uiting in belangstelling voor de (politieke) actualiteit. In de tweede en derde plaats komen het stemmen bij verkiezingen en het lidmaatschap van een politieke partij. Vervolgens is gekeken naar relaties met andere factoren. Een opvallende gerelateerde factor in ons onderzoek bleek religie te zijn. Religie bleek van invloed te zijn op de politieke participatie en verschillende religieuze achtergronden van de studenten gaven uiteenlopende trends te zien.

Hoe houden onze studenten zich op de hoogte van de dagelijkse actualiteit? De belangrijkste informatiebron voor onze studenten blijkt de televisie te zijn (91,2%). Volgens het CBS²⁹ neemt de belangstelling voor het televisiejournaal toe met de leeftijd. Dagelijks volgt ruim eenderde van de 15-17 jarigen, ruim de helft van de 18-24 jarigen en acht van de tien 25-plussers het journaal op televisie.

²⁸ CBS, 2003, p. 125

²⁹ CBS, 2003, p. 119

BURGERSCHAP, DEMOCRATIE EN CULTURELE IDENTITEIT

Op de tweede plaats bij onze studenten komen de beide gratis kranten op *tabloid*formaat, Metro en Spits (77,2%). Andere kranten, namelijk landelijke dagbladen (44,7%) en regionale dagbladen (29,7%), worden duidelijk minder gelezen. Internet (64,7%) en radio (59,9%) worden door meer dan de helft van de studenten gebruikt om op de hoogte te blijven van de dagelijkse actualiteit.

Volgens ons onderzoek is ongeveer de helft (49,2%) van de studenten van mening goed tot zeer goed op de hoogte te zijn van de politieke actualiteit (tabel 2).

Tabel 2

Bent u op de hoogte van de politieke actualiteit?	Absoluut	Relatief
Zeer goed	278	12,98%
Goed	767	35,81%
Enigszins	870	40,62%
Weinig	194	9,06%
Niet	33	1,54%
Totaal	2142 (2142)	100,00%

Vervolgens is gekeken naar mogelijke relaties tussen het al of niet goed op de hoogte zijn van de politieke actualiteit en andere factoren. Er bleek een relatie te zijn met de religieuze achtergrond van studenten (tabel 3). Hierbij is alleen gekeken naar de drie grootste groepen binnen de hogeschool, namelijk het christendom, de islam en het hindoeïsme. De twee overige religies, namelijk het jodendom en het boeddhisme, vormden te kleine groepen, zodat er geen harde conclusies uit konden worden getrokken. Het goed tot zeer goed op de hoogte menen te zijn neemt toe van 38,5% van de studenten met een hindoeïstische achtergrond naar 50,1% van de studenten met een christelijke achtergrond tot uiteindelijk 61,1% van de studenten met een islamitische achtergrond. Studenten met een islamitische achtergrond denken dus veel beter op de hoogte te zijn van de politieke actualiteit dan de gemiddelde student. Mogelijk heeft dit te maken met de grote (vaak negatieve) belangstelling in de media voor allochtonen, islam, terrorisme en de

WERELDSTEDELINGEN

oorlogen in Afghanistan en Irak en het door de studenten willen volgen hiervan.

Tabel 3: religieuze achtergrond en informatieniveau

Frequentietabel	Christendom	Hindoeïsme	Islamitisch	Jodendom	Boeddhisme	Anders	Rijttotale
Zeer goed	127	6	23	1	1	4	162
Goed	293	14	43	1	1	6	358
Enigszins	331	24	27	2	3	19	406
Weinig	74	8	14	0	0	3	99
Niet	13	0	1	0	1	3	18
Kolomtotalen	838	52	108	4	6	35	1043

Bijna 78% van de studenten zegt altijd te gaan stemmen bij verkiezingen (tabel 4). Dit percentage komt aardig overeen met de landelijke opkomst van 80% bij de verkiezingen voor Tweede Kamer in 2003.

Tabel 4

Gaat u stemmen bij verkiezingen?	Absoluut	Relatief
Altijd	1666	77,78%
Soms	317	14,80%
Nooit	159	7,42%
Totaal	2142 (2142)	100,00%

In 1970 werd de opkomstplicht van de Nederlandse burger voor verkiezingen afgeschaft. Vanaf 1977 is er sprake van een dalende opkomst bij verkiezingen. In mei 1998 bereikte de opkomst voor de verkiezingen van de Tweede Kamer met 73% een dieptepunt. De verkiezingen in mei 2002 verbraken met een opkomst van 79% deze trend. De verkiezingen in januari 2003 bevestigden deze omslag.³⁰ Het aantal kiezers nam dus weer toe. Ook bij het referendum over de Europese Grondwet bleek de belangstelling voor de politiek groot te zijn.

Volgens ons onderzoek is 4,4% van de studenten aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk daadwerkelijk lid van een politieke partij (tabel 5).

30 CBS Webmagazine, Meer belangstelling voor politiek in 2002, 15-12-2003.

BURGERSCHAP, DEMOCRATIE EN CULTURELE IDENTITEIT

Volgens het CBS³¹ is van de 18-24 jarigen slechts 1% lid van een politieke partij. Studenten aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk zijn dus veel vaker lid van een politieke partij dan hun leeftijdgenoten in het algemeen.

Tabel 5

Bent u lid van een politieke partij?	Absoluut	Relatief
Ja	95	4,44%
Nee	2047	95,56%
Totaal	2142 (2142)	100,00%

Er is een duidelijk verband tussen het al of niet lid zijn van een politieke partij en het meer of minder op de hoogte zijn van de politieke actualiteit (tabel 6). Hoe meer studenten menen op de hoogte te zijn van de politieke actualiteit, des te vaker zijn zij lid van een politieke partij. Studenten zijn geen lid van een politieke partij, als zij niet op de hoogte zijn. Ongeveer 1,0 tot 1,5 % is lid als zij weinig tot enigszins op de hoogte zijn, 5,2% is lid indien goed op de hoogte en 19,0% is lid van een politieke partij indien zeer goed op de hoogte van de politieke actualiteit. Deze relatie ligt voor de hand.

Tabel 6: Op de hoogte zijn van een politieke partij gerelateerd aan het lid zijn van een politieke partij

Frequentietabel						
	Ze er goed	Goed	Enig szins	Weinig	Niet	Rij totalen
Ja	45	38	9	3	0	95
Nee	233	729	861	191	33	2047
Kolomtotalen	278	767	870	194	33	2142

Studenten, die met een bepaalde religieuze overtuiging zijn grootgebracht, blijken vaker lid te zijn van een politieke partij dan studenten

³¹ CBS, 2003, p. 127.

WERELDSTEDELINGEN

bij wie dat niet het geval is. Van de studenten met een religieuze achtergrond is namelijk 5,21% lid van een politieke partij en van de studenten zonder religieuze achtergrond is 3,44% lid van een politieke partij. Hoe kan dit verschil geïnterpreteerd worden? Zet een religieuze achtergrond aan tot een grotere betrokkenheid bij en participatie aan de samenleving?

Het vaker lid zijn van een politieke partij geldt echter niet voor alle religieuze achtergronden. Als we weer kijken naar de drie grootste religieuze groeperingen en het al of niet lid zijn van een politieke partij valt op dat 3,8% van de studenten met een islamitische achtergrond lid is van een politieke partij, 5,6% van de studenten met een christelijke achtergrond en 10,6% van de studenten met een hindoeïstische achtergrond (tabel 7).

Tabel 7: Het grootgebracht zijn met een bepaalde religieuze overtuiging gerelateerd aan het lid zijn van een politieke partij

Frequentietabel							
	Christendom	Hindoeïsme	Islamitisch	Jodendom	Boeddhisme	Anders	Rijttotalen
Ja	45	5	4	1	1	1	57
Nee	793	47	104	3	5	34	986
Kolomtotalen	838	52	108	4	6	35	1043

Een opvallende bevinding in ons onderzoek is dus, dat het op de hoogte zijn van de actualiteit en het lid zijn van een politieke partij juist een tegengestelde correlatie bij twee van de drie grote religieuze groeperingen te zien geeft. Studenten met een islamitische achtergrond menen namelijk het beste op de hoogte te zijn, maar zijn het minst vaak lid van een politieke partij. Studenten met een hindoeïstische achtergrond menen het slechtste op de hoogte te zijn, maar zijn het vaakste lid van een politieke partij. Beide groepen gaan dus tegen de algemene trend in, namelijk vaker lidmaatschappen van politieke partijen bij het beter op de hoogte zijn van de politieke actualiteit. Dit vraagt om nader onderzoek. Mogelijk hebben studenten met een islamitische achtergrond wel veel belangstelling voor de politiek, maar voelen zij zich niet aangetrokken tot de bestaande poli-

BURGERSCHAP, DEMOCRATIE EN CULTURELE IDENTITEIT

tieke partijen of is een lidmaatschap van een politieke partij minder gebruikelijk met hun achtergrond. Er zijn namelijk geen islamitische landen met een democratisch stelsel. India echter met het hindoeïsme als belangrijkste godsdienst is de grootste democratie (qua bevolkingsaantal) ter wereld. Ook kan mogelijk een rol spelen, dat binnen de bestaande Nederlandse politieke partijen, op lokaal en/of landelijk niveau, de toegankelijkheid voor (veelal Surinaamse) Hindoes gemakkelijker is dan voor (Marokkaanse of Turkse) moslims.

Actuele discussies gaan over het al of niet noodzakelijk zijn van politieke hervormingen, zoals de invoering van een districtenstelsel en de gekozen burgemeester. Ten tijde van ons onderzoek (oktober 2003) was 48% van de studenten het eens of zeer eens met de stelling: 'het is hoog tijd dat de politiek grondig hervormd gaat worden'. Ongeveer 18% was het hier niet mee eens (tabel 8).

Tabel 8

Wat vind u van de stelling "Het is hoog tijd dat de politiek grondig hervormd gaat worden". Bent u het daarmee:	Absoluut	Relatief
Zeer eens	301	14,05%
Eens	734	34,27%
Geen mening	698	32,59%
Oneens	348	16,25%
Zeer oneens	61	2,85%
Totaal	2142 (2142)	100,00%

Bijna de helft van de studenten vindt dat de politiek grondig hervormd moet worden. Dit hoge percentage sluit aan bij de bevindingen van het SCP³²: in 2004 is minder dan de helft van de Nederlandse bevolking tevreden met de eigen regering en vindt slechts een derde dat de overheid goed functioneert.

Conclusies

Studenten aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk zijn vaker lid van maatschappelijke organisaties zoals politieke partijen dan jongeren

32 SCP, 2005, p. 344

WERELDSTEDELINGEN

in het algemeen. De televisie is de belangrijkste informatiebron om op de hoogte te blijven van de dagelijkse actualiteit. Ongeveer de helft denkt goed tot zeer goed op de hoogte te zijn van de politieke actualiteit en ruim driekwart gaat stemmen. Vooral studenten met een islamitische achtergrond menen goed op de hoogte te zijn van de politieke actualiteit en studenten met een hindoeïstische achtergrond zijn opvallend vaak lid van een politieke partij.

De betrokkenheid bij de politiek blijkt ook uit het gegeven dat bijna de helft van de studenten vindt dat de politiek grondig hervormd moet worden. Er is dus zeker geen sprake van algehele onverschilligheid en lethargie bij de studenten met betrekking tot de samenleving.

Literatuur

- Beheydt, L., "Nationale en culturele identiteit in de Lage Landen". In: S.W. Couwenberg (red.), *Nationale identiteit, van Nederlands probleem tot Nederlandse uitdaging*. Civis Mundi Jaarboek, Budel, 2001, 63-75.
- Daalder, H., *Consociationalism, centre and periphery in the Netherlands*. In H. Daalder, *Politiek en Historie. Opstellen over Nederlandse Politiek en Vergelijkende Politieke Wetenschap* (J. Th. Van Den Berg en B.A.G.M. Tromp eds.), 1990, 21-29. Amsterdam: Bert Bakker.
- D'Oliveira, J., 'Een Mythe behoeft geen Symbool'. De Volkskrant, 6-10-2005, FORUM, 13.
- Galbraith, J.K. 'The Conservative Onslaught', New York Review of Books, January 22, 1981.
- Gijsberts, M & J. Dagevos, 'Uit elkaars buurt. De invloed van etnische concentratie op integratie en beeldvorming', SCP-publicatie 2005/13, Den Haag.
- Hall, Michael H. (et al.), *The Canadian nonprofit and voluntary sector in comparative perspective*, Toronto, Imagine Canada, 2005.
- Heek, F. van, 'Het Geboorte-Niveau der Nederlandse Rooms-Katholieken. Een Demografisch-Sociologische Studie van een Geëmancipeerde Minderheidsgroep'. Leiden: Stenfert Kroese, 1954.
- Inglehart, R. 'The Silent Revolution: Changing Values and Political Styles among Western Publics', Princeton: Princeton University Press, 1977.
- Kennedy, J.C., 'De Deugden van een Gidsland. Burgerschap en Democratie in Nederland'. Amsterdam: Oratie, 5 maart 2004.
- NRC Handelsblad, 'Een Liberale Democratie is niet Cultureel Neutraal' (door M. Leijendekker), 2005. Samenvatting van de Nexus-lezing "The Future of Democracy, Culture and Immigration" door F. Fukuyama en Interview met F. Fukuyama door M. Leijendekker.
- Lijphart, A., 'Consociational democracy', in: World Politics, xxi, 2, january 1969, 207-225.
- Pels, D. 'Links Moet Zoeken naar Balans tussen Soorten Gelijkheid'. In: De Volkskrant, 13 October 2005, Forum, 12.
- Schöffers, I., *Het politieke bestel van Nederland en maatschappelijke verandering*. In *Vaderlands Verleden in Veevoud*, deel 2, (C.B. Wells ed.), Den Haag: Nijhoff, 1980, 230-252.
- Touraine, A., 'What is Democracy?' Boulder (Col.) & Oxford, 1997.
- Verduin, J.A. "Bevolking. De Natuurlijke Aanwas in Historisch en Toekomst-

WERELDSTEDELINGEN

perspectief'. In: A.C.N. Jansen, H.F.L. Ottens, J.A. Verduin, S.G.M. Verkooren-Hemelaar en E. Wever (eds.), *Aspecten van Europa, Sociaal-Geografische Beschouwingen over Bevolking en Bedrijvigheid*. Bussum: Unieboek, 1978, 11-55.

Walzer, M., '*Spheres of Justice: A Defense of Pluralism and Equality*', New York, Basic Books, 1983.

Woerdman, E. '*Politiek en Politicologie*', Groningen, 2004.

Zahn, E., '*Regenten, Rebellen en Reformatoren. Een Visie op Nederland en de Nederlanders*'. Amsterdam: Contact, 1989.

3

Burgerschap en etiquette in de grote stad

Over waarden, normen en onderlinge omgang

Prof. dr. R.F.W. Diekstra

Hoe kan het begrip burgerschap, en het gebrek aan burgerschap, worden vertaald in concrete stappen? Hoe kunnen binnen een straat of wijk de waarden en normen van burgerschap tot leven worden gebracht? Vanuit het lectoraat Jeugd en Opvoeding aan de Haagse Hogeschool/TH Rijkswijk is niet alleen in Den Haag, maar ook in Rotterdam, onderzoek gedaan waarin burgerschap 'naar de straat werd gebracht'. René Diekstra is psycholoog en is in brede kring bekend, o.a. via talloze publicaties. Hij bekleedt samen met Mieke Komen het lectoraat Jeugd en Opvoeding en is daarnaast werkzaam als adviseur voor gemeentebesturen, en hoogleraar psychologie aan de Roosevelt Academy in Middelburg.

Inleiding

Ergens in een buurthuis. Er zitten zestig buurtbewoners in de centrale zaal en praten al een tijdlang onder leiding van een opbouwer over wat ze met elkaar in de buurt willen gaan doen om te zorgen dat het er allemaal wat vriendelijker en veiliger aan toegaat. Op een gegeven moment staat een oudere man op en vraagt het woord. 'De mensen', zo begint hij, 'hebben altijd wel wat over elkaar te zeggen, maar ze moeten eens leren om naar zichzelf te kijken.' Dan vertelt hij een opmerkelijk verhaal. Tijdens de koopavond van de voorafgaande week was hij op het plein voor het winkelcentrum in de buurt en zag dat een aantal jongens – 'volgens mij waren

WERELDSTEDELINGEN

het Marokkanen, maar dat heb ik dus niet gezegd' – op hun scooters tussen het winkelend publiek aan het scheuren waren. Hij vond dat gevaarlijk, was op de jongens afgestapt en had ze beleefd gevraagd dat elders te gaan doen. Terwijl hij nog met de jongens stond te praten, had een mevrouw zich bij hem gevoegd en was hem bijgevallen in zijn kritiek op de jongens. Die waren daarop inderdaad afgedropen. 'Maar wat raad je me wat!', ging de man verder. 'Een minuut of tien later, ik was nog steeds op het plein, zag ik diezelfde mevrouw op haar fiets met een kind achterop tussen de mensen doorslingeren. Ik naar haar toe en tegen haar zeggen: "mevrouw, dat kunt u niet maken...!"' Nou geef ik je te raden wat ze terug zei.....? "Bemoei je met je eigen zaken, man!"' De zaal reageert opgewonden lachend. Daarop vraagt de opbouwwerker aan de man wat hij de vrouw heeft geantwoord. 'Ik?', antwoordt de man. 'Ik was zo perplex dat ik geloof ik niks gezegd heb. Wat had ik moeten zeggen?' Dan gebeurt er iets opmerkelijks. 'Die mevrouw', zegt de man met zijn vinger wijzend, 'is hier vanavond ook.' Verbazing in de zaal. Daarop vraagt de opbouwwerker of dat inderdaad zo is. Ietwat schuchter, maar ook moedig meldt de vrouw zich en bevestigt het verhaal van de man in grote lijnen. Enige tijd later, als de grote groep opgesplitst is in een aantal kleine 'werk'groepen, stel ik mijn groepje, waarin ook de man en de vrouw, voor om de vraag wat de man had kunnen zeggen als vertrekpunt van gesprek te nemen. De aanwezigen stemmen daar enthousiast mee in. We brainstormen vervolgens over allerlei mogelijke reacties en besluiten daarvan een aantal uit te spelen. De reactie die vervolgens op algemene acceptatie kan rekenen, is die waarbij de man de vrouw uitlegt dat hij zich door haar aan te spreken met zijn eigen zaken bemoeit. Want de openbare ruimte is van iedereen, dus ook van hem, en als andere mensen zich daar onveilig gedragen, dan bemoeit hij zich dus met zijn eigen veiligheid, zijn eigen zaak dus, als hij daar wat aan wil doen. En door zich op die manier met zijn eigen zaak te bemoeien, dient hij ook andermans zaak, het algemeen belang, de veiligheid van iedereen die in die ruimte verkeert. Ik zal de reactie van een

BURGERSCHAP EN ETIQUETTE IN DE GROTE STAD

aantal van de aanwezigen en vooral van de vrouw in kwestie op die 'oplossing' niet gauw vergeten. Het was alsof er een hele bak munten in haar hoofd doorviel. Ze gaf eerlijk toe dat ze er nog nooit zo over gedacht had. 'Gek hè', zei ze hoofdschuddend in een soort van verwonderende verzuchting.

In de periode 2000-2002 werd in Rotterdam als eerste stad in het land een pilotstudie uitgevoerd naar wat vervolgens als Stadsetiquette bekend is geworden. Een van de ervaringen die in de pilotstudie¹ werd opgedaan, is dat burgers zich vaak weinig bewust zijn, zoals in het bovengegeven voorbeeld, van de (mogelijke) gevolgen die hun gedrag in de publieke ruimte voor anderen heeft. Latere pilots met Stadsetiquette in andere steden tonen hetzelfde aan. Als er overlastgevend of onveilig of onbeleefd gedrag wordt vertoond is dat in heel veel gevallen geen kwestie van onwil of opzet, maar simpel van gebrek aan bewustzijn van de relatie tussen eigen actie en gevolg voor anderen. Veel burgers nemen verschijnselen in de publieke ruimte, die feitelijk manifestaties of symptomen van hun eigen gedrag zijn en/of dat van hun straat- of stadsgenoten, zoals zwerfvuil, niet als zodanig waar.

Een andere ervaring is dat veel burgers, en waarschijnlijk zelfs de meeste, grote moeite hebben om effectief, laat staan respectvol te reageren als ze aangesproken worden op eigen gedrag en de gevolgen daarvan. Het eerste, gebrek aan bewustzijn, verklaart ongetwijfeld een deel van het tweede, niet adequaat reageren op aangesproken worden, maar is slechts een deel van het verhaal. Want ook een onduidelijke 'innerlijke' afbakening tussen waarden, normen en gedrag in de privé-sfeer en in de publieke ruimte speelt in deze bij veel burgers een rol.

Nog een andere ervaring, is dat veel burgers het niet gemakkelijk vinden of zelfs gevaarlijk om anderen, ook als het burens zijn, aan te spre-

¹ Diekstra R.F.W., Van Toor M., Den Ouden M., Schweitzer M., Vriendelijker, Verantwoordelijker en Veiliger. Stadsetiquette: van idee naar programma. Verslag van een pilot. Rotterdam: Rapport Bestuursdienst directie SCZ, 2002

ken op hun gedrag². Daarbij speelt ongetwijfeld een rol dat velen ook niet weten hoe effectief aan te spreken. Tijdens zogenaamd participerend toneel (toeschouwers kunnen op ieder moment instappen om een bepaalde rol in of over te nemen) in het kader van de pilotstudie bleek dat keer op keer.

De meest gebruikte eerste aanspreekwijze van burgers is er een die gemakkelijk agressie uitlokt ('Zeg, schei daar eens mee uit man!'). Respectvol-effectieve manieren zijn in het bestaande repertoire van veel burgers niet aanwezig, hetgeen ongetwijfeld samenhangt met problematische modellen en gebrek aan socialisatie of oefening. Mede daardoor maken veel burgers te weinig onderscheid tussen situaties waarin het adequaat is om individueel aan te spreken en situaties waarin het onverstandig of ronduit gevaarlijk is om 'op je eentje' anderen aan te spreken. Zo geldt voor bepaalde overlastsituaties of criminele voorvallen dat als getroffen burgers mogelijke daders aanspreken ze dat altijd samen met een aantal medebewoners moeten doen om het risico op escalatie en een eventuele dramatische afloop zo klein mogelijk te maken.

Er zijn behoorlijk wat straten in Rotterdam, zo bleek tijdens de pilotstudie, waarin bewoners op die wijze met elkaar samenwerken of dat willen en kunnen leren. Ervaringen met Stadsetiquette in andere steden laat hetzelfde zien. Zowel het feit als het voornemen heeft een aanzienlijk positief effect op gevoelens van veiligheid.

Achtergrond van de Stadsetiquette: de rol van geloof in collectieve zelfredzaamheid

Stadsetiquette, inmiddels in Rotterdam opgenomen als programma binnen de college-prioriteit Mensen Maken de Stad (Diekstra et al.

² In de straten rondom het Verschoorplein in de Tarwewijk, deelgemeente Charlois, gaf maar liefst 66% van de ondervraagde bewoners aan het belangrijk te vinden dat mensen dit jegens elkaar doen maar tegelijkertijd zo gevaarlijk dat ze het zelf maar liever niet doen.

2002), waarin het gecombineerd wordt met Opzoomeren, maar inmiddels ook gebruikt in een reeks van andere grotere en kleinere steden in ons land, is ontwikkeld tegen de achtergrond van en geïnspireerd door het werk van de psycholoog Albert Bandura aan de universiteit van Stanford met betrekking tot collectieve zelfredzaamheid. Ruim twintig jaar geleden gebruikte Bandura³ als eerste de term '*belief in collective selfefficacy*', geloof in collectieve zelfredzaamheid. De term staat voor het geloof dat mensen in een bepaalde gemeenschap of groep hebben in hun vermogen en bereidheid om door samenwerking toekomstige problemen op te lossen of doelen, die ook voor hen individueel belangrijk zijn, te bereiken. Aanvankelijk vond het onderzoek naar geloof in collectieve zelfredzaamheid enerzijds en gedrag anderzijds vooral plaats met betrekking tot onderwijssituaties.

Pas betrekkelijk recent heeft het begrip ook ingang gevonden in het denken van beleidsmakers en onderzoekers van (sociale) leefbaarheid in steden in de Verenigde Staten. Belangrijkste prikkel daarvoor was de publicatie van een onderzoek door een psychiater, een psycholoog en een pedagoog in het tijdschrift *Science* in 1997⁴. Zij hadden 343 buurten in Chicago onderzocht om onder andere antwoord te vinden op de vraag waarom buurten die qua bevolkingsamenstelling en sociale achterstand identiek zijn, toch zo sterk kunnen verschillen in de frequentie van misdrijven en geweldsincidenten, met name gepleegd door jongeren en jonge volwassenen. Een belangrijk deel van het antwoord bleek te vinden te zijn in de verschillen tussen buurten in (geloof in) collectieve zelfredzaamheid (zie box).

Collectieve zelfredzaamheid van de straat

Neem eens de straat of buurt waar u woont in gedachten en beantwoord dan de volgende vragen. Is het volgens u 'zeer waarschijnlijk', 'waarschijnlijk', 'onduidelijk', 'onwaarschijnlijk', of

3 zie Bandura, 1995

4 zie Sampson et al., 1997

WERELDSTEDELINGEN

‘zeer onwaarschijnlijk’ dat de mensen in uw straat in actie zullen komen als ze zien dat (1) (uw) kinderen van school spijbelen en in de buurt rondhangen; (2) kinderen graffiti op een gebouw aan het spuiten zijn; (3) kinderen zich onbeschoft tegen een volwassene gedragen; (4) er een vechtpartij in de straat plaatsvindt; (5) een belangrijke voorziening in de buurt vanwege bezuinigingen met sluiting wordt bedreigd? Als u op de meerderheid van de vragen met ‘waarschijnlijk’ of ‘zeer waarschijnlijk’ kunt antwoorden, dan woont u vrijwel zeker in een straat of buurt waar de omgang tussen de bewoners vriendelijk is, waar de meerderheid van hen zich (mede)verantwoordelijk voelt voor de gang van zaken in de straat en zich daarnaar gedraagt, waar een relatief hoge mate van sociaal vertrouwen bestaat, en waar het veilig is voor jong en oud. En dat laatste dan dus niet omdat er veel blauw op straat is of omdat de mensen die er wonen of komen nu zoveel braver zijn dan de rest van de bevolking. En ook niet omdat de straat zoveel mooier is dan andere straten of dat de inwoners van hetzelfde ‘ras’ of dezelfde culturele of sociaal-economische achtergrond zijn. Elk van die factoren heeft op zich minder invloed dan het feit dat in de straat de collectieve zelfredzaamheid of Cr-factor hoog is.

Zo blijkt dat in arme, ‘zwarte’ wijken waar weinig misdaad en geweld is mensen op elkaar kunnen rekenen als het gaat om het (gezamenlijk) optreden tegen gebrek aan respect, overlast en misdaad. Ze slaan er ook veel eerder de handen in elkaar als het gaat om het behoud van bepaalde voorzieningen of het verkrijgen van fondsen van de overheid of andere instanties voor activiteiten in hun straat of buurt. De onderzoekers vergeleken de invloed van ‘klassieke’ factoren van criminaliteit, zoals ras, etniciteit en sociaal-economische positie, met (geloof in) collectieve zelfredzaamheid. Ze constateerden dat de laatste *‘the single most important determinant of a neighbourhood’s violent crime rate’* was. Opmerkelijk genoeg bleek dat ook Bandura’s stelling dat *‘collective selfefficacy requires merging diverse self-interests*

BURGERSCHAP EN ETIQUETTE IN DE GROTE STAD

*in support of common core values and goals*⁵, door buurtbewoners in vrijwel dezelfde termen werd onderschreven. Op de vraag aan bewoners van bepaalde buurten waarom daar nauwelijks sprake was van samendoen of samenwerken ten behoeve van leefbaarheid, luidde het algemene antwoord: *'people in this neighbourhood do not share the same values'*.⁶

Op het eerste gezicht lijkt het nagenoeg een 'open deur' te stellen dat er een verband bestaat tussen het delen van bepaalde waarden en normen enerzijds en het geloof in collectieve zelfredzaamheid in een gemeenschap anderzijds. Toch is het bij nadere beschouwing allerm minst duidelijk hoe men zich dat verband moet voorstellen. Is het één, procesmatig gezien, een voorwaarde voor het ander? Maar dan bepaald geen voldoende voorwaarde. Want mensen in een bepaalde buurt kunnen heel wel bepaalde waarden delen en toch niet gezamenlijk actief zijn ten behoeve van de leefbaarheid daar. Zo zullen in vrijwel iedere straat bewoners schoonheid, in de zin van geen zwerfvuil, als waarde delen, maar dat betekent allerm minst dat ze met betrekking tot die waarde actief zijn in hun straat, laat staan met elkaar daarvoor actie ondernemen.

Hiermee raken we aan de essentie van wat inmiddels de stadsetiquette-methode of –benadering is gaan heten. Die essentie is: het creëren of faciliteren van de voorwaarden waaronder burgers in een bepaald gebied met elkaar gemeenschappelijke belangen vaststellen en manieren van omgang met elkaar en met de overheid en andere instanties ontwikkelen en onderhouden om die belangen voor zover dat in hun vermogen ligt te behartigen. De geschiedenis van en de ervaringen met de stadsetiquette-benadering tot nu toe tonen inderdaad aan dat waarden, normen, omgangsafspraken en (geloof in) collectieve zelfredzaamheid daarin de cruciale (proces)begrippen zijn.

5 1995, p. 37

6 Sampson et al., 1997

Een korte geschiedenis van de eerste Stadsetiquette

In het najaar van 1999 formuleerde de gemeente Rotterdam haar beleid voor de periode 2000-2010 in een nota die de titel *‘Rotterdam op koers: stedelijke visie 2010’* meekreeg. Behalve plannen op fysiek en economisch terrein bevatte de nota ook een sociaal beleidsplan met als titel *‘Een stad voor elkaar’* (Diekstra, 1999). Daarin werden als zwaartepunten drie beleidsterreinen aangewezen, te weten: Jeugd, Veiligheid en Kwetsbare Groepen. In de paragraaf over Jeugd was een tabel opgenomen waarin een opsomming werd gegeven van gewenste eindtermen van ontwikkeling, dat wil zeggen van datgene dat jongeren bij voorkeur in hun bagage moeten hebben als ze op de drempel van de volwassenheid verschijnen. Een aantal van die ‘eindtermen’ beschrijven houdingen en vaardigheden die zonder voorbehoud als elementen van verantwoord burgerschap of van een sociale etiquette kunnen worden aangeduid (zie tabel 1).⁷

Tabel 1

Essentiële vereisten voor of eindtermen van een gezonde ontwikkeling

1. Het vinden van een gewaardeerde plaats in een constructieve groep.
2. Het leren om intieme, duurzame relaties met anderen te vormen.
3. Het weten hoe gebruik te maken van beschikbare voorzieningen en (steun)netwerken.
4. Het vinden van manieren om behulpzaam of nuttig voor anderen te zijn.

⁷ Deze eindtermen werden ontleend aan *Great Transitions*, een publicatie van de *Carnegie Corporation of New York* (1995).

BURGERSCHAP EN ETIQUETTE IN DE GROTE STAD

5. Het verwerven van sociale vaardigheden, onder meer om op een vreedzame manier met conflicten om te gaan.
6. Het respecteren van de diversiteit in een pluralistische samenleving.

Tijdens een openbare discussie van politici, raadsleden, burgers en vertegenwoordigers van allerlei organisaties over het sociale hoofdstuk in de stedelijke visie werd het gebruik van zulke eindtermen voor het jeugdbeleid door veel van de aanwezigen met instemming begroet. 'Maar waarom', riep op een bepaald ogenblik een van de aanwezigen, 'formuleren we zulke gedragsregels alleen voor jongeren, en niet ook voor volwassenen?' 'Het is hoog tijd dat er ook een etiquette voor volwassenen komt', was de reactie van iemand anders. Waarop iemand riep 'Precies, we moeten in Rotterdam een stadsetiquette hebben!' Vanaf dat moment was het idee Stadsetiquette geboren, hoewel niemand een duidelijk beeld had van wat er nu precies onder verstaan moest worden en evenmin van wat de rol van de overheid zou moeten of kunnen zijn. Evenmin was er zicht op of er bij de burgers in de stad draagvlak was voor of behoefte was aan zoiets als een stadsetiquette.

Het was vermoedelijk vanwege die onzekerheden omtrent wat tegelijkertijd als een 'sexy' concept werd ervaren, dat het College van Burgemeester en Wethouders van de stad op voorstel van wethouder Herman Meijer (Groen Links) besloot om de auteur, als psycholoog en gedragsdeskundige, de opdracht te geven een verkennende studie en in het verlengde daarvan eventueel enkele stadsetiquette 'experimenten' uit te voeren. Deze pilotstudie, uitgevoerd in de periode september 2001-december 2002, beoogde antwoord te geven op de volgende vragen:

(1) Zijn er gebieden in de stad waar burgers, al dan niet met behulp van instanties/organisaties, zoiets als een stads- of straatetiquette hebben ontwikkeld? (2) Hoe is dat gebeurd, wat zijn kritische succes- of faalfactoren voor ontwikkeling en voortbestaan? (3) Is stadsetiquette, opgevat als herstel van fatsoenlijke en verantwoordelijke om-

gang in de publieke ruimte, in het algemeen een thema voor burgers? (4) Wat zijn, in buurten of straten waar (nog) geen stadsetiquette bestaat, voorwaarden en effectieve methoden voor het ontwikkelen van zo'n etiquette. (5) Wat is de rol van de overheid, respectievelijk instanties daarin of wat dient deze te zijn?

Met opzet werd bij de aanvang van de studie geen duidelijke definitie of afbakening van het begrip stadsetiquette gehanteerd, maar werd de formulering van een breed gedragen omschrijving benaderd als een van de mogelijke opbrengsten van de studie. Overigens stonden twee zaken van meet af aan vast, althans gezien vanuit de opdrachtgever. Op de eerste plaats zou stadsetiquette moeten gaan om omgangsafspraken in de publieke ruimte en uitdrukkelijk niet in de privé-sfeer. Ten tweede zouden die omgangsafspraken door de burgers zelf gewenst, geformuleerd en onderhouden moeten (kunnen) worden. In de vorming van stadsetiquette zou dus sprake moeten zijn van een *'bottom-up/top-support'* proces. In het volgende zal op enkele van de voornaamste bevindingen met betrekking tot de vragen (1) tot en met (3) en vraag (5) worden ingegaan. Voor een beschrijving van de opzet en resultaten van de uitgevoerde Stadsetiquette-experimenten wordt verwezen naar het eindrapport van de pilotstudie (zie Diekstra et al., 2002). Wel zal een aantal implicaties van die bevindingen voor stadsetiquette als 'methodiek' ten behoeve van sociale integratie en collectieve zelfredzaamheid worden beschreven.

Stadsetiquette avant la lettre

Als iets een goed idee lijkt, als tegelijkertijd (nog) niet erg duidelijk is hoe dat idee vorm gegeven zou kunnen of bij voorkeur moeten worden, dan is doorgaans de meest vruchtbare eerste stap om na te gaan of anderen dat idee of iets dat erop lijkt, ook al gehad hebben. En vooral wat ze ermee gedaan hebben. In het kader van de pilotstudie werd daarom in heel Rotterdam gespeurd naar straten of buurten waar bewoners een 'etiquetteachtig' initiatief hadden genomen en

BURGERSCHAP EN ETIQUETTE IN DE GROTE STAD

ontwikkeld. Daarbij werd onder andere gebruik gemaakt van de informatie waarover het campagnebureau Opzoomer Mee beschikte⁸. In totaal werden elf van dergelijke buurten of straten gevonden, waarmee overigens niet gezegd is dat daarmee al dergelijke initiatieven in de stad waren verzameld.

Van die initiatieven werd een nauwkeurige beschrijving gemaakt, onder meer middels interviews met initiatiefnemers of –dragers.

De volgende criteria werden gehanteerd om een initiatief als etiquette-initiatief aan te merken:

- Het initiatief moet door de bewoners zelf zijn genomen. In een later stadium kan het initiatief eventueel wel ondersteuning hebben ontvangen van professionele organisaties.
- Het initiatief is gericht op het in gezamenlijkheid opstellen van omgangsregels voor en door bewoners, of dit is een neveneffect van het initiatief.
- De omgangsregels hebben als doel de leefbaarheid voor alle bewoners van een straat of woongebied te vergroten en niet slechts voor een beperkte groep bewoners.

Met de elf initiatieven werd een viertal conferenties belegd waaraan initiatiefnemers of –dragers deelnamen in de functie van wat werd aangeduid als ‘burgerexperts’. Doel van die conferenties was de kennis en ervaringen van de burgerexperts bijeen te brengen, te bespreken, vast te leggen en samen te voegen tot een *‘body of knowledge’* die gebruikt zouden kunnen worden bij experimenten met stadsetiquette in andere gebieden. De verslaglegging van de verschillende initiatieven leverde belangrijke inzichten op in de ontstaans- en voortbestaansgeschiedenis van een stads- of straatetiquette. In het volgende wordt een voorbeeld van een dergelijke ontstaansgeschiedenis beschreven, die in vele opzichten typerend is voor hoe een etiquette van onderop tot stand kan komen en kan voortbestaan.

⁸ Met dank aan Johan Janssen, campagneleider Opzoomer Mee

‘Gaan we zo met elkaar om?’

Een dag in het voorjaar van 1994, ongeveer negen uur in de avond. In een huis in de Korenaarsdwarstraat in Rotterdam-West zit een aantal bewoners bij elkaar voor wat, naar later zal blijken, de eerste is van een reeks van straatvergaderingen. Aanstichters van de bijeenkomst zijn twee bewoonsters van de straat, een van Nederlandse en een van Kaapverdise afkomst. Al langere tijd is er veel onrust in de straat. Tot 's avonds laat, niet zelden een uur of elf of twaalf, spelen, schreeuwen, gillen de kinderen in de straat. Ze voetballen met leren ballen die regelmatig tegen ramen en op auto's terechtkomen. De getroffen volwassenen reageren daar met verontwaardiging en agressie op. Agressie die weer agressie oproept. Er worden voortdurend racistische opmerkingen gemaakt – de ongeveer dertig gezinnen in de straat zijn afkomstig uit tien verschillende culturen – en het gescheld loopt af en toe ook uit op een handgemeen. ‘Een grote bek en je vuisten gebruiken’ lijkt de gedragscode bij uitstek te zijn die de straatbewoners – volwassenen en kinderen – elkaar aan het bijbrengen zijn.

Op een dag is voor twee moeders de limiet bereikt. Hoewel ze elkaar nauwelijks kennen, komen ze in een gesprek tot de conclusie dat het zo niet langer kan. Als ze iets niet willen, is het dat hun kinderen op deze manier opgroeien. Ze beseffen dat er waarschijnlijk nog lange tijd niets zal gebeuren als de bewoners zelf niet in actie komen en besluiten een straatvergadering te beleggen. Hun doel is een kritische massa van bewoners te mobiliseren om het tij te keren. Ze realiseren zich dat de manier waarop die eerste bijeenkomst verlopen zal, wel eens beslissend kan zijn voor de volgende jaren van de straat. Ze realiseren zich ook dat respect voor ieders standpunt en grieven de voorwaarde is voor de bereidheid gezamenlijk naar oplossingen te zoeken. Daarom besluiten ze ‘neutrale’ hulp van buiten in te roepen. Ze wenden zich tot de bewonersorganisatie en verzoecken om een hele goede gespreksleider. In een straat met zoveel verschillende culturele achtergronden is het sturen van brieven, vragen

BURGERSCHAP EN ETIQUETTE IN DE GROTE STAD

om problemen. Die worden niet gelezen of zelfs als afstandelijk en beledigend ervaren. Daarom besluiten ze, in overleg met de gespreksleidster iedereen persoonlijk uit te nodigen en daarbij heel goed uit te leggen waar het om gaat. Die manier van uitnodigen vindt een brede weerklank, vooral bij de volwassenen met kinderen. De bijeenkomst begint met ieder van de aanwezigen de gelegenheid te geven tegen elkaar te zeggen, te schelden desnoods, wat hen dwarszit. Zoals een van de initiatiefneemsters later zou zeggen: 'Eerst werd er veel gescholden en geschreeuwd; gelukkig kon iedereen dat goed.' Dan gebeurt er iets, waarvan zoals zo vaak bij belangrijke sociale veranderingen, pas later duidelijk is dat het een cruciaal moment is geweest. De Kaapverdische initiatiefneemster staat op, richt zich tot de aanwezigen en zegt dan ondanks haar gebrekkige Nederlands op voor niemand mis te verstane wijze: 'Ik heb een vraag: gaan we zo in de straat met elkaar om? Is dit wat we willen? Voeden we onze kinderen zo met elkaar op? Is dit nou een voorbeeld voor de toekomst?' En toen werd het stil.

Een vruchtbare stilte zo blijkt. Het resterende deel van de bijeenkomst wordt besteed aan de vraag 'hoe kunnen we dit gaan omkeren?' Het levert drie duidelijke afspraken op:

Geen leren ballen meer in de straat.

Door de week als de kinderen naar school gaan is het vanaf negen uur 's avonds rustig in de straat. De kinderen hoeven niet naar binnen, maar iedereen mag tegen de kinderen zeggen en die ook tegen elkaar: 'hé, denk erom, mag het wat rustiger?' In de weekenden en vakanties is het tijdstip tien uur. Geen racistische taal in de straat.

In feite wordt er nog een vierde afspraak gemaakt, misschien wel de meest belangrijke. De volwassenen stemmen ermee in dat ze elkaar en elkaars kinderen op deze afspraken mogen aanspreken. Weliswaar op een zo beleefd en respectvol mogelijke manier, maar toch. Nog diezelfde avond bedenken de deelnemers dat afspraken maken een ding is, maar afspraken op de rails houden een heel ander. Ze realiseren zich dat om de afspraken langdurig aanvaard te krijgen

WERELDSTEDELINGEN

zoveel mogelijk bewoners van de straat zich als 'mede-eigenaar' en dus ook 'mede-handhaver' van de afspraken moeten zien. Dat geldt niet alleen voor de volwassenen maar ook voor de kinderen. Daarom wordt besloten ook met de kinderen een straatvergadering te beleggen, die enige weken later plaatsvindt. Verder beseffen de deelnemers aan die eerste vergadering dat het niet zo handig is om uitsluitend afspraken te maken over wat niet meer gedaan wordt of niet meer mag. Daarom wordt besloten om de afspraak niet meer met leren ballen in de straat te spelen te completeren met de overeenkomst dat wel met plastic ballen gespeeld mag worden. Die zullen vervolgens gezamenlijk worden gekocht en aan elk gezin worden uitgedeeld.

Het is inmiddels voorjaar 2001 geworden. Samen met enkele ambtenaren en wethouder Herman Meijer (GroenLinks) zit ik (auteur) op een avond met beide initiatiefneemsters bij een van hen thuis. Aanwezig zijn ook een aantal kinderen van toen, nu inmiddels jongeren. Het gesprek gaat over hoe het in de straat gegaan is sedert die eerste vergadering zes jaar geleden.

In het relaas van de aanwezige bewoners springen drie dingen duidelijk in het oog. In de eerste plaats is het niet alleen gelukt de gemaakte afspraken overeind te houden, maar is het ook gelukt er in de loop van de tijd nog enkele aan toe te voegen. Zoals de regel dat de bewoners elkaar groeten in het voorbijgaan en dat nieuwe bewoners in de straat een soort van introductie krijgen. Niet alleen worden ze door de anderen verwelkomd; ze krijgen ook uitleg over de omgangsafspraken in de straat. Een belangrijke voorwaarde voor deze ontwikkeling lijkt te zijn geweest dat bewoners sedert die avond in 1994 met regelmaat contactactiviteiten, plezierige activiteiten zoals feesten en spelen, met elkaar hebben georganiseerd.

Het tweede wat opvalt is dat er in de straat op een voor iedereen zichtbare plaats een klok is opgehangen die tegelijkertijd zowel een symbool is van, als een hulpmiddel bij het 'sociale contract' dat jong en oud in de straat met elkaar hebben gesloten. De klok, een kost-

BURGERSCHAP EN ETIQUETTE IN DE GROTE STAD

bare installatie, is er gekomen dankzij een gezamenlijke actie van bewoners die onder meer een subsidie heeft opgeleverd. De kinderen en jongeren kunnen zien en elkaar erop wijzen wanneer het tijdstip is aangebroken om een paar toontjes lager te spelen en overlast voor anderen te voorkomen. Gek genoeg hebben de bewoners de aanwezigheid van de klok regelmatig moeten verdedigen tegenover bewoners van andere straten en de media. De klok werd niet zelden uitgelegd als de uitdrukking van een dwingend opgelegde avondklok of spertijd, zoals die in oorlogstijd gebruikelijk was.

Het derde opvallende gegeven is de manier waarop op 'niet meedoen' en 'afspraken overtreden' wordt gereageerd. Niet alleen tolereren de meer actieve bewoners dat er gezinnen of stellen in de straat zijn die zich afzijdig houden. Het weerhoudt ze er niet van de 'niet-actieven' toch iedere keer weer uit te nodigen. Op den duur blijkt die strategie soms effect op te leveren in die zin dat bepaalde bewoners na een aantal keren afwezigheid of een aantal weigeringen alsnog instappen. Ook het wijzen op (overtreding van) de afspraken verloopt gewoonlijk beheerst, mede door het besef dat een ideale straat nou eenmaal niet tot de mogelijkheden behoort.

Hoe groot de verandering tussen 1994 en 2001 is, blijkt uit niets zo duidelijk als uit de uitspraak van een van de bewoonsters: 'Als ze me zes jaar geleden, vóór de klok, gevraagd hadden of ik zou willen verhuizen uit deze straat had ik geantwoord "liever gisteren dan vandaag"'. Als ze me nu vragen of ik hier weg zou willen, is mijn antwoord: "ik hoop dat als ik hier ooit weg moet, dat in een kist is."' (zie Diekstra, 2001)

Samengevat leiden de gegevens uit de elf onderzochte etiquettestraten tot de volgende conclusies omtrent ontstaan en voortbestaan:

- Er blijkt doorgaans een incident, of een reeks incidenten, (binnen de eigen straat of wijk, maar soms ook elders, bijvoorbeeld een dode als gevolg van zinloos geweld ergens in het land) nodig te zijn voor een kleine groep bewoners om zich er toe te zetten zich

WERELDSTEDELINGEN

met elkaar te verenigen om de leefbaarheid in de straat te verbeteren of te voorkomen dat die afglijdt tot een niveau dat elders allerlei problemen en 'ongein' oplevert.

- Dit groepje bewoners – het voortrekkersgroepje – blijkt vervolgens in staat een draagvlak te creëren bij anderen in de straat of buurt. Daarbij hoeft het niet per se te gaan om de meerderheid van de bewoners. Ongeveer 1 op 3 blijkt voldoende als draagvlak om een duidelijk en duurzaam effect te verkrijgen. Belangrijke onderdelen van deze draagvlakcreatie zijn het persoonlijk benaderen van medebewoners voor deelname aan, respectievelijk het (mede) organiseren van gezamenlijke activiteiten, zoals spelen voor de kinderen, straatfeesten, schoonmaak- of 'opknap'activiteiten en (overleg)bijeenkomsten.
- Bij het ontstaan van initiatieven is een gemeenschappelijke doelstelling of motivatie van belang. In een meerderheid van de initiatiefstraten waren dat de 'kinderen', vaak geformuleerd als het zorgen voor een goede en veilige opgroeisituatie voor de kinderen ter plaatse.
- Veelal wist de groep initiatiefnemers al vroeg in het initiatief steun te krijgen van werkers, instellingen of de (deel)gemeente, hetzij in de vorm van personele, hetzij in de vorm van financiële ondersteuning of van beide.
- Binnen meerdere initiatieven werden naast de volwassenen ook de kinderen en jongeren in de straat of buurt bij het initiatief betrokken en kregen daarin een eigen actieve en volwaardige rol.
- Het blijken vooral, zij het niet uitsluitend, vrouwen te zijn die in dergelijke initiatieven een actieve voortrekkersrol of een bindende rol vervullen. De betrokkenheid van mannen bij het initiatief blijkt een belangrijke stimulans voor jongens en mannen om deel te nemen aan straatactiviteiten.
- Ook na jaren blijkt dat in de meeste gevallen de oorspronkelijke initiatiefnemers en voortrekkers nog altijd de centrale figuren in het geheel zijn. Het regelen van 'opvolging' is geen gemakkelijke kwestie.

BURGERSCHAP EN ETIQUETTE IN DE GROTE STAD

Naast deze gemeenschappelijke kenmerken is er ook een aantal opmerkelijke verschillen tussen de initiatieven. Zo zijn er maar betrekkelijk weinig straten, waar het proces is begonnen met het maken van afspraken, waarna ook andere ontwikkelingen hebben plaatsgevonden die de gemaakte afspraken ondersteunen en nieuwe doen ontstaan, zoals het organiseren van straatactiviteiten. In de meerderheid van de initiatieven is de ontwikkelingsgang omgekeerd geweest. Via het organiseren van straatactiviteiten, zoals een straatfeest, meestal in het kader van deelname aan de Opzoomercampagne, ontstond een basis van 'kennen en gekend worden'. Dat leidde tot meer gezamenlijke activiteiten, waaruit zich dan bepaalde omgangsafspraken ontwikkelden (zoals het akkoord om elkaars kinderen aan te spreken op overlastgevend gedrag). Omdat die bleken te werken, werd het weer gemakkelijker andere gezamenlijke activiteiten te ontwikkelen, zoals schoonmaak- of straatversieractiviteiten of speeldagen voor de kinderen. Op basis waarvan weer nieuwe omgangsafspraken gemaakt konden worden.

Overigens bleken er naast overeenkomsten met betrekking tot omgangsafspraken ook aanzienlijke verschillen te bestaan tussen straten met betrekking tot omgangsafspraken, zowel wat betreft aard als aantal. Die verschillen hebben niet zozeer te maken met verschillen in waarden (zie later) als wel met verschillen in kenmerken van bewoners en fysieke kenmerken van de straat. Zo zijn afspraken met betrekking tot veiligheid en wederzijdse verantwoordelijkheid voor een deel sterk bepaald door het feit of er in de straat veel gezinnen met jonge kinderen zijn.

Voorts bleken er grote verschillen te bestaan tussen initiatieven in termen van de omvang van het woongebied dat ze bestrijken. Nu eens is het een gedeelte van een grote straat, dan weer een hele straat maar dan wel van beperkte omvang, en dan weer een groepje van straten, bijvoorbeeld rondom een park(je) of andere openbare gebruiksruimte. Voor de onderzochte initiatieven geldt dat 'straat' vrijwel zonder uitzondering wordt gedefinieerd als het gebied dat de betrokkenen als hun 'buurt' beschouwen. Dat wil zeggen het gebied in

de directe omgeving van hun huis waarvan ze de bewoners regelmatig tegenkomen, op de straat of in publieke ruimten rondom de straat en waarover ze biografische informatie hebben of naar hun mening 'eigenlijk zouden moeten hebben'.

Er bleken ook aanzienlijke verschillen tussen de initiatieven te bestaan in termen van de mate waarin ze succesvol zijn in het verkrijgen van middelen van de overheid of van instellingen en maatschappelijke organisaties voor hun activiteiten. Anders gezegd, de mate van collectieve zelfredzaamheid in de omgang met externe partijen loopt sterk uiteen. Een bijkomende, maar bepaald niet onbelangrijke observatie is ten slotte dat sommige initiatieven bedolven blijken te raken onder hun eigen succes. Ze trekken zodanig de aandacht van de buitenwereld en de media, dat de initiatiefnemers voor van alles en nog wat worden uitgenodigd, variërend van voordrachten op lokale, nationale en internationale symposia tot reeksen interviews en reportages in de media. Ook trekken stoeten politici, beleidsmakers en andere geïnteresseerden voorbij. Hoewel die aandacht enerzijds als 'belonend' wordt ervaren, legt ze anderzijds niet zelden een zodanig beslag op de tijd en de energie van initiatiefnemers dat die regelmatig tegen 'burn-out' aanhangen.

De Straatladder

Hoewel, zoals in het voorafgaande beschreven, de ontwikkelingstrajecten van de etiquettestraten een grote mate van diversiteit vertonen, blijken de in dit opzicht succesvolle straten op de lange duur een aantal kenmerken te delen, zowel in termen van ervaren effecten als van waarschijnlijke effect-factoren. De ervaren effecten kunnen kernachtig worden omschreven als 'vriendelijker, veiliger, verantwoordelijker'. In de etiquettestraten ervaren de bewoners de straat-sfeer en de omgang met elkaar als vriendelijker, veiliger en verantwoordelijker. Het is daarbij opmerkelijk dat die drie 'grootheden' elkaar voortdurend versterken of instandhouden. Als bewoners elkaar vriendelijker of hoffelijker bejegenen, roept dat een gevoel van veiligheid op. Bezien vanuit Bandura's sociale leertheorie is dat overigens

BURGERSCHAP EN ETIQUETTE IN DE GROTE STAD

niet alleen maar 'een kwestie van gevoel' maar ook van daadwerkelijk veiliger gedrag. Mensen die elkaar groeten, hebben een lagere drempel om elkaar bij dreigende of onveilige situaties om hulp te vragen en bij te staan dan mensen die elkaar negeren ondanks het feit dat ze in elkaars directe nabijheid wonen en leven. Omgekeerd geldt dat hoffelijke of 'erkentelijkheids'-reacties bij veilig gedrag de waarschijnlijkheid doet toenemen dat die reacties ook in de toekomst worden vertoond. Het gaat hier om het zogenoemde 'zebrapadfenomeen', naar het opsteken van de hand of een ander gebaar van erkentelijkheid van de overstekende voetganger jegens de automobilist die zijn wagen 'veilig' voor het zebrapad tot stilstand brengt. Dat gebaar doet de waarschijnlijkheid dat de automobilist ook een volgende keer stopt, toenemen. Een automobilist die enige malen achter elkaar meemaakt dat zijn stoppen niet gesignaleerd wordt, stopt vervolgens minder vaak voor een zebrapad⁹. Hetzelfde geldt voor (ander) verantwoordelijk gedrag. Wanneer de ene bewoner de andere aanspreekt omtrent (dreigende) overlast, zoals bijvoorbeeld de vuilniszakken te vroeg op straat zetten zodat ze opengetrokken kunnen worden door (huis)dieren, de aangesprokene vervolgens daarop adequaat reageert (vuilniszak weer naar binnenhaalt) en daarvoor hoffelijk wordt bedankt, neemt de waarschijnlijkheid van overlastverminderend gedrag toe.

De ontwikkelingstrajecten van de opgespoorde etiquettestraten kunnen modelmatig worden voorgesteld met behulp van de zogenaamde 'straatladder'. De straatladder (zie onderstaand overzicht) specificeert de posities die straten hetzij serieel hetzij (deels) simultaan doorlopen bij de ontwikkeling van een relatief onvriendelijke of zelfs vijandige omgeving naar een omgeving met een hoge mate van sociale samenhang en collectieve zelfredzaamheid, zowel intern als extern¹⁰.

9 Diekstra en Kroon, 2003

10 De in de tabel weergegeven straatladder is ontwikkeld op basis van een door Duyvendak en van der Graag (2001) in het kader van hun onderzoek naar het Opzoomeren in Rotterdam geformuleerde contactladder (zie Diekstra en Janssens, 2003).

WERELDSTEDELINGEN

Straatladder				
Trede	Kenmerk ¹¹	Werkwijze	Voorwaarden straat omgeving	
10. (+7)	Straat maakt gemeenschappelijke agenda met instellingen en sluit sociaal contract dat wederzijdse inspanningen regelt en ondersteunt	Contractbenadering + Stadsetiquette + Opzoomeren		
9. (+6)	Samenwerken tussen bewoners met betrekking tot zorg voor straat (en andere publieke ruimtes)	Stadsetiquette + Opzoomeren		
8. (+5)	Samenwerken met betrekking tot het regelen van gedrag/omgang in de straat	Stadsetiquette + Opzoomeren		
7. (+4)	Samenwerken met betrekking tot (het organiseren van) straat-activiteiten	Opzoomeren		
6. (+3)	Actief contact maken/zoeken (op groepsbasis), aan straatactiviteiten deelnemen	Opzoomeren		
5. (+2)	Actief contact maken/zoeken (op individuele basis)	Opzoomeren		
4. (+1)	Niet vermijden van contact	Verkenning mogelijkheid van Opzoomeren		
3. (0)	Onverschilligheid			
2. (-1)	Vermijding			
1. (-2)	Agressie/doelbewuste onveiligheid	Overheidsinterventies t.b.v. van veiligheid en overlast		

¹¹ Kenmerk = overheersend kenmerk van omgang in de straat naar het oordeel van de meerderheid van de bewoners.

Op de straatladder bevindt Stadsetiquette als kenmerk van of 'beweging in' een straat zich op sporten hoog op de ladder (sport 8 en hoger). De implicatie daarvan is dat voor de ontwikkeling en vooral voor het onderhoud van een etiquette in een straat of buurt de voorafgaande fases doorlopen of sporten beklommen zijn of min of meer tegelijk met de etiquette moeten worden gerealiseerd. De conclusie hieruit is dat straten hun eigen specifieke ontwikkelingstraject langs de straatladder hebben, afhankelijk van de daar bestaande potenties en beperkingen. Voor sommige straten geldt dat ze pas een volgende fase of sport bereiken als alle voorafgaande doorlopen zijn. Andere straten daarentegen slaan al ontwikkelend een of meer sporten over, maar houden hun hoogste sport meestal alleen vol als de 'overgesprongen' sporten vervolgens toch worden gerealiseerd.

Aansprekend burgerschap: consensus over waarden en normen

Zoals eerder opgemerkt vereist collectieve zelfredzaamheid de samenvoeging of versmelting van uiteenlopende persoonlijke belangen ten gunste van gemeenschappelijke waarden of doelen. De zelfgeïnitieerde etiquette ontstond in een aantal gevallen via een proces waarin bewoners hun gemeenschappelijke interesses identificeerden, articuleerden en reguleerden. Ze werden zich er van bewust door bij elkaar te komen, ze spraken ze ten opzichte van elkaar uit en ze kwamen regels overeen die ze, die waarden, in voldoende mate realiseerden.

De definitie van waarde die door de cultuursocioloog Hofstede is geformuleerd, lijkt hier uitgesproken van toepassing: een waarde is 'een collectieve neiging om een bepaalde gang van zaken te verkiezen boven andere'. Een waarde is als het ware 'een gevoel met een richting'. Schoonheid, bijvoorbeeld, is een waarde op een gevoelsdimensie die loopt van vuil naar schoon. Als er in een straat een gezinsbrede neiging bestaat om schoon te verkiezen boven vuil, dan is schoonheid een straatwaarde. Daarmee is overigens nog niet vastgelegd wat in de praktijk van het alledaagse straatleven de norm is voor schoon

WERELDSTEDELINGEN

of vuil. Eenvoudig gezegd, hoelang de vuilniszakken op straat mogen staan voordat ze worden opgehaald, kan duidelijk verschillen tussen twee straten die allebei schoonheid een belangrijke waarde noemen. Dat leidt tot twee conclusies. Een is dat straten dezelfde waarden kunnen aanhangen, maar verschillende normen kunnen hanteren voor wanneer aan die waarden voldaan is. Om die reden kunnen straten voor dezelfde waarde verschillende afspraken of regels hebben. De tweede conclusie is, en dat is de meest belangrijke, dat mensen om elkaar te begrijpen en met elkaar samen te leven in de publieke ruimte, zowel elkaars waarden als normen moeten kennen en delen.

Op welke waarden vonden de bewoners van etiquettestraten elkaar aanvankelijk? Voor alle helderheid: de bewoners spraken zelf in het geheel niet over waarden en normen in de straat. Zij hadden het gewoonweg over 'hoe gaan we hier met elkaar om?' Zo gauw we het hier dus hebben over waarden en normen verwijderden we ons van de wijze waarop de mensen in de straat met elkaar communiceren. Dat betekent overigens niet noodzakelijk dat we ons daarmee verwijderen van hun belevingen of van datgene dat ze geantwoord zouden hebben op de vraag welke waarden zij in de omgang met elkaar belangrijk vinden. Hoe het ook zij, als we proberen de waarden die achter de door de bewoners gemaakte afspraken verondersteld kunnen worden, van namen voorzien, dan ontstaat het volgende beeld.

Een daarvan was in ieder geval waardigheid of respect ('geen racistisch taalgebruik'). Een ander was 'weldadigheid' ('niet meer met leren ballen voetballen' en 'na 9 uur 's avonds geen lawaai meer op straat'). Een derde, zowel impliciet als expliciet, was vrijheid ('Bewoners die niet (direct) meedoen, negeren of straffen we niet, naar blijven we uitnodigen'). We kunnen er in feite ook nog rechtvaardigheid, in de zin van reciprociteit ('wat gij niet wilt dat u geschiedt doe dat ook een ander niet...') aan toevoegen. Deze vier waarden, rechtvaardigheid, waardigheid, weldadigheid en vrijheid, zijn ook de vier die wel als de relationele versie van de vier kardinale deugden worden beschouwd (zie Fokkink, 2000, Gravesteijn en Diekstra, 2004).

Eigenaarschap

Stadsetiquette gaat om omgangsafspraken en samenwerking tussen burgers in hun eigen straat of buurt. Zij zijn de *'civil scientists'*, degenen die weten welke gemeenschappelijke belangen ze met elkaar hebben of kunnen hebben en welke de voor hen aanvaardbare en hanteerbare omgangsafspraken en gedragingen daartoe zijn. Zij zijn, kortom, tegelijk schepper en eigenaar van de etiquette. Voor zover anderen, zoals overheid, diensten en maatschappelijke instellingen bij het etiquette-proces betrokken zijn, is hun rol maximaal die van facilitatoren van dat proces. Dat betekent een voortdurende subtile dans op het strakke koord tussen afstand houden en steun verlenen. Het betekent ook dat het tempo van het proces het tempo van de betrokken bewoners is en niet dat van de jaarplanning of de evaluatiemomenten van diensten en instellingen.

De meest effectieve garantie dat de betrokken burgers eigenaar blijven van de etiquette is het bestaan en het 'steunen op aanvraag' van een kerngroep van burgers uit de straat of buurt die als 'eersten onder gelijken' in deze fungeert. Anders gezegd, een straatetiquette is niet goed mogelijk als er niet een kerngroep van burgers bestaat of geformeerd kan worden die als initiator en conservator werkzaam willen zijn. Het is van groot belang dat in zulke 'sterspelers' veel wordt geïnvesteerd zonder dat dit tot (proto-)professionalisering leidt.

Bij het maken van straatportretten voorafgaande aan het entameren van Stadsetiquette in een buurt of straat waar deze (nog) niet bestaat, is het identificeren van zulke burgers een cruciaal punt van aandacht. Functioneert zo'n kerngroep eenmaal, dan is het van wezenlijk belang om ervoor te helpen zorgen dat taken en middelen/mogelijkheden in een hanteerbaar evenwicht gehouden worden. De ervaring met de 'burgerexperts' laat zien, dat het aanbieden van deskundige coaching daarbij een dankbaar aanvaarde en zinvolle ondersteuning is.

Het betrekken van jong en oud

Jongeren en kinderen, vooral kinderen, zijn een belangrijke en inspirerende motor van Stadsetiquette. Ze zijn belangrijk omdat ze als groep goed te bereiken zijn, met name via de basisschool. Ze zijn verder belangrijk omdat ze Stadsetiquette ook achter de voordeur brengen wanneer hun ouders om welke reden dan ook, niet of zelden participeren. Op die manier fungeren ze ook vaak als een prikkel voor ouders om op een bepaald moment toch te besluiten aan bepaalde straatactiviteiten mee te doen.

Voorts zijn kinderen belangrijk omdat zij, vaak nog meer dan volwassenen, weten wat er wel en niet goed gaat in de straat. Zij maken immers voor een groot deel van hun vrije tijd met andere kinderen gebruik van de straat en de omliggende gebieden. De suggesties voor veranderingen in gedrag en omgangsafspraken waar kinderen mee komen, zetten daarom vaak voor de sociale leefbaarheid de nodige zoden aan de dijk. Bovendien zijn het vaak de kinderen die als geen ander ervaren waar en hoe volwassenen in een straat zich problematisch of conflictueus gedragen. Daarnaast zijn kinderen ook vaak een bron van conflicten en irritaties tussen straatbewoners. Kortom, als kinderen gemotiveerd worden voor en betrokken worden bij het verbeteren van de omgang en de samenwerking in de straat, heeft dat een aanzienlijk effect op de sociale leefbaarheid.

In de Rotterdamse pilot zijn kinderen vooral bij Stadsetiquette betrokken via hun scholen. Daar vonden onder andere 'Lager Huis'-debatten plaats waarin ze met elkaar omgangsafspraken voor de straat verzonnen en bespraken. Die werden vervolgens concreet vorm gegeven in affiches en borden met afspraken en in activiteiten, zoals het als schoolklas schoonvegen van de straat.

Het betrekken van kinderen is verder om nog een andere, voor de hand liggende reden van cruciaal belang. Jong geleerd is oud gedaan. Als aan kinderen houdingen en vaardigheden worden aangeleerd, die tezamen hen voorbereiden op een actief en betrokken burgerschap,

BURGERSCHAP EN ETIQUETTE IN DE GROTE STAD

dan neemt de kans sterk toe dat we in de toekomst generaties zullen hebben voor wie deelname aan straatetiquette en aan zorg voor de straat gewoon zullen zijn. De school lijkt de context bij uitstek om die gedragspatronen te socialiseren.

Het onderzoek naar de effecten van het programma Levensvaardigheden voor scholieren in het voortgezet onderwijs en binnenkort ook in het basisonderwijs, gemodelleerd naar het programma *Skills for Life* van de Wereld Gezondheids Organisatie in Genève¹² laat zien dat het ook mogelijk is dat effectief te doen. Levensvaardigheden is een programma waarin de eigen leerkrachten worden getraind om leerlingen te trainen.

Getrainde leerlingen, zo blijkt uit onderzoek van het programma Levensvaardigheden:

1. zijn beter in staat hun gevoelens/emoties te reguleren
2. gaan effectiever om met conflicten met anderen, zoals leeftijdsgenoten, leerkrachten en ouders
3. zijn beter in staat zichzelf te kalmeren als ze over iets overstuur zijn geraakt
4. zijn beter in staat zich te concentreren/hun aandacht voor langere tijd op iets te richten
5. kunnen beter met anderen omgaan, zelfs in lastige situaties zoals op school gepest worden
6. zijn beter in staat te begrijpen wat anderen bedoelen/voelen
7. hebben hechtere vriendschappen met andere kinderen en betere relaties met klasgenoten

In de toekomst zouden de scholen die hun leerlingen rekruteren uit gebieden waarin Stadsetiquette wordt ontwikkeld of loopt, daarom programma's als Levensvaardigheden als een regulier onderdeel van hun curriculum en cultuur moeten kennen. In Rotterdam wordt

12 (zie Gravesteyn en Diekstra, 2004)

 WERELDSTEDELINGEN

anno 2005 op bijna tweederde van de scholen voor het voortgezet onderwijs het programma Levensvaardigheden gegeven. Inmiddels wordt het programma ook in de gemeente Den Haag overgenomen. Eind 2005 zijn 24 leerkrachten van het Segbroek-college in Den Haag in het programma getraind en in de loop van 2006 volgen er meer scholen.

Slot: Stadsetiquette als proces en product

Stadsetiquette, zo blijkt uit het voorafgaande en uit de uitgevoerde experimenten in inmiddels ruim 70 straten, is niet alleen een product, in de zin van omgangsafspraken of -normen, maar het is vooral ook een proces. Namelijk een proces van bewustwording van de rol en de betekenis van eigen gedrag voor leefbaarheid, van ervaring en vaardigheid in het elkaar aan kunnen spreken op zaken, en in samenwerken met betrekking tot gemeenschappelijke belangen of waarden. Beide, proces en product, moeten in samenhang ontwikkeld en onderhouden worden. Het invoeren van een Stadsetiquette in een bepaald gebied staat immers gelijk aan het invoeren van een nieuwe, andere omgangscultuur tussen burgers onderling en tussen burgers enerzijds en overheid en instellingen anderzijds. Dat betekent dat het niet als een project moeten worden gelanceerd en beheerd en gefinancierd, maar als een programma van onbepaalde duur. Als dat gebeurt, als de lokale overheid, diensten en instellingen, het maatschappelijk middenveld en met name het onderwijs, en burgers zich voor onbepaalde tijd committeren aan een Stadsetiquette, dan verandert er alleen al daardoor iets wezenlijks. Zowel tussen burgers onderling als tussen burgers en overheid. Want men spreekt elkaar niet langer zozeer aan op wat er misgaat, maar op wat er beter kan en men wil afspreken hoe dat bereikt kan worden. Dit is de kern van aansprekend burgerschap: aanspreken dat leidt tot afspraken of de herbevestiging daarvan door alle betrokkenen.

Literatuur

- Bandura, A. "Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning". *Educational Psychologist*. 28, 1993, 117-148.
- Bandura, A. (ed.) "Self-efficacy in changing societies". Cambridge University Press, 1995.
- Beer, S. "*Beyond Dispute: the Invention of Team Syntegrity*", 1994 New York: Wiley & Sons Carnegie. *Great transitions*. New York: Carnegie Corporation of New York, 1995.
- Diekstra, R.F.W., Heus, P. de, Schouten, M.H., Houtman, L.D. *Werken onder druk: Een onderzoek naar omvang en factoren van werkstress in Nederland*". Den Haag: Vuga Uitgeverij (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid), 1994, 82.
- Diekstra, R.F.W., Spierings, G.A.P., Vlaanderen A. "*Keerpunten. Naar een geestelijk gezond jeugdbeleid*" Rotterdam: GGD, beleidsprogramma preventief jeugdbeleid, 1995.
- Diekstra, R.F.W. Kroon, M. "*Cars and behaviour: psychological barriers to car restraint and sustainable urban transport*. In : Tolley, R. (ed.) *The greening of urban transport*. Chichester/New York: Wiley", 1997, 147-160.
- Diekstra, R.F.W., "*Een stad voor elkaar. Uitgangspunten van het sociaal beleid van de gemeente Rotterdam tot het jaar 2010*". Rotterdam: Projekt bureau GSB-sociaal, 1999.
- Diekstra R.F.W. (2001) "*Stadsetiquette: aansprekend gedrag in de publieke ruimte*. In: Hortulanus, R.P., Machielse, J.E.M. (red.) "*Jong Geleerd, Oud Gedaan? Het sociaal debat Deel 5*", 2001, 91-111.
- Diekstra, R.F.W., van Toor, M., Den Ouden, M., Schweitzer, M. "*Vriendelijker, Verantwoordelijker en Veiliger*". *Stadsetiquette: van idee naar programma*. Verslag van een pilot. Rotterdam: Rapport Bestuursdienst directie SCZ, 2002.
- Diekstra R.F.W., Janssens, J. "*Mensen maken de Stadzo gaan we dat doen in Rotterdam*": Plan voor de Straataanpak. Gemeente Rotterdam: Bestuursdienst, 2003
- Duyvendak, J.W., van der Graag, P. "*Opzoomeren, Stille Kracht? Een onderzoek naar de kwaliteiten van het Opzoomeren in Rotterdam*". Utrecht: Verwey Jonker Instituut, 2001.
- Fokkink, P., "*Integriteit en Verantwoordelijkheid in het Openbaar Bestuur*". Syllabus. Universiteit Twente, 2000.

WERELDSTEDELINGEN

Gravesteyn, C, Diekstra, R.F.W. "*Waardig en Vaardig in het leven*". Lisse: Harcourt, 2004.

Müller, Th. "*Je moet de groeten hebben*". Tijdschrift voor de Sociale Sector, april 2003, 10-15.

Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, "*Geen woorden maar daden. Bijdrage aan het normen- en waardendebat*". Den Haag: RMO, 2002.

Sampson, R.J., Raudenbush, S.W., and Earls, F. "*Neighborhoods and violent crime: A multilevel study of collective efficacy*". Science 277 (Aug. 15):918, 1997.

4

Netwerkburgers Doen Het Zelf, maar dat gaat niet vanzelf¹

Drs. G.D. Rijken

Een recent, maar zeer snel opkomend verschijnsel in de relatie tussen burgers en overheid is de toepassing van Informatie en Communicatie Technologie (ICT). Ter wille van de kostenbesparing verloopt op allerlei terreinen, van belastingaangifte tot vergunningaanvraag, van referendum tot bezwaarschrift, het contact tussen burger en overheid niet langer persoonlijk of schriftelijk, maar via het internet door middel van ICT-systemen. Voor een groot deel is deze ontwikkeling ook door burgers zelf ter hand genomen. De bijdrage van Dick Rijken laat dit zien. Dick Rijken was werkzaam bij de Hogeschool voor de Kunsten Utrecht, het Sandberg Instituut, de VPRO, en is momenteel parttime lector Informatie, Techniek en Samenleving, alsmede adviseur voor diverse organisaties op het gebied van digitale cultuur.

Inleiding

Burgerschap krijgt in de informatiesamenleving een nieuwe invulling. Gebruikmakend van digitale media verhouden burgers zich op nieuwe manieren tot elkaar en tot de samenleving. Dat komt enerzijds doordat de overheid steeds vaker een beroep doet op de zelf-

¹ Op verschillende plaatsen in deze bijdrage is tekst hergebruikt uit 'Mediawijsheid, de ontwikkeling van nieuw burgerschap', een advies van de Raad voor Cultuur, gepubliceerd in juli 2005. De auteur maakte deel uit van de commissie die het advies heeft geproduceerd.

WERELDSTEDELINGEN

redzaamheid van burgers, die vervolgens op zoek moeten gaan naar manieren om hier vorm aan te geven. Anderzijds spelen de ontwikkelingen in de beschikbaarheid en het gebruik van nieuwe digitale medianetwerken daarbij een belangrijke rol. Door de mogelijkheden van betaalbare computers, digitale camera's en het Internet is het gemakkelijker dan ooit om je stem te laten horen, om in contact te komen met anderen op basis van gedeelde zorg of passie, of om zelfs gezamenlijk in actie te komen.

Maar burgers moeten dat dan ook wel kunnen en willen. Er komt meer bij kijken dan toegankelijke technologie. Het Sociaal Cultureel Planbureau signaleert momenteel een groeiende kloof tussen kansarme burgers die op een beperkte en kansrijke burgers die op een effectieve wijze van media gebruik maken.² Niet alleen als consument, maar ook als producent. Effectief gebruik van media lukt niet zonder specifieke kennis, vaardigheden en mentaliteit die betrekking hebben op wat we 'digitaal burgerschap' kunnen noemen. Burgers moeten niet alleen technisch uit de voeten kunnen in de digitale wereld, maar zich ook geroepen voelen deel te nemen aan de manier waarop de samenleving daar vorm krijgt en al doende verantwoordelijkheid accepteren voor het eigen handelen. Volgens een recent advies van de Raad voor Cultuur heeft de overheid dan ook een zorgplicht als het gaat om het bevorderen van wat de Raad 'mediawijsheid'³ noemt.

Verschillende maatschappelijke instellingen en organisaties zijn al actief op dit gebied. Zij ontwikkelen producten, diensten, systemen en infrastructuren waarin nieuwe relaties tussen burgers en samenleving centraal staan. Wij zien dit met name in de cultuursector, van oudsher de thuisbasis van vernieuwing in het gebruik van media. Er ontstaan nieuwe netwerken met nieuwe rollen voor bekende spelers.

² Sociaal Cultureel Planbureau, 'Achter de schermen'.

³ Raad voor Cultuur, 2005.

NETWERKBURGERS DOEN HET ZELF, MAAR DAT GAAT NIET VANZELF

Deze bijdrage staat in het teken van burgerschap in deze nieuwe netwerken: wat hebben ‘netwerkburgers’ nodig om te leven in een digitale samenleving en met wie werken zij samen? Wij zullen hieronder een aantal initiatieven kritisch beschouwen. Wij maken kennis met een nieuw maatschappelijk middenveld met daarin een sleutelpositie voor onze netwerkburgers. Wij reflecteren op de centrale rol van culturele processen in de activiteiten van netwerkburgers en plaatsen het concept ‘mediawijsheid’ in het centrum hiervan. Ten slotte zien wij hoe culturele instellingen een rol kunnen spelen in het faciliteren van netwerkburgerschap.

Nieuwe Samenleving, Nieuwe Media

In alle sectoren van de samenleving zien wij nieuwe vormen van organisatie. Het maatschappelijk middenveld bestaat niet alleen meer uit relatief grootschalige belangenorganisaties. Wij zien steeds meer vormen van kleinschalige zelforganisatie: verenigingen, clubs en vaak nog vluchtiger verbanden. Informele netwerken van personen en groepen organiseren zich rondom gedeelde belangen en interesses en wisselen in een hoog tempo informatie uit op een wijze die zij zelfstandig en gezamenlijk bepalen. Van ‘*communities of birth*’ gaan wij naar ‘*communities of interest*’, dynamische netwerken rondom gedeelde interesses, zorgen en belangen. Oude structuren raken in verval, terwijl er nieuwe ontstaan.

Bestaande sociale structuren onder druk

Traditionele gezagsverhoudingen boeten aan belang in, menselijke verhoudingen worden steeds gelijkwaardiger, en traditionele bemiddelaars tussen individu en staat verliezen aan invloed. Het aldoor voortschrijdend proces van individualisering maakt dat steeds minder mensen zich gerepresenteerd voelen door het voorheen geaccepteerde, ooit langs zuilen georganiseerde maatschappelijke middenveld (van gezin, klasse, kerk, vakbond, politieke partij).

Ook de traditionele vertrouwensrelaties zijn in diskrediet geraakt; mondige burgers vertrouwen eerder zichzelf en elkaar dan zogenoemde experts. Tot voor kort onbetwistbare bronnen van informatie worden gewantrouwd of omzeild. Formele spelers hebben niet langer op voorhand het laatste woord. Men haalt zijn kennis zelf van het Internet, koopt zijn aandelen zonder bemiddeling door een bank of zoekt zijn eigen, nieuwe, bemiddelaars. Ook politiek en overheid ontmoeten steeds meer scepsis.

***Civil Society*: een nieuw maatschappelijk middenveld**

De achterdocht ten opzichte van de politieke macht betekent niet dat burgerlijke betrokkenheid volledig verdwenen is, integendeel. De *civil society*, omschreven als ‘de sfeer waarin burgers bij uitstek gebruik maken van democratische vrijheden en waarin maatschappelijke organisaties in relaties met elkaar en met overheden democratische verhoudingen realiseren’,⁴ wint aan kracht. Burgers zoeken aansluiting bij functionele activiteiten en organisaties in plaats van bij bijvoorbeeld politieke partijen die het geheel van algemene belangen trachten te dekken.⁵

Met de afbreuk of fragmentatie van bestaande verbanden ontstaan echter ook nieuwe sociale structuren. Het proces van individualisering is geen rechtlijnige ontwikkeling. Paradoxaal genoeg wordt niet alleen de individuele identiteit steeds belangrijker maar ook de afhankelijkheid van anderen. Tegenover de individualisering staan derhalve nieuwe vormen van gemeenschap.

Volgens het SCP is het percentage Nederlanders dat langs buitenparlementaire kanalen of via ‘onconventionele participatiewijze’ positie kiest ten aanzien van ontwikkelingen in de samenleving in de afgelo-

⁴ SCP, *In het zicht van de toekomst*, p. 181

⁵ Zie ook Infodrome, 2001

 NETWERKBURGERS DOEN HET ZELF, MAAR DAT GAAT NIET VANZELF

pen jaren voortdurend gestegen. 'Aldus ontwikkelt de Nederlandse *civil society* zich van een conglomeraat van logge mammoetorganisaties tot een participatoire proeftuin.'⁶ Er ontstaat een beeld van burgers die bepaald niet te beroerd zijn om actief te participeren in de wereld om hen heen, maar dat liever doen in open netwerken dan in gesloten hiërarchieën.

Voorbeeld: Web in de wijk

Het leven van alledag krijgt vorm in de wijk. Met die gedachte startte in 2001 het project De Naoberschapsbank in de wijk Bargeres in Emmen. Uitgangspunt van het project is dat in een goed functionerende wijk bewoners elkaar kennen, elkaar ontmoeten en samen activiteiten ondernemen. Een slim gebruik van Internet kan die drie functies oproepen en ondersteunen - informeren, communiceren en organiseren zijn immers ook de kenmerken van het medium Internet zelf.

Bargeres was een wijk met verschillende leefstijlen, werkloosheid en een geringe betrokkenheid van bewoners bij de wijk als geheel. Met de Naoberschapsbank poogden de initiatiefnemers in dat laatste verandering te brengen. De Naoberschapsbank verschilt van veel andere wijkwebsites, doordat de bewoners van de wijk in dit geval zelf initiatieven nemen en daarover met behulp van een speciaal voor het project ontwikkelde bouwdoos 'in vier klikken' hun eigen website maken en onderhouden. Via deze websites (met teksten, foto's, bewegende beelden en geluiden) informeren ze elkaar over zaken die hen bezighouden. Via het gastenboek of het forum op hun site kunnen zij daarover ook met anderen in gesprek raken. De websites kunnen, als de bewoner dat wil, als link worden opgenomen in het 'wijkverzamelportaal'.

Ook instellingen die bij de wijk betrokken zijn (variërend van

6 SCP, *In het zicht van de toekomst*, p. 197

WERELDSTEDELINGEN

zorginstellingen tot scholen, kunstencentra en individuele kunstenaars) kunnen het verzamelportaal van informatie voorzien. Zo werkt het portaal als algemeen informatiepunt over en voor de wijk, met een wijkagenda en een prikbord waarop bezoekers oproepen en vragen kunnen achterlaten.

Een van de succesfactoren van de Naoberschapsbank, en van de Web-in-de-wijk-projecten in Almere en Den Haag die later werden geïnitieerd, is dat er voldoende tijd is genomen. Tijd om wijkbewoners ervan te overtuigen dat ook zij websites kunnen maken en om (soms al bestaande) activiteiten met websites te ondersteunen. Ook stelden de organisatoren 'animateurs' aan, die als katalysatoren fysiek in de wijk aanwezig zijn om mensen te enthousiasmeren en te assisteren, en creëerden zij fysieke ontmoetingsplaatsen ('digitale huiskamers') als thuisbasis voor de animateurs en als ontmoetingsplaats voor bewoners. Deze kunnen hier binnenlopen om bijvoorbeeld met krachtiger computers te werken of met apparatuur kennis te maken die ze thuis niet hebben.

Vier jaar na de start gebruiken de wijkbewoners de Naoberschapsbank in Bargeres nog altijd, en naar nog steeds toeneemende tevredenheid. Bewoners zijn meer betrokken geraakt, ontmoeten elkaar voor uiteenlopende activiteiten en zetten het webportaal ook in voor lokaalpolitieke kwesties, zoals een discussie over het Oranjekanaal dat de wijk doorkruist.

Zie <http://www.webindewijk.nl>

Onderdeel van deze nieuwe *civil society* is ook het ontstaan van een nieuw maatschappelijk middenveld van informele, vaak tijdelijke, organisaties, die flexibel zijn en daardoor effectiever dan de oude organisaties die voorheen dat middenveld bezetten. Deze nieuwe sociale verbanden zijn in de netwerksamenleving meer fluïde dan de traditionele organisatievormen en de deelname eraan is vaker eenmalig. Doordat zij vaak dichterbij de burger staan en minder gehinderd

 NETWERKBURGERS DOEN HET ZELF, MAAR DAT GAAT NIET VANZELF

worden door institutionele bureaucratie, winnen zij gemakkelijker het vertrouwen van die burger. Grootschalige kleinschaligheid met maximale impact.

Deze ontwikkelingen zien we terug in alle sectoren van de samenleving. In de zorg gaan mensen onderling kinderopvang regelen of communiceren patiënten onderling, al dan niet gesteund door een 'echte' patiëntenvereniging. Op het gebied van veiligheid gaan burgers zelf toezicht in de wijk coördineren in samenwerking met de politie. In het onderwijs gaan leerlingen in onderlinge samenwerking op zoek naar kennis waarbij de docent een gids wordt in plaats van een aangever. Op het gebied van sociale cohesie zien we ook dat gemeenschappen steeds meer zelf actief worden om weerbarstige problematiek het hoofd te bieden (denk aan de Marokkaanse vaders die probleemjongeren vanuit de eigen gelederen begeleiden). Geen zichzelf respecterende voetbalvereniging heeft niet ook een digitale nieuwsbrief waarin de leden zelf vorm geven aan 'het gezicht' van hun vereniging.

Voorbeeld: Patiëntenvereniging voor Post-traumatische Dystrofie

De Nederlandse vereniging van post-traumatische dystrofiepatiënten is een zeer actieve club rondom een nare ziekte waarbij de patiënt na de initiële diagnose geconfronteerd wordt met veel onzekerheden. Het wordt pas na maanden duidelijk hoe ernstig de ziekte uit zal pakken. Soms geneest men na enkele maanden zonder enige blijvende gevolgen, in andere gevallen is de ziekte chronisch en is er een vooruitzicht op levenslange invaliditeit en permanente pijn. De patiëntenvereniging geeft verschillende media uit, organiseert nationale en regionale contactdagen, onderhoudt relaties met andere gehandicaptenorganisaties en laat in opdracht onderzoek uitvoeren door wetenschappelijke instellingen. Zo bouwt de vereniging bruggen tussen informele en formele spelers in het veld. Voor patiënten functioneert zij als een essentiële gids in de beleving van hun aandoening. Goede infor-

WERELDSTEDELINGEN

matie en contact met lotgenoten is cruciaal, vooral omdat de medische wetenschap weinig kan doen door gebrek aan kennis en effectieve therapieën.

Zie <http://pdver.atcomputing.nl/>

Dergelijke ontwikkelingen maken een herijking van de rol van de (rijks-)overheid noodzakelijk. Een mogelijke invulling hiervan is, dat de overheid kaders ontwikkelt waarin burgers, private organisaties en uitvoerders van beleid, hun eigen wensen en pogingen gaan omzetten in versterking van collectieve waarden.⁷ Het is die mogelijkheid die we in deze bijdrage nader onderzoeken: hoe kunnen onze netwerkburgers (beter) gefaciliteerd worden in het vorm geven aan nieuwe vormen van burgerschap, in het deelnemen aan een ‘*civil society*’ met een vernieuwd en verfrist maatschappelijk middenveld. Als de *civil society* een ‘participatoire proeftuin’ is, wie zijn dan de hoveniers?

Nieuwe netwerken door nieuwe media

Zelforganisatie in netwerkstructuren draait op onderlinge communicatie en wij zien dan ook dat digitale communicatievormen een sterk faciliterende rol hebben. De veranderingen zijn echter fundamenteel van aard. In digitale netwerken komen ‘betekenis’ en ‘waarde’ op nieuwe manieren tot stand. Als ik wil weten wat er in Irak gebeurt, wiens mening heeft dan meer waarde: die van de professionele journalist die een ooggetuigenverslag publiceert, of die van iemand die daar al jaren woont, met wie ik in contact gekomen ben via een *newsgroup* op het Internet? Er ontstaan nieuwe architecturen, nieuwe infrastructuren voor betekenis. Naast het klassieke journalistieke model waarbij de professionele journalist werkt vanuit een sterke autoriteit en reputatie, zien wij communicatie-infrastructuren waarbij waarde en betekenis vorm krijgen in gelijkwaardige dialogen tussen verschillende (soorten) spelers.

⁷ Infodrome, 2001, p. 17

Voorbeeld: Wikipedia

De gratis internetencyclopedie Wikipedia is een goed voorbeeld van de wijze waarop nieuwe media het mogelijk maken dat gebruikers, burgers of bezoekers zich organiseren in informatiegemeenschappen. 'Wiki' is de aanduiding voor een websitevorm die gebruikers in staat stelt eenvoudig (voornamelijk tekstuele) inhoud aan te passen. 'Klik op een onderwerp dat je interesseert, waar je iets van afweet, en voeg er iets aan toe, verbeter een spelfout, of schrijf een mooi artikel' vermeldt de site uitdagend. Iedere bezoeker kan, zonder dat hij hoeft in te loggen of een gebruikersnaam op te geven, onderwerpen of informatie aan de encyclopedie toevoegen, veranderen of weghalen. Een geautoriseerde toets op de betrouwbaarheid is er niet; deze toets wordt overgelaten aan de gemeenschap van gebruikers zelf, die op de site ook met elkaar in discussie kunnen gaan over de kwaliteit van het gebodene. Ook kunnen zij 'ongewenste' bijdragen veranderen of ongedaan maken. Walter Vermeir, betrokken bij het Nederlandstalige Wikipediaproject, omschrijft de houding van Wikipediagebruikers als volgt: 'De gebruikers nemen artikelen die niet aan de grondregels voldoen snel onder handen. In samenwerking zorgen toevallige bezoekers en steeds terugkerende vrijwilligers ervoor dat aarzelende beginnetjes of stellige meningen worden bewerkt tot neutrale, informatieve teksten.' De tendens is dat artikelen steeds vollediger en juister worden en dat fouten snel opvallen en worden gecorrigeerd. Neem de gebruiker serieus en hij zal het systeem verbeteren, lijkt de les van Wikipedia.

Ofschoon het iedereen vrij staat op welke manier dan ook te participeren in het 'gemeenschapsproject van geïnformeerde gebruikers', hebben de Wikipedianen, zoals ze zichzelf noemen op de Nederlandse site, onderling wel normen afgesproken. Deze hebben onder meer betrekking op de neutraliteit van de informatie (geen reclame, geen ideologische statements), op het respecteren van het auteursrecht en op het voorkomen van vanda-

WERELDSTEDELINGEN

lisme. Daarop letten ook de ‘moderatoren’ die de site kent, vrijwilligers die in de gelegenheid zijn ongewenste pagina’s te verwijderen. Zij bemiddelen ook bij discussies tussen gebruikers.

Na een moeizame start in 2001 kent de Nederlandse encyclopedie inmiddels zo’n 78.000 artikelen. De Engelse site, verreweg de grootste en meest gebruikte, telt nu rond de 600.000 lemma’s. De Limburgse variant 824, de Friese 1769 en de Platduitse of Oostnedderduutsche 1646.

Uiteindelijk is deze problematiek vooral inhoudelijk van aard, ondanks de sleutelrol van digitale technologie op de achtergrond. Burgers en instellingen moeten samen op zoek naar nieuwe manieren om invulling te geven aan ‘burgerschap’ in een genetwerkte informatiesamenleving. De volgende twee secties zullen dan ook met name inhoudelijk ingaan op het wel en wee van de netwerkburger en op de manier waarop bestaande instellingen en organisaties hier een rol in kunnen spelen.

De Culturele Netwerkburger

In de informatiesamenleving staat betekenis centraal. De begrippen ‘informatie’ en ‘betekenis’ zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. In een genetwerkte ‘*civil society*’ interpreteren en herinterpreteren we voortdurend onszelf en de wereld om ons heen. We bevinden ons in actieve dialogen met de fysieke en met de virtuele werkelijkheid. Goed geïnformeerd zijn over een ziekte en met anderen daarover communiceren bevordert het genezingsproces. Gevoelens in de samenleving over (on)veiligheid blijken sterker afhankelijk van beeldvorming in media dan van feitelijke omstandigheden. Het ‘verhaal’ of het ‘gevoel’ rondom een product zijn belangrijker voor de concurrentiepositie van producten of diensten geworden dan intrinsieke kwaliteit (waar inderdaad ook weinig verschillen meer te vinden lijken, of het nu gaat over wasmiddelen of sportschoenen).

 NETWERKBURGERS DOEN HET ZELF, MAAR DAT GAAT NIET VANZELF

De kwaliteit van ons handelen is afhankelijk van de kwaliteit van onze ideeën – van ons denken en van ons moreel beoordelingsvermogen. Vervolgens is de kwaliteit van onze ideeën afhankelijk van de kwaliteit van de informatie die we om ons heen tegenkomen en van de manier waarop we die interpreteren. Hierdoor krijgt cultuur een centrale positie in vele andere sectoren van de samenleving. ‘Betekenis’ is een vertrouwd begrip in de cultuursector. Er is eindeloos veel ervaring met de productie ervan in kunst en media. Maar wat gebeurt er als ‘iedereen’ media gaat maken? Als een patiëntenvereniging een nieuwsbrief uitgeeft, of als een bedrijf strategisch inzet op kennisoverdracht naar klanten toe? Hebben we het dan over zorg of economie, of over reflectie door middel van media? Het juiste antwoord is: allebei. De cultuursector zal zich in toenemende mate verbinden met andere sectoren in de samenleving om kennis en ervaring te leveren.

Geen nieuw maatschappelijk middenveld dus zonder in essentie culturele processen. Netwerkburgers geven zichzelf en de wereld om hen heen vorm middels actieve dialogen gevuld met permanent veranderende betekenissen. In dit licht krijgt het begrip ‘cultuur’ zelf ook een actieve betekenis. Het berust niet op een status quo. Het impliceert geen *stasis*, maar dynamiek. We zullen het begrip nu verder uitwerken en bezien welke vormen van belang zijn voor digitaal burgerschap.

E-Cultuur: expressie en reflectie in het digitale domein

Netwerkburgers drukken zich uit, geven zichzelf vorm en interpreteren de wereld op zoek naar betekenis, waarde en gemeenschap. Dit zijn de klassieke processen van cultuur, onderwijs en media en ze krijgen ook een centrale positie in onze discussie over digitaal burgerschap. In het digitale domein spreken wij van ‘e-cultuur’. Voor een beter begrip ervan spitsen we ons toe op specifieke activiteiten die te maken hebben met het omgaan met betekenisvorming in netwerken.

WERELDSTEDELINGEN

Onder e-Cultuur verstaan wij alle processen van expressie en reflectie in het digitale domein die in het teken staan van identiteit en gemeenschap.

Deze definitie is tegelijkertijd algemeen en specifiek...

Algemeen: overal expressie en reflectie

De definitie is breed omdat e-cultuur zich op deze manier richt op activiteiten in een breed scala aan maatschappelijke processen. Ook in nieuwe digitale toepassingen in zorg, veiligheid, onderwijs of economie spelen expressie en reflectie een cruciale rol en het is daar waar e-cultuur en andere sectoren elkaar raken. Ook richt e-cultuur zich op zowel de activiteiten van leken als van *professionals*. Als een patiëntenvereniging een *website* bouwt, dan is er een onderwerpinhoudelijke kant die uit het zorgdomein komt, maar ook een e-culturele component die betrekking heeft op de expressieve of reflectieve functie van de site.

Specifiek: maar wel alleen expressie en reflectie

De definitie is tegelijkertijd specifiek omdat hij wel degelijk gericht is op culturele inhoud in het digitale domein: expressie en reflectie, twee soorten processen die van oudsher tot het terrein van kunst en media behoren. Wel: de slager die zichzelf presenteert op het Internet, maar niet: het ontsluiten van een databank met verkeersgegevens als zodanig. Wel: een kritisch discussieforum over de noodzaak van een bepaalde medische behandeling, niet: het *online* inschrijven bij een ziekenhuis.

Expressie is meer dan ontsluiting, reflectie is meer dan registratie. Het verschil is cultuur en zit hem in de subjectiviteit, in het uitdrukken en uitwisselen van de eigen identiteit, in het vormen van gemeenschappen op basis van gedeelde intersubjectieve waarden. Iden-

NETWERKBURGERS DOEN HET ZELF, MAAR DAT GAAT NIET VANZELF

titeit is geen vast gegeven meer, maar een dynamisch proces. Netwerkburgers in verschillende hoedanigheden (klant, ondernemer, patiënt, collega, buurtbewoner) gaan interacties met andere partijen aan en moeten dan in staat zijn om zowel een dynamische wereld te interpreteren (reflectie), als om aan die wereld duidelijk te maken wie men zelf is, waar men voor staat en waar men op aangesproken kan worden (expressie). De netwerkburger speelt voortdurend met betekenissen, in voortdurende interactie met anderen en met zichzelf.

Expressie en reflectie zijn basisvaardigheden van de netwerkburger

Met deze definitie positioneren we e-cultuur ook in het centrum van discussies over nieuwe 'vaardigheden' voor de netwerkburger. Je goed kunnen uitdrukken en goed kunnen reflecteren zijn cruciale vaardigheden in netwerken. Netwerkburgerschap betekent leren navigeren door bergen informatie, reflecteren en de waarde kunnen schatten van voorgeschotelde informatie, en vooral dus leren keuzes maken. Daarmee geeft de netwerkburger zichzelf vorm en speelt de eigen identiteit een steeds belangrijker wordende rol. Zo wordt burgerschap dan ook steeds 'e-cultureler'. De patiënt die zelf kan en moet kiezen uit een zorgaanbod en de buurtbewoner die meepraat over de invulling van een stedenbouwkundig plan moeten weten wie ze zijn en wat ze willen en daar effectief en dialogisch over kunnen communiceren.

De netwerkburger is mediawijs

De Raad voor Cultuur erkent het belang van deze problematiek in zijn nota over 'mediawijsheid'. De netwerkburger geeft vorm aan relaties met anderen en met de samenleving en moet mediawijs zijn om dat goed te doen. Mediawijsheid omvat

WERELDSTEDELINGEN

‘het geheel van kennis, vaardigheden en mentaliteit waarmee burgers zich bewust, kritisch en actief kunnen bewegen in een complexe, veranderlijke en fundamenteel gemedialiseerde wereld’⁸.

Mediawijsheid is daarmee een begrip dat niet in alle contexten en voor alle groepen hetzelfde betekent. In de context van een patiëntenvereniging die een website wil maken worden andere competenties aangesproken dan wanneer het gaat om een groep jongeren die een documentaire wil maken over hun dagelijks leven. In vergelijking met de invulling die aan media-educatie wordt gegeven, verlegt de definitie van mediawijsheid daarnaast het accent van consumptie naar productie van media-inhouden en van reflectie naar expressie. Bovendien voegt de definitie ‘mentaliteit’ of ‘houding’ toe als belangrijke eigenschap, een eigenschap die onder meer betrekking heeft op het besef van mediagebruikers en -bepelers over de effecten van hun mediagedrag op zichzelf en anderen.

Alhoewel de term ‘e-cultuur’ niet letterlijk gebruikt wordt, draait het hierbij om het belang van zowel expressie- als reflectievaardigheden, waarbij het gebruik van media niet vrijblijvend is. En het is precies vanuit het belang van *verantwoordelijk* mediaal handelen, dat het gebruik van het begrip ‘wijsheid’ gepast is. Het gaat hier niet alleen over technische vaardigheden of ‘knoppenkennis’, maar over een mentaliteit waarin burgers zich verbonden weten met de wereld om zich heen en zich verantwoordelijk voelen voor hun handelen in een (letterlijk en figuurlijk) betekenisvolle digitale wereld.

Maar het gaat niet vanzelf

Zo wordt ‘mediawijsheid’ een cruciaal onderdeel van de mentale bagage van netwerkburgers. Het omvat kennis, vaardigheden en mentaliteit, beperkt zich niet tot de cultuursector en ontstaat niet altijd

⁸ Raad voor Cultuur, 2005, pagina 2.

NETWERKBURGERS DOEN HET ZELF, MAAR DAT GAAT NIET VANZELF

vanzelf. De noodzaak en het doel van mediawijsheid liggen niet in de omgang met de media zelf, maar in het participeren in het maatschappelijk proces. Dit is iets, waar niet iedere burger vanzelfsprekend vaardig in en gemotiveerd voor is. Apathie ligt op de loer.

Zo komen wij bij de centrale vraag: hoe kunnen wij mensen helpen bij het vorm geven aan hun netwerkburgerschap? Hoe kunnen burgers mediawijsheid ontwikkelen en welke rol kunnen de overheid en publiek gefinancierde instellingen spelen in het bevorderen van maatschappijbrede mediawijsheid? Gezien het grote belang van kernprocessen als expressie en reflectie, ligt het voor de hand om hiervoor in de cultuursector te gaan kijken.

Nieuwe rolverdeling

Voor een goed functionerend digitaal maatschappelijk middenveld, waarin netwerkburgers actief participeren in meer of minder informele verbanden, zijn twee factoren van belang: grootschalige infrastructurele ondersteuning⁹ en de productie van inhoud. Hieronder worden beide begrippen nader uitgewerkt.

Infrastructuur: hardware en software

Netwerkburgers kunnen niet zonder technische infrastructuur: pc's, netwerken en *software*. Met de opkomst van het Internet is een generieke infrastructuur ontstaan voor digitale communicatie, die stabiel is en in de loop der jaren steeds meer technische mogelijkheden biedt zonder dat daar extra kosten aan verbonden zijn. We beschouwen de technische kant van pc's en het Internet als een gegeven en richten onze blik op de *software*, het gereedschap.

⁹ Zie de bijdrage van Bert Mulder in deze bundel. Ook hij benadrukt het belang van schaalbaarheid.

WERELDSTEDELINGEN

Software is in de context van digitale media onlosmakelijk met inhoud verbonden. In de ontwikkeling van digitalisering zien we herhaaldelijk dat met het beschikbaar komen van specifieke gereedschappen, ook nieuwe soorten inhouden ontstaan, of bestaande soorten door een nieuw publiek geproduceerd worden. De recente explosie van *online*-dagboeken in de vorm van ‘*weblogs*’ vindt zijn oorsprong in de beschikbaarheid van *online*-gereedschappen. Zogenaamde ‘*blogging*’ *websites* maken het invoeren van een dagelijkse hoeveelheid proza eenvoudig en presenteren het resultaat visueel aantrekkelijk voor andere gebruikers. Goed gereedschap is altijd een optimaal compromis tussen gebruiksvriendelijkheid en uitdrukkingskracht, en fungeert als hefboom in de productie van inhoud en betekenis door netwerkburgers. Het kunnen omgaan met deze gereedschappen is een instrumenteel en cruciaal onderdeel van mediawijsheid.

Goed gereedschap is dus ook hier het halve werk. Maar wie ontwikkelt die gereedschappen? Met welk oogmerk? Op welke schaal? Hier is een taak weggelegd voor bestaande instellingen in de cultuursector (kunstlaboratoria, omroepen, bibliotheken, erfgoedinstellingen) om de eigen rol ter discussie te stellen en zich dienstbaar te maken aan mediawijze netwerkburgers. Niet alleen zelf reflecteren door het produceren van redactionele inhoud, maar ook gereedschappen ontwikkelen waarmee burgers zelf kunnen reflecteren. Niet alleen verhalen vertellen, maar anderen verhalen laten vertellen. Het is een poging tot het organiseren van zelforganisatie, tot het grootschalig organiseren van kleinschaligheid.

In de praktijk is dit niet vanzelfsprekend. Veel traditionele partijen (van omroep tot museum, van ziekenhuis tot politieorganisatie) zien grote bezwaren in het bieden van ruimte en het ontwikkelen van gereedschap voor veelal informele netwerkburgers die zich gaan bemoeien met hun traditioneel exclusieve ‘eigen’ kerntaken. De oorzaak van het matige enthousiasme is voornamelijk inhoud-

NETWERKBURGERS DOEN HET ZELF, MAAR DAT GAAT NIET VANZELF

lijk en vaak meer dan begrijpelijk. Wie garandeert nog kwaliteit als 'iedereen maar wat gaat roepen' met al dat nieuwe gereedschap?

Inhoud

Zijn netwerkburgers goedwillende, maar onbekwame amateurs of zijn zij gemotiveerde mediawijze vrijwilligers, die beter dan professionele organisaties voeling hebben met betekenis in domeinen die hen na aan het hart liggen? Wat is betrouwbaarder voor een netwerkconsument: een productrecensie van een professioneel recensent die weet hoe hij een product moeten plaatsen ten opzichte van de concurrentie, of een verslag van een gebruiker die het product al lange tijd gebruikt heeft en vanuit die ervaring een oordeel velt? In veel gevallen zijn beide perspectieven betekenisvol. Een mediawijze netwerkburger is in staat om het verschil tussen een professional en een vrijwilliger op waarde te schatten. Hiermee zijn we ook aangekomen bij de kern van dit betoog: hoe verhouden professionele instellingen zich tot onze netwerkburgers? De scepsis is groot in beide kampen, maar ondanks dat is er veel wederzijdse interesse en wordt er driftig geëxperimenteerd. Eerst een voorbeeld...

Burgerjournalistiek

Illustratief is de manier waarop de Volkskrant omging met de introductie van 'Volkskrantblog', een *online*-omgeving waarin gebruikers zelf nieuwsberichten en commentaren kunnen plaatsen. Bij introductie van het initiatief schrijft de krant op 17 september 2005:

'De Volkskrant [...] kiest er [...] voor om alle bezoekers van haar website hun eigen podium te bieden om vrijelijk feiten, meningen, foto's, video's en geluidsbestanden te delen met andere internetters. Het idee is om een gemeenschap te creëren van mensen die onbeperkt ideeën uitwisselen en met elkaar in discussie treden. De Volkskrant wil zijn lezers en *site*-bezoekers horen in de overtuiging dat dit journalistiek gezien de moeite waard is. Uiteindelijk krijgen we zo een beter product.'

Het concept lijkt helder, een mooi voorbeeld in de discussie over het aanbieden van gereedschappen waarmee netwerkburgers zelf kunnen reflecteren. Ook lijkt het te werken, want binnen een week waren er honderden dagboeken gestart, waarin in totaal bijna tweeduizend bijdragen zijn gezet. Echter, in een redactioneel commentaar op het project in de papieren versie van de krant op vrijdag 23 september 2005 lijkt het erop dat de Volkskrant zelf nog aan het idee moet wennen. Onder een kop 'Burgerjournalistiek' ontvouwt zich een artikel waarin geworsteld wordt met het hoe en waarom van het initiatief. Zo lezen wij het volgende:

'Het is nog lang niet voor iedereen duidelijk wat we precies beogen met de weblogs. Het is heel simpel: de Volkskrant wil met dit initiatief de band tussen lezers/sitebezoekers en redactie aanhalen. We denken dat het *weblog* een ideaal middel daarvoor is. Het is een arena waar Volkskrant-redacteurs en lezers elkaar ontmoeten en met elkaar in discussie treden.'

Is het initiatief dan niet meer dan een smeermiddel in de relatie tussen krant en lezers? Dat voelt toch anders dan 'burgerjournalistiek'... Uiteindelijk besluit het commentaar met het benadrukken van het experimentele karakter van 'Volkskrantblog' en wordt zelfs geflirt met het idee dat 'auteurs die veel en kwalitatief goede bijdragen afleveren, ook een deel van de opbrengst ontvangen.' Geld verdienen met burgerjournalistiek? Zijn dat dan vrijwilligers of professionals? Het is tekenend voor de dynamische en onvoorspelbare wereld waar de netwerkburger zich in bevindt.

Kwaliteit

Het begrip 'kwaliteit' staat centraal in veel discussies over de activiteiten van netwerkburgers. Met name bij professionele instellingen is de angst vaak groot dat inhoudelijke kwaliteit het kind van de rekening is. In het slechtste geval worden argeloze gebruikers misleid door leugens, roddels en ongefundeerde geruchten. En zelfs als dit niet het geval zou zijn, is het niet duidelijk hoe serieus netwerkbur-

 NETWERKBURGERS DOEN HET ZELF, MAAR DAT GAAT NIET VANZELF

gers genomen moeten of kunnen worden, omdat van veel berichten niet duidelijk is van wie ze afkomstig zijn. Als de identiteit van een afzender onbekend is, dan kan de waarde van een bijdrage moeilijk bepaald worden. Onderdeel van een mediawijze mentaliteit is zonder twijfel een nimmer aflatende kritische houding ten opzichte van de waarde en betekenis van informatie. Hierin ligt een uitweg uit deze ogenschijnlijke impasse van fundamentele onzekerheid over kwaliteit van informatie.

De vraag is niet of informele netwerkburgers al dan niet kwalitatief hoogwaardige of betekenisvolle informatie kunnen produceren. Van belang is de manier waarop zij de waarde of betekenis van informatie (kunnen) inschatten. Ook hier zien we dat digitale media nieuwe vormen bieden om dit proces van waardetoekenning te faciliteren.

Voorbeeld: eBay

Een voorbeeld hiervan biedt de veilingsite ebay.com. Ebay is een marktplaats waar gebruikers onderling handel drijven, veelal in tweedehands artikelen. Van groot belang is dan uiteraard het schatten van de betrouwbaarheid van 'de ander'. Hoe weet de koper dat de verkoper het product na betaling ook daadwerkelijk zal leveren? Hoe weet de verkoper dat de koper na levering ook daadwerkelijk zal betalen? Ebay doet zelf geen uitspraken over de betrouwbaarheid van gebruikers, maar maakt het in hun website mogelijk dat gebruikers elkaar beoordelen. Gebruikers kunnen een goede reputatie verdienen middels oordelen van andere gebruikers. Kom je je afspraken na, dan krijg je een positief oordeel en dat oordeel is onderdeel van je reputatie in het Ebay-systeem. Op deze manier zorgt Ebay er toch voor dat gebruikers elkaars betrouwbaarheid kunnen beoordelen.

Zie <http://www.ebay.com>

Het is een voorbeeld van goed georganiseerde zelforganisatie, van grootschalig gefaciliteerde kleinschaligheid, van goed geoutilleerde netwerkburgers, van de mogelijkheid om begrippen als kwaliteit, waarde of betrouwbaarheid op nieuwe manieren te organiseren.

WERELDSTEDELINGEN

Ook hier zien wij dus weer dat er een nauwe relatie bestaat tussen inhoud en gereedschap. Goed gereedschap stelt netwerkburgers in staat om een oordeel te vormen over de waarde van inhoud.

Rolverdeling

Bovenstaande discussie over inhoud en infrastructuur in relatie tot mediawijsheid stelt ons in staat met een frisse blik te kijken naar de roloverdeling tussen culturele instellingen en netwerkburgers. Hoe kan de sector die zich van oudsher bezighoudt met professionele expressie en reflectie bijdragen aan het mediawijzer maken van netwerkburgers? In plaats van professionals en vrijwilligers tegenover elkaar te plaatsen, vragen we ons af op welke manieren ze samen kunnen werken. Als de netwerkburger verandert van een passieve consument naar een actieve participant, wat betekent dat dan voor klassieke 'aanbieders' als omroepen, bibliotheken en erfgoedinstellingen?

Het antwoord is even verrassend als voor de hand liggend: wie zich zorgen maakt over 'kwaliteit', moet netwerkburgers helpen hier mee om te gaan. Deze hulp kan verschillende vormen krijgen:

a. Inspireren: het goede voorbeeld geven

Laat zien wat kwaliteit kan zijn. Vanuit de eigen professionaliteit kunnen aanbieders netwerkburgers inspireren door hoogwaardige producten te leveren die kunnen fungeren als maatstaf. Leg uit en laat zien hoe je om kunt gaan met klassieke waarden als betrouwbaarheid, pluriformiteit, toegankelijkheid, kwaliteit en transparantie van informatie. Het belang ervan blijft onverminderd, ook al krijgen ze anders vorm in een genetwerkt medialandschap.

b. Basismateriaal leveren

De aanbieder is niet langer een eindpunt, maar een tussenstation en

 NETWERKBURGERS DOEN HET ZELF, MAAR DAT GAAT NIET VANZELF

moet inhoud zodanig aanbieden dat hergebruik mogelijk wordt door netwerkburgers. In de praktijk blijkt dit een buitengewoon weerbarstig thema omdat we dan te maken krijgen met auteursrechten op eerder geproduceerde inhoud. Hele archieven zijn feitelijk onbruikbaar vanwege geldende auteursrechtafspraken op hun inhoud. Hier moet verandering in komen en daar wordt ook aan gewerkt. ‘*Open content*’ is een nieuw begrip dat refereert aan het vrij voor gebruik aanbieden van informatie. Dit is voornamelijk interessant voor publieke mediaproducten als omroepen en musea, die draaien op gemeenschapsgeld. Verschillende organisaties experimenteren er actief mee.

Voorbeeld: 3voor12 plundert musea

Interessant voorbeeld hier is het ‘3voor12 plundert musea’ project van de VPRO. VPRO’s 3voor12 werkt in dat project samen met het Haags Gemeentemuseum en het Rotterdams Wereldmuseum. Het project daagt het publiek uit om nieuwe muziek te maken met rechtenvrij beschikbaar gestelde digitale opnames van muziekinstrumenten uit de collecties van de beide musea. De resultaten daarvan kunnen op de website van het project gepubliceerd worden.

Zie <http://3voor12.vpro.nl/plundertmusea>

c. Gereedschap ontwikkelen

De aanbieder reflecteert niet alleen, maar biedt het publiek ook digitaal gereedschap voor expressie en reflectie. De eigen professionele ervaring kan ingezet worden om kwalitatief hoogwaardige gereedschappen te ontwikkelen. Als geen ander weten ervaren producenten wat verwacht mag worden van goed gereedschap en kunnen ze dat ook (laten) ontwikkelen. Ook hier geldt dat deze gereedschappen rechtenvrij aan de samenleving kunnen worden aangeboden onder een zogenaamde ‘*Open Source*’ licentie. Iedereen kan er dan mee werken en zelfs veranderingen in aanbrengen.

WERELDSTEDELINGEN

Voorbeeld: Digitaal Genootschap van het Verleden

Het Digitaal Genootschap van het Verleden is een project van het Nationaal Archief en de DiVA (koepelorganisatie van het archiefwezen). Hierin wordt gereedschap ontwikkeld waarmee gebruikers hun eigen archief digitaal kunnen ontsluiten. Zo kunnen talrijke historische kringen op eenzelfde manier hun eigen materiaal voor het publiek ontsluiten.

Zie <http://www.digitaalverleden.nl/>

d. Platform bieden

Met name vanwege de goede reputatie van sommige aanbieders, kunnen zij een belangrijke rol spelen in het ontwikkelen van podia waar netwerkburgers hun producten op kunnen publiceren. Sterke merken met een groot publiek hebben een grote aantrekkingskracht op vrijwilligers en kunnen zeer motiverend werken op enthousiaste netwerkburgers. Het snelle initiële succes van de Volkskrantblog *website* is voor een belangrijk deel te verklaren vanuit het feit dat iedere *blogger* graag onderdeel uitmaakt van ‘de Volkskrant’. De identiteit van het merk straalt af op de participerende netwerkburger die er publiceert.

Voorbeeld: ongekendtalent.nl

Een goed voorbeeld van een platform is ongekendtalent.nl van de NCRV. Op deze website kunnen muzikanten hun eigen muziek publiceren zonder tussenkomst van een muziekuitgever. Zaaleigenaren kunnen via een eigen ingang op de informatie bands contracteren. Ook wordt er nauw samen-gewerkt met het Parool in het organiseren van de Parool Popprijs. Voor veel beginnende muzikanten en bands is ongekendtalent.nl het podium bij uitstek waar zij een groter publiek kunnen ontmoeten.

Zie <http://www.ongekendtalent.nl>

e. Begeleiden en kennis overdragen

Een instelling kan besluiten zich als docent op te stellen en netwerkburgers kennis te geven op het gebied van expressie of reflectie. Waar

 NETWERKBURGERS DOEN HET ZELF, MAAR DAT GAAT NIET VANZELF

kun je beter leren hoe je televisie maakt dan bij een omroep, waar kun je beter leren hoe een tentoonstelling maakt dan bij een museum? Dit kan variëren van recht-toe-recht-aan kennisoverdracht in de vorm van cursussen of workshops tot meer indirecte vormen van kennisoverdracht door actieve begeleiding van actieve netwerkburgers.

Voorbeeld: 3voor12 Lokaal

Sinds 2003 biedt VPRO's 3voor12, een multimediaal concept op het gebied van alternatieve popmuziek (radio, Internet, live concerten in eigen zaal), de eigen achterban de mogelijkheid om niet alleen passief te consumeren, maar ook zelf te reflecteren op de eigen lokale 'muziekscene': 3voor12 LOKAAL is in het najaar van 2005 een verzameling van negen deelsites: Groningen, Overijssel, Amsterdam, Utrecht, Den Haag, Arnhem/Nijmegen, Rotterdam, Tilburg, en Limburg. De lokale *sites* worden inhoudelijk gevuld door lokale gemeenschappen van vrijwilligers die gebruik maken van door 3voor12 ontwikkeld gereedschap en die volwaardig gebruik maken van de 3voor12 merknaam. Ook verzorgt de VPRO kennisoverdracht en begeleiding. Bij de start van een nieuwe 3voor12 nemen de lokale vrijwilligers deel aan een workshop waarin zij kennismaken met de *ins* en *outs* van het *online* publiceren onder de vlag van 3voor12. Ook zijn er regelmatig bijeenkomsten in Hilversum waar alle lokale 3voor12's onderling ervaringen uitwisselen en deel kunnen nemen aan verschillende soorten workshops.

Zie <http://3voor12.vpro.nl/lokaal/>

Conclusie

Netwerkburgers doen het zelf, maar dat gaat niet vanzelf. In de praktijk blijkt er veel succes geboekt te kunnen worden als culturele organisaties zich oprecht bekommeren om de mediawijsheid van netwerkburgers. Vanuit een heldere visie op e-cultuur en mediawijsheid kunnen instellingen zich op nieuwe manieren positioneren. En kunnen er in een gelijkwaardige samenwerking tussen instelling en publiek indrukwekkende nieuwe producten, diensten en informatie-omgevingen ontstaan. Instellingen produceren dan niet alleen zelf kennis vóór de samenleving, zij richten zich steeds vaker op het or-

WERELDSTEDELINGEN

ganiseren van kennisproductie dóór de samenleving. Met hun deskundigheid op het gebied van essentieel culturele processen als expressie en reflectie kunnen professionele organisaties op vele manieren bijdragen aan een praktische invulling van nieuwe vormen van netwerkburgerschap. Zo wordt niet alleen gewerkt aan de mediawijsheid van netwerkburgers, maar worden ook modellen ontwikkeld die in andere sectoren van de samenleving bruikbaar zijn.

NETWERKBURGERS DOEN HET ZELF, MAAR DAT GAAT NIET VANZELF

Literatuur

Raad voor Cultuur, '*Mediawijsheid - de ontwikkeling van nieuw burgerschap*', juni 2005. Te downloaden via <http://www.cultuur.nl/>

Infodrome; '*Controle geven of nemen. Een politieke agenda voor de informatiesamenleving*', Eindrapport, november 2001.

Te downloaden via:

<http://www.infodrome.nl/publicaties/conclusies/rapport.html>

SCP, Sociaal Cultureel Planbureau, '*Achter de schermen. Een kwart eeuw lezen, luisteren, kijken en internetten*'; september 2004.

Te downloaden via:

<http://www.scp.nl/publicaties/boeken/9037701299.shtml>

SCP, Sociaal Cultureel Planbureau, '*In het zicht van de toekomst*'. Sociaal en cultureel rapport, oktober 2004.

Te downloaden via:

<http://www.scp.nl/publicaties/boeken/9037701590.shtml>

5

Burgerschap en ICT: ontwerpen voor de samenleving

A.W. Mulder

Terwijl in de samenleving en bij de overheid de ICT-toepassingen steeds verder veld winnen, wordt de vraag steeds belangrijker, welke effecten zij hebben op het burgerschap, of de effecten van afzonderlijke ICT-systemen elkaar niet in de weg staan, kortom, hoe men overzicht kan krijgen over de relatie ICT-burgerschap. Aan welke eisen moet 'burgerschaps-ICT' voldoen? Welke achtergrondkennis moeten de ontwerpers hebben? Bert Mulder, lector Informatie, Techniek en Samenleving, gaat op deze vragen in. Met een achtergrond in de sociale wetenschappen is hij naast zijn lectoraat directeur van De InformatieWerkPlaats, die zich richt op strategie en visieontwikkeling rond de sociale en maatschappelijke mogelijkheden van ICT, onder meer voor ministeries, grote steden en maatschappelijke organisaties. Eerder was hij informatieadviseur van de Tweede Kamer, zelfstandig gevestigd consultant en werkzaam als hoofd automatisering in de media.

Inleiding

Kunnen toepassingen van ICT bijdragen aan het versterken van de kwaliteit van burgerschap in een bepaalde gemeenschap, stad of regio? De vraag is belangrijk vanwege de groeiende nieuwe mogelijkheden: wanneer zes miljoen huishoudens via een snelle aansluiting op het Internet steeds meer *online*-diensten gebruiken, kunnen wij die nieuwe digitale infrastructuur dan ook gebruiken voor het stimuleren van burgerschap? Dit artikel onderzoekt of het ontwerpen van

WERELDSTEDELINGEN

toepassingen voor burgerschap geprofessionaliseerd kan worden door gebruik te maken van de theorievorming rond burgerschap en democratisering. Het antwoord op die vraag blijkt niet vanzelfsprekend.

Hoewel er al jaren webtoepassingen gemaakt worden rond stemmen, stemadvies, referenda en raadplegingen rond beleidsontwikkeling, is het professionaliseren van het ontwerpen van dergelijke toepassingen een onontgonnen terrein. Het belangrijkste ontwerpgerederschap is de betrokkenheid van opdrachtgever en ontwerper en het 'gezonde verstand'. Maar het belang van een goed ontwerp neemt toe, wanneer de incidentele en lokale toepassingen zich de komende jaren ontwikkelen tot meer structureel gebruik op nationale schaal. Eigenlijk zou er, gezien dat groeiende maatschappelijke belang, gewerkt moeten worden aan een gestructureerde ontwerptheorie van maatschappelijke toepassing van informatie- en communicatietechnologie.

In dit artikel blijkt uit onderzoek dat wij maar heel beperkt inzicht hebben in hoe democratie en burgerschap tot stand komen en welke bepalende factoren daaraan bijdragen. Onderzoek en theorievorming lijken niet of nauwelijks bruikbaar voor het verbeteren van het ontwerpproces. Een verdere uitdieping van een aantal aspecten van burgerschap laat verder zien dat de huidige toepassingen minder vanzelfsprekend zijn dan ze lijken.

Het praktische karakter van de vragen die ontwerpers stellen kan dienen als stimulans. Door de praktische aanwijzingen die ontwerpers nodig hebben voor hun werk kunnen hun vragen katalysatoren zijn voor een nieuwe invalshoek in het denken over burgerschap. Een invalshoek waarnaar, zoals zal blijken, ook anderen zoeken.

Ontwikkelingen en context

Informatietechnologie

Terwijl een steeds groter deel van de bevolking *online* is, zijn er steeds meer persoonlijke en maatschappelijke diensten *online* beschikbaar en neemt de kwaliteit van die diensten toe. De aandacht verschuift langzamerhand van de techniek naar de gebruikers. In de komende jaren zal de aandacht onder meer verschuiven naar systemen die de kwaliteit van het dagelijks leven versterken. Nieuwe toepassingen ondersteunen gebruikers bij hun dagelijkse activiteiten rond zorg, leren en onderwijs, werk en economie en samen leven. Kleine en grote toepassingen maken het organiseren van eigen zorg mogelijk, ondersteunen het vinden van werk of een opleiding, het coördineren van werk en thuis makkelijker maken, en lokale politieke onderwerpen bespreekbaar maken. Deze nieuwe persoonlijke en maatschappelijke toepassingen kunnen bijdragen aan de kwaliteit van leven van zowel individuele burgers als samenleving. De vraag hier is of we in dat kader de toepassingen van informatietechnologie voor het stimuleren en versterken van burgerschap kunnen verbeteren door nader onderzoek.

Maatschappelijke toepassingen van Informatie en CT

De nieuwe sociale ICT-toepassingen onderscheiden zich van andere toepassingen door een aantal kenmerken.

Ten eerste sluiten ze aan bij activiteiten in het dagelijks leven van gebruikers. Daarmee zijn de behoeften, wensen, vaardigheden en beleving van individuele gebruikers bepalend voor kwaliteit en succes ervan. Naast de directe binding met het persoonlijke hebben de toepassingen vaak een lokaal karakter en sluiten ze aan bij de individuele, micro- en mesosociale omgeving van burgers. Wij spreken vaak over burgerschap in algemene en bestuurlijke termen, maar welke vorm heeft burgerschap eigenlijk in het leven van alledag?

WERELDSTEDELINGEN

Ten tweede vraagt de informele kwaliteit van het dagelijks leven om een eigen benadering. De eigen dagelijkse aandacht voor zorg en gezondheid heeft een ander karakter dan het organiseren van een professioneel zorgproces. Het is vluchtiger, incidenteler, onprofessioneler en vaak multidisciplinair. Gebruikers hebben andere behoeften: toepassingen moeten leuk zijn en inspireren, gemakkelijk om te gebruiken en toch voldoende opleveren. Dat maakt dat een elektronisch patiëntendossier voor thuisgebruik een heel ander karakter heeft dan dat van de huisarts of een specialist in een ziekenhuis.

Ten derde: de schaal van gebruik vormt een uitdaging. Hoewel het directe gebruik van dergelijke toepassingen op individuele schaal plaatsvindt, zijn zij op stedelijke, regionale of nationale schaal beschikbaar. Op de meeste forums op het Internet communiceren gebruikers vaak maar met een heel kleine groep andere gebruikers. Maar het totaal aan berichten kan een enorme omvang aannemen. De twee Nederlandse forums www.fok.nl (meer dan 24 miljoen berichten eind 2005) en www.tweakers.nl (meer dan 14 miljoen berichten eind 2005) behoren tot de top tien grootste forums van de wereld. Op www.fok.nl zijn er daarbij meer dan 10.000 discussies over politieke onderwerpen met meer dan 750.000 bijdragen.

Nu steeds meer gebruikers *online* zijn, zoeken wij niet alleen naar *ad hoc* en incidentele oplossingen, maar ook naar structurele en groot-schalige. Hoeveel elektronische politieke discussiedossiers staan er *online* in een elektronische democratie? Hoeveel zouden er *online* moeten staan, en in welke mate en op welke wijze zouden burgers daarin werkelijk moeten kunnen participeren? Bij grote gemeenten kan het om tientallen of honderden actuele dossiers gaan, en bij kleine om enkele of tientallen? In beide gevallen staan er in Nederland duizenden actuele dossiers *online*, waarin burgers en overheid samen kijken naar onderwerpen voor morgen. Voor wijksystemen geldt hetzelfde: als van de ruwweg 16.000 wijken in Nederland een kwart enige vorm van ICT-wijksysteem gaat gebruiken, welke structuur

zou dat dan moeten hebben, wie zou dat onderhouden, en welke kwaliteitseisen stellen we daaraan in die 4000 wijken?

Voor ICT-ontwerpers betekent dit nieuwe uitdagingen. Zij moeten 'naast de burger kunnen staan' en zich kunnen inleven in de directe en persoonlijke beleving van burgerschap en tegelijkertijd denken in termen van consequenties van het gebruik van dergelijke systemen op lokale, regionale of nationale schaal. Hun ontwerp voor systemen moet 'schaalbaar' zijn, en ook in grote omgevingen een consistent resultaat opleveren. Wat burgers persoonlijk ervaren in de nieuwe toepassingen, moet corresponderen met de reële mogelijkheden op andere niveaus.

Burgerschap

Waarom is burgerschap eigenlijk zo actueel? De directe aanleiding daarvoor ligt in een aantal negatieve ontwikkelingen van de laatste jaren: de participatie van burgers vermindert, terrorisme doet zijn intrede in het dagelijks leven, de bereidheid van mensen voor vrijwilligerswerk neemt af, en de sociale cohesie daalt. Die gebeurtenissen vertalen zich in actuele politieke aandacht en programma's voor normen, waarden en veiligheid, die vaak de directe aanleiding zijn voor de ontwikkeling van nieuwe toepassingen.

Naast de directe actuele aandacht is er het meer indirecte, universele karakter van burgerschap. Als fundamenteel onderwerp raakt het de grond van het menselijk bestaan. Het is de houding van waaruit wij zelf leven met anderen, waarop wij ons leven met anderen samen inrichten en daarover nadenken. In deze zin is burgerschap als centraal thema al duizenden jaren daar te vinden waar de fundamentele houding van elke mens ten opzichte van anderen een belangrijke rol speelt, zoals in veel geloofsovertuigingen, mythologie, literatuur en drama. Burgerschap is een fundamentele kwaliteit, die op elk moment van de dag een rol speelt. Het is verweven met een morele basishouding van waaruit elk individu zijn

WERELDSTEDELINGEN

of haar handelen ten opzichte van de samenleving vorm geeft. Voor ICT-ontwerpers die de komende jaren actief zijn in het ontwerpen van maatschappelijke systemen vormen deze historische behandelingen van het onderwerp een mogelijke bron van kennis en inspiratie, die hen kan helpen het onderwerp meer diepte te geven en boven de actuele context uit te tillen.

Hoewel het universele karakter van burgerschap ons iets zegt over haar belang, krijgt burgerschap in werkelijkheid altijd vorm in de actualiteit van een snel veranderende samenleving van vandaag. De fundamentele vraag blijft hetzelfde, maar het antwoord moet steeds opnieuw worden geformuleerd, afhankelijk van tijd en omstandigheden.

Elke nieuwe invulling van burgerschap lost een probleem van die tijd op. Zo zijn de eerste verkenningen van burgerschap in Athene even bepalend voor het Griekenland van die tijd als het Eedverbond der edelen in 1566 was voor Nederland en die van de Franse bezetting voor de periode van staatsvorming rond en na 1800.

Wat zegt de huidige actualiteit van het onderwerp 'burgerschap' over onze eigen tijd? Is die aandacht zo voorspelbaar als sommigen beweren? Betekent de aandacht voor burgerschap dat er een vitaal vermogen verloren is gegaan, of dat de samenleving zich zo heeft ontwikkeld dat een andere vorm gevonden moet worden? Hervinden we burgerschap vanuit de inspiratie van het verleden of ontwikkelen we iets nieuws vanuit een gewenste toekomst? In het eerste geval moeten we ons zorgen maken over onze onoplettendheid en het verlies van een eerder aanwezige kwaliteit, in het laatste geval kunnen we ons verheugen over het feit dat de ontwikkeling van de samenleving een nieuwe fase ingaat en vraagt om een nieuwe invulling van een universele uitdaging. Dergelijke overwegingen zijn belangrijk voor ontwerpers: zij bepalen de context voor ontwerpen.

Ontwerpen

Voor ICT-ontwerpers is het antwoord op deze vraag alleen relevant wanneer het leidt tot een andere oplossing van de 'hoe-vraag'. Ontwerpers van informatiesystemen willen graag drie dingen weten: welke intentie hebben nieuwe toepassingen, welke functionele eisen stellen wij eraan (wat willen wij bereiken) en hoe moeten wij dat doen?

Ontwerp vragen

Ontwerp vragen zijn praktijkgerichte vragen en geen theoretische. Ze onderscheiden zich daarmee van wetenschappelijke onderzoeksvragen. Ontwerp vragen zijn niet gericht op beter wetenschappelijk verstaan van een fenomeen, maar op het realiseren van 'werkende' systemen die burgerschap in de praktijk kunnen ondersteunen. Ontwerpers van informatiesystemen ontwikkelen geen theorie rond burgerschap, maar werken vanuit een praktisch verstaan van burgerschap naar nieuwe informatiesystemen die dat kunnen ondersteunen. Net zoals voor het ontwerpen van een toetsenbord kennis van het functioneren van de menselijke hand nodig is, voor het presenteren van informatie op een scherm kennis over waarneming en begrip, en voor de ontwikkeling van *games* kennis over het functioneren van emoties en beleving. Voor elk van die aspecten ontwikkelde zich de afgelopen decennia een eigen kennisdomein met eigen methoden: de ergonomie, cognitieve ergonomie en affectieve ergonomie. Onder die praktijkgerichte kennisdomeinen liggen wetenschappen als (cognitieve) psychologie en sociologie, die modellen aanreiken van waaruit praktische toepassingen ontwikkeld kunnen worden. Om systemen te maken die burgerschap kunnen ondersteunen moeten we dus *idealiter* een model hebben 'hoe burgerschap functioneert', waaruit elementen aangereikt worden om de kwaliteit van ontwerpen van toepassingen te verbeteren.

Als wij het ontwerp van toepassingen voor burgerschap willen verbeteren, zullen wij onderzoek moeten doen naar de fundamentele fac-

 WERELDSTEDELINGEN

toren die burgerschap bepalen. Om voor een ICT-ontwerper te kunnen bepalen welke factoren bijdragen aan de verbetering van burgerschap moeten wij ten minste twee elementen definiëren:

- 1) Wat proberen wij te bereiken: burgerschap als doelstelling van systemen en de gewenste kwaliteit daarvan;
- 2) Hoe proberen wij dat te bereiken: de bepalende factoren van burgerschap zodanig operationaliseren, dat er werkende informatiesystemen voor kunnen worden gemaakt.

Het gewenste doel van een toepassing maakt het voor een ontwerper mogelijk na te denken over manieren om die doelstelling te bereiken, en criteria voor succes te definiëren. Specifieker voor het ontwerpen van informatiesystemen betekent het: kennis over die aspecten van burgerschap waarin informatie- en communicatieprocessen de beleving van de gebruiker kunnen beïnvloeden in de gewenste richting. Welke informatie- en communicatieprocessen en welke cognitieve, affectieve en morele aspecten hebben samen invloed op de attitude, kennis, vaardigheden, motivatie en handelingspatronen van een 'ideale' burger? Professionele ontwerpers zijn geïnteresseerd in functionele en instrumentele aspecten van burgerschap.

Ontwerpeisen: formeel, pragmatisch en vitaal

Duidelijke ontwerpeisen zijn belangrijk om de kwaliteit van maatschappelijke toepassingen te verbeteren. Maatschappelijke ICT-toepassingen hebben specifieke ontwerpeisen omdat de doelstellingen en voorwaarden voor succes anders zijn dan die van bijvoorbeeld technische, administratieve of persoonlijke toepassingen.

Wij kunnen drie soorten ontwerpeisen onderscheiden: formeel, pragmatisch en vitaal.

De formele eisen worden gesteld vanuit de systeemwereld: technische, juridische en administratieve voorwaarden voor het succes

van informatiesystemen. Wanneer voldaan is aan deze eisen hebben we een 'juist' systeem.

De pragmatische eisen komen uit de leefwereld van de gebruikers: het systeem moet succesvol, bruikbaar zijn in de dagelijks context van mijn activiteiten. De ene werkomgeving is de andere niet en de interactie met informatiesystemen is tegenwoordig veel breder dan die aan een bureau. Burgers gebruiken ICT-systemen in de auto, lopend, staand, zittend, buiten, binnen en in andere situaties dan een werkomgeving. In al die situaties moet de bruikbaarheid voldoende zijn. Wanneer aan deze eisen voldaan is hebben we een 'bruikbaar' systeem.

Echter, formele en pragmatische eisen maken nog niet dat een systeem mensen inspireert en stimuleert tot verantwoordelijk gedrag. De vitale eisen maken dat in de beleving van de gebruiker het systeem een succes is en een meerwaarde oplevert in termen van zijn/haar burgerschap. Wanneer aan de vitale ontwerpeisen is voldaan hebben we een systeem dat door zijn inspiratie en betrokkenheid het sociale en maatschappelijke doel van het systeem realiseert. Deze laatste eis van vitale kwaliteit van toepassingen is nieuw en ontstaat, nu wij ontwerpen voor de persoonlijke leefwereld van burgers, patiënten, leerlingen en klanten.

Het karakter van modern burgerschap

Belangrijk voor ontwerpers is, dat het denken over burgerschap in het begin van de 21^e eeuw in Nederland een minder politiek en een meer functioneel karakter heeft. Zo stelt de regering vast dat 'burgers zich zelfstandiger opstellen en meer ruimte willen' en verzoekt de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling om een advies rond 'de positie van de burger als consument en maatschappelijke participant'. De titel van het resulterende advies in 2000 luidt 'aansprekend burgerschap' en spreekt van 'individueel verantwoordelijkheidsbesef' en 'soevereiniteit en zelfredzaamheid van de burger' tegenover zijn 'maatschappelijke betrokkenheid als coproductent'. Deze notie van burgerschap is betekenisvol in een nieuwe organisatie van de sa-

menleving, waarin een actieve patiënt zijn eigen zorg organiseert en de student zijn eigen competenties verzamelt. In die periode probeert een terugtrekkende overheid de balans tussen 'laten doen' en 'zelf doen' meer in evenwicht te brengen, nadat decennialang zorgtaken uit het privé-domein naar de staat zijn overgeheveld. Ook in de kabinetsvisie 'Andere Overheid' wordt burgerschap in die sfeer gedefinieerd: '... een burger die zelfredzaam, mondig en betrokken is, hetgeen zich niet in de eerste plaats uit in het indienen van tegen de overheid gerichte eisen, klachten en beroepen, maar veeleer in maatschappelijke zelforganisatie en initiatieven.' Hoewel die functionele benadering zijn eigen beperkingen kent, die door velen al zijn aangegeven, vormt het de context waarin wij burgerschap definiëren, de kwaliteit waarnaar wij streven en de wijze waarop we het burgergericht ICT-onderwerp kunnen operationaliseren.

Onderzoek naar burgerschap als inspiratie

Wat kunnen ontwerpers van toepassingen leren van onderzoek en ontwikkelingen rond burgerschap? Kunnen zij daaruit aangrijpingspunten afleiden die helpen bij het ontwikkelen van succesvolle systemen? Welke aspecten van burgerschap hebben mogelijk consequenties voor ontwerp?

In de eerste helft van de vorige eeuw heeft het denken over democratie en burgerschap een normatief karakter: het richt zich meer op de vraag, hoe een democratie dient te functioneren dan, hoe deze in de praktijk functioneert. Wanneer oorlogen en de opkomst van het communisme duidelijk maken dat er een discrepantie bestaat tussen ideaal en democratie in de praktijk, ontstaat de interesse voor een empirische benadering. Die empirische benadering is mede gebaseerd op de ontwikkeling van sociologie, psychologie, antropologie en de methoden van vragenlijstonderzoek en statistiek die in de 60-er jaren plaatsvindt. De ontwikkelingen rond de eeuwwisseling hebben de noodzaak aandacht te besteden aan de praktische invulling van burgerschap nog eens versterkt.

Is er, na vier decennia empirisch onderzoek naar democratie en burgerschap, kennis die ontwerpers van informatiesystemen kunnen gebruiken? Verrassend genoeg ziet het resultaat er niet hoopgevend uit. Auteurs schrijven 'Wij weten te weinig over hoe de democratie in feite functioneert en daarom is het ons ook niet helemaal duidelijk hoe zij verbeterd moet worden', dat er een '*basic problem of political participation and democracy*' bestaat, of '*it remains unclear how we should be promoting good citizenship and how urgent it is to do so*'. In overzichts-literatuur over burgerschap wordt duidelijk gesteld, dat burgerschap aan het eind van de 20^e eeuw nog steeds een probleem voor de theoretici vormt. Er bestaat geen duidelijk, algemeen geaccepteerd model voor burgerschap, wat het inhoudt en hoe het tot stand komt.

Er is niet alleen geen duidelijk model voorhanden van de factoren die burgerschap bepalen, maar er bestaat ook een diversiteit aan, soms zelfs tegenstrijdige, opvattingen. Daarmee belanden de ontwerpers van informatiesystemen in een opmerkelijke paradox. Hun wordt gevraagd systemen te ontwerpen die burgerschap kunnen versterken zonder dat er een duidelijk uitgewerkt besef bestaat van wat democratie en burgerschap gaande houdt. Tegelijkertijd is er wel de groeiende noodzaak en de politieke ambitie, die leidt tot het initiëren van allerlei ICT-stimulerende maatregelen en tot het ontwikkelen van ICT-gereedschappen ter versterking van het burgerschap. De laatste jaren zijn burgers in tientallen grotere en kleinere projecten betrokken bij de beleidsvorming of besluitvorming rond lokale of nationale politieke onderwerpen. Een recent voorbeeld is 'zo wil ik oud worden', een initiatief waarbij de themacommissie ouderenbeleid van de Tweede Kamer een internetgereedschap gebruikte om inspraak te krijgen op nog te formuleren beleid.

Vaak worden dergelijke toepassingen ontwikkeld door beleidsmakers, soms door *webdesign*-bureaus, soms door organisaties die zich specialiseren in democratische processen. Er zijn geen gestructureerde eisen en vormen van ontwerp voor deze soort systemen voor-

 WERELDSTEDELINGEN

handen en de kwaliteit is voornamelijk afhankelijk van betrokkenheid en gezond verstand.

Tot nu toe zijn dergelijke ‘burgerschaps-ICT-toepassingen’ incidenteel en geïsoleerd ontwikkeld en toegepast, en hebben mede daardoor een beperkte betekenis gehad. De komende jaren zal dat, op basis van een groeiend publiek gebruik van Internet, veranderen en zullen er nieuwe toepassingen verschijnen. Een structureler gebruik van dergelijke toepassingen maakt dat ze directer invloed hebben op de kwaliteit van de samenleving. De vraag is of de betekenis ervan niet even groot of groter wordt dan de betekenis van administratieve systemen of die van *e-commerce*. Dat mogelijke belang is een extra reden om meer gericht aandacht te ontwikkelen voor, onderzoek te doen naar en onderwijs te organiseren rond het ontwerpen ervan.

Consequenties van aspecten van burgerschap

Dat ontwerpers geen gebruik kunnen maken van een algemeen, operationaliseerbaar model van burgerschap betekent niet dat ze met lege handen staan. Ontwerpers zullen zelf moeten kijken, of en zo ja, welke mogelijke consequenties de meer specifieke aspecten van burgerschap kunnen hebben voor het ontwerpen van nieuwe toepassingen. Hieronder volgt een aantal aspecten van burgerschap en hun consequentie voor het ontwerpen van toepassingen:

- burgerschap: *thick or thin*
- democratische deugden: attributen en attitude
- burger en samenleving, micro en macro
- burgerschap en participatie
- cultureel pluralisme

Burgerschap: *thick or thin*

Beiner onderscheidt een smalle en een brede opvatting van ‘burgerschap’ waarbij hij *citizenship-as-legal-status* onderscheidt van *citi-*

zenship-as-desirable-activity. Hij stelt dat, om te komen tot een adequate theorie over burgerschap, de tweede en uitgebreidere ‘*thick description*’ nodig is. In die brede opvatting over burgerschap worden verantwoordelijkheden en deugden betrokken. Ze kan relatief los staan van een smalle, meer juridische opvatting en ‘*thin description*’.

‘Consider the many ways that public policy relies on responsible personal life-style decisions: the state will be unable to provide adequate health care if citizens do not act responsibly with respect to their own health, in terms of a healthy diet, exercise, and the consumption of liquor and tobacco; the state will be unable to meet the needs of children, the elderly, or the disabled if citizens do not agree to share this responsibility by providing some care for their relatives; the state cannot protect the environment if citizens are unwilling to reduce, reuse, and recycle in their own homes; the ability of the government to regulate the economy can be undermined if citizens borrow unmoderate amounts or demand excessive wages; attempts to create a fairer society will flounder if citizens are chronically intolerant of difference and generally lacking in a sense of justice.

Een dergelijke brede opvatting van burgerschap heeft grote consequenties voor de wijze waarop we burgerschap stimuleren en toepassing maken. De ontwerpvrage verschuift van het ontwerpen voor bepaalde en expliciete activiteiten als uitdrukking van burgerschap naar het stimuleren van burgerschap als een meer algemene kwaliteit in allerlei activiteiten en systemen. Betekent dit dat we burgerschap stimuleren wanneer we gebruikers in een website voor verbouwingen wijzen op het belang van een bouwvergunning? Versterken wij een *civil society* wanneer wij gebruikers van een gezondheidsportal stimuleren beter voor zichzelf te zorgen? Als wij de kwaliteit van een dergelijke brede opvatting van ontwerpen willen vergroten, zullen wij vele opdrachtgevers en ontwerpers van informatiesystemen in de breedste zin van het woord bewust moeten maken van deze nieuwe mogelijke betekenis van hun toepassingen, en daarbij duidelijke handreikingen voor ontwerp moeten geven.

De psychologie van een burger: democratische deugden

Wanneer in de jaren zestig de empirische beschouwing van de democratie ontstaat, begint ook onderzoek naar de psychologische eigenschappen van een democratische burger en naar de vraag wat gezien kan worden als democratische 'deugden'. Voor ICT-ontwerpers een interessant gebied, omdat deze aspecten dicht liggen bij het menselijk handelen en de kwaliteiten die we willen realiseren. Het vaststellen van de cognitieve, affectieve en morele factoren van burgerschap kan een bijdrage leveren aan het ontwerp van informatiesystemen.

De basis wordt gelegd door Almond en Verba in 1963 via het begrip 'politieke cultuur', d.i. *'attitudes toward the political system and its various parts, and attitudes towards the role of the self in the system'* en *'psychological orientation toward social object... the political system as internalized in the cognitions, feelings and evaluations'* van burgers. De politieke cultuur is dan het patroon dat ontstaat door de distributie van deze attitudes in de samenleving. Cognitieve oriëntaties verwijzen naar kennis en overtuigingen over het politieke systeem, affectieve oriëntaties naar gevoelens over het politieke systeem, en evaluaties naar oordelen en opinies die een combinatie van waarden en informatie en gevoelens omvatten.

Een recenter voorbeeld van deze benadering vormt het onderzoek door de Zweedse raad voor de democratie in 1997 naar de opvattingen van burgers over democratische deugden. Op hun vragenlijst verschenen de volgende deugden, gegroepeerd in vier categorieën:

kritisch rationalisme

- zich een eigen oordeel vormen, onafhankelijk van anderen
- niet wachten tot de overheid problemen oplost maar eigen initiatief tonen
- proberen zich een beeld te vormen hoe mensen met andere opvattingen denken

BURGERSCHAP EN ICT: ONTWERPEN VOOR DE SAMENLEVING

- eigen opvattingen kritisch kunnen laten onderzoeken
- gehoorzaamheid aan wet en geweten
 - nooit rommelen met sociale uitkeringen en vergoedingen
 - altijd wetten en voorschriften volgen
 - nooit belasting ontduiken
 - bereid zijn een wettelijke regel te breken wanneer het geweten daarom vraagt (moet volgens het ideaal een negatieve relatie hebben met de voorafgaande)
- solidariteit
 - immigranten niet slechter behandelen dan geboren Zweden
 - solidair zijn met diegenen die het slechter hebben dan uzelf
 - producten kiezen die goed zijn voor samenleving en natuur, zelfs als ze niet de beste of de goedkoopste voor uzelf zijn
 - meer om anderen denken dan om uzelf
- deelname/betrokkenheid
 - stemmen in de algemene verkiezingen
 - geïnformeerd blijven over wat er in de samenleving gebeurt
 - actief proberen besluiten over maatschappelijke vragen te beïnvloeden
 - actief zijn in het verenigingsleven

Met deze eigenschappen of deugden krijgt het onderwerp burgerschap meer 'handen en voeten' voor ontwerpers. Zij vormen als het ware een operationalisering van burgerschap, en creëren een praktisch aangrijpingspunt. Een aantal voorbeelden: toepassingen kunnen burgers stimuleren 'een eigen oordeel te vormen' door bij beweringen altijd andere argumenten te tonen en hen zo de gelegenheid te geven eigen meningen toe te voegen. Toepassingen kunnen eigen initiatief stimuleren door contactgegevens van andere burgers of initiatiefgroepen te tonen en zo contacten en activiteiten te stimuleren. *Websites* kunnen informeren over andere culturen of de dialoog tussen mensen uit verschillende culturen stimuleren. Er kunnen analoog aan 'veelgestelde vragen' ook 'veelgehanteerde meningen' worden opgenomen bij belangrijke onderwerpen. Waarom zijn al onze

documenten wel doorzoekbaar op woorden, maar niet op argumenten en posities die wij innemen in discussies? Zo kunnen toepassingen op verschillende manieren aansluiten bij specifieke eigenschappen van burgerschap.

Burger en samenleving: micro en macro

Vaak proberen we door het stimuleren van kwaliteiten van individuele burgers een gunstig effect in de samenleving te bewerkstelligen. De stilzwijgende aanname daarbij is dat er een relatie bestaat tussen het stimuleren van cognitieve, affectieve, en morele aspecten van burgerschap bij individuele burgers en dergelijke kwaliteiten in de samenleving als geheel. Maar sommige onderzoekers zijn juist uitgesproken kritisch over de relatie tussen individuele attitudes en vermogens en het politieke gedrag op het niveau van de samenleving.¹ *Despite the claims of empirical theorists, they have not produced a convincing account of the relationship between the pattern of attitudes and activity revealed in their findings and the political structure of liberal democracies (Pateman 1995, pp.58).* Bij twijfel aan die relatie ontstaat er een probleem voor vormgevers omdat opdrachtgevers het gewenste resultaat van toepassingen en projecten vaak definiëren op het niveau van de samenleving. Als bestuurder of beleidsambtenaar streven zij naar het verstrekken van burgerschap in een wijk, een stadsdeel, of een stad. Maar wat moet een vormgever nu stimuleren, wanneer de relatie tussen de burger (micro) en de samenleving (macro) niet duidelijk is? Toch worden dergelijke projecten uitgevoerd. De praktijk is dat vormgevers de vrijheid hebben (en zullen moeten nemen) om zelf te bepalen of en in welke mate het zinvol is bepaalde cognitieve en affectieve aspecten mee te nemen in het onderwerp. Opnieuw wordt ontworpen vanuit betrokkenheid en gezond verstand en is er geen eenduidige onderbouwing vanuit onderzoek en theorie.

¹ Pateman is daar duidelijk over wanneer ze spreekt over 'civic culture'

Burgerschap en participatie

Het begrip ‘participatie’ speelt meestal een vanzelfsprekende en centrale rol bij initiatieven rond burgerschap. Burgerschap wordt geïnterpreteerd als de betrokkenheid van burgers op elkaar, en informatiesystemen moeten burgers ‘betrekken’ bij lopende activiteiten en ‘laten participeren’. Dat maakt het voor ontwerpers nodig te kijken naar de mogelijke betekenis en vormen van participatie voor burgers.

Er zijn uiteenlopende visies over de wijze waarop participatie kan/moet worden gestimuleerd. Veel linkse ‘*participatory democrats*’ nemen aan dat politieke participatie zelf mensen verantwoordelijkheid en tolerantie zal leren. Die visie van de opvoedende taak van participatie lijkt echter vaak te optimistisch en men denkt dan ook, dat de verantwoordelijkheden van burgerschap voor linkse politici een onderwerp van grotere aandacht moeten worden.

In een meer liberale visie vormt deelname aan de markt een middel om participatie en het ontwikkelen van democratische deugden te ontwikkelen.

Deze beide opvattingen gaan er vanuit dat het stimuleren van participatie juist is. Echter, ook daarover bestaan verschillen van mening: politieke participatie kan dienen als een middel om politici nu en dan in toom te houden, maar hoeft daarmee nog niet een integraal en onmisbaar onderdeel van het persoonlijke bestaan te zijn.

Toch moeten ICT-vormgevers, als zij toepassingen ontwerpen, een opvatting hebben op welke manier burgerschap door participatie gestimuleerd kan worden. Als deelname aan de markt moet leiden tot burgerschap, zijn er dan elementen die specifiek benadrukt kunnen worden? Een voorbeeld: vertrouwen en de manier waarop dat in *online*-markten is ingebouwd. Bij de *online*-markt eBay kunnen de gebruikers via een openbaar toegankelijk gebruikerspaneel hun waarde-

ring uitspreken over een transactie. Deze waarderingen vormen opgeteld een betrouwbaarheidsscore voor verkopers en kopers. Daarmee wordt de basis gelegd voor het vertrouwen tussen partijen. Dat bijzonder succesvolle mechanisme is het gevolg van een ontwerpbeslissing. Betekent het succes van dit ontwerp dat elke ontwerper dergelijke mechanismen moet beheersen en zeker die ontwerpers, die systemen maken ter versterking van burgerschap? Hoe kunnen dergelijke waarderingssystemen verder worden ontwikkeld en gebruikt om het vertrouwen van burgers in bestuurders of beleidsprocessen te vergroten?

Voor ontwerpers kan een gestructureerd overzicht van de verschillende vormen van participatie van burgers en hun mogelijkheden leiden tot betere keuzen bij het ontwerpen van nieuwe toepassingen. Waarom daalt de participatie bij politieke processen, zoals lidmaatschap van politieke partijen en de opkomst bij verkiezingen en welke aspecten daarvan kunnen wij stimuleren? Wat is de relatie tussen de afnemende politieke participatie en veranderende patronen van loyaliteit ten opzichte van de samenleving? Vanuit welke opvatting van 'samenleving' ontstaat het ontwerp voor burgerschap: vanuit een individueel beleefde, persoonlijke samenleving of een meer abstracte en nationale context? Het stimuleren van individueel en persoonlijk burgerschap verschilt aanzienlijk van het efficiënter laten verlopen van bestaande democratische participatieprocessen. Inzicht in dat onderscheid is essentieel voor ontwerpers.

Cultureel pluralisme

In een samenleving met een toenemend multicultureel karakter is één van de belangrijke onderliggende vragen of er een '*common culture*' bestaat met een universele vorm van burgerschap of dat we moeten streven naar '*differentiated citizenship*.' Is een West-Europese vorm van burgerschap anders dan een Oost-Europese? Is burgerschap in christelijke samenlevingen anders dan in geseculariseerde

of islamitische samenlevingen? Zijn er verschillen in dialoog, of in samenwerking? De ontwikkeling van een model van burgerschap als bron van eenheid in een land met meerdere nationaliteiten is een onderwerp dat grote aandacht vereist.

De huidige praktijk en haar uitdagingen

In de praktijk maakt het gemis aan een duidelijk begrip van de onderliggende mechanismen in een democratie weinig indruk. Ons gebrek aan theoretisch inzicht maakt ons niet handelingsonbekwaam. Wij hebben de ambitie om ICT in te zetten voor het stimuleren van burgerschap en maken toepassingen voor *e-democracy*, inspraak in beleidsprocessen, *online*-stemmen voor waterschappen, sociale activiteiten in wijken en buurten of het organiseren van vrijwilligerswerk. En steeds opnieuw volgen zowel opdrachtgevers als ontwerpers hun intuïtie van wat burgerschap zou moeten zijn en hoe dat gestimuleerd zou moeten worden. Opmerkelijk is wel dat er ook na enige tijd weinig motivatie ontstaat om meer onderzoek te doen naar de kwaliteit en effectiviteit van die toepassingen om burgerschap te stimuleren, en dat onderzoek te gebruiken om het succes ervan te verbeteren. Kennelijk wordt professionalisering niet urgent gevonden.

De praktijk van burgerschap en ICT

In de 90-er jaren ontstaat er veel aandacht voor de mogelijkheden van ICT voor democratie en burgerschap. Nota's als 'Contract met de toekomst' leiden tot omvangrijke stimuleringsprogramma's die op hun beurt leiden tot een groot aantal projecten en systemen gericht op het betrekken van burgers bij democratische processen, zoals beleidsontwikkeling en besluitvorming. Toch is in Nederland de laatste jaren de aandacht voor e-democratie afgenomen. De resultaten van projecten lijken niet op te wegen tegen de inspanningen. Ook de stimuleringsprogramma's zoals digitale trapvelden, digitale

broedplaatsen en het kenniscentrum *Social Quality Matters* komen december 2004 tot een stil einde. Er valt een duidelijke lacune van een aantal jaren, nu er binnen de betrokken departementen geen beleidskader meer voorhanden is. Zou het zijn dat onze omissie te investeren in onderzoek en ontwikkeling van betere toepassingen heeft bijgedragen aan die sterk afgenomen interesse voor democratie en sociale toepassingen?

Nieuwe uitdagingen van ICT en burgerschap

Het belang van ICT-toepassingen in zakelijke dienstverlening staat onomstotelijk vast. De herstructurering van bedrijven is vaak een direct gevolg van nieuwe toepassingen. Waarom is het zo moeilijk die ontwikkeling te zien voor de nieuwe maatschappelijke toepassingen? Voor ontwerpers is daarbij een aantal zaken van belang:

- 1) burgerschap zo operationaliseren, dat een verbinding mogelijk wordt met de functies van ICT-toepassingen.
- 2) de mogelijkheden van ICT zo formuleren, dat deze zinvol verbonden kunnen worden met burgerschap, zoals met participatie, betrokkenheid en verantwoordelijkheid.
- 3) ons richten op de informele leefwereld en de ervaring van burgers en ontwerpcriteria voor burgers uitwerken.
- 4) inzicht krijgen in de relatie tussen de micro en macro schaal van de toepassingen.

Een dergelijke meer functionele analyse van burgerschap is op dit moment niet voorhanden. Het lijkt alsof het bevragen van burgerschap vanuit dit perspectief van een ontwerper nieuw is. Interessant is dat, in termen van onderwijs, een dergelijke praktijkgerichte vraag door zijn karakter eerder een HBO-vraag is dan een universitaire wetenschappelijke vraag. Wanneer de behoefte aan het praktisch stimuleren van burgerschap bijzonder urgent is, kan het stellen van toepassingsgerichte HBO-onderzoeksvragen een betere methode zijn om te komen tot het invullen van die behoefte. Dat heeft twee redenen: het

acute karakter van de behoefte aan burgerschap en het fundamenteel andere karakter van praktijkgerichte vragen. Voor het HBO betekent dit dat zij een bijdragen levert aan sociale innovaties en een partner wordt in ontwikkeling. Die nieuwe rol vereist programma's waarin meerjarige kennisontwikkeling mogelijk wordt, iets dat nu binnen het HBO nog nauwelijks ontwikkeld is.

De agenda

Nieuwe maatschappelijke toepassingen van ICT op het gebied van de overheid, zorg, onderwijs en veiligheid zullen van grote invloed zijn op de kwaliteit van de samenleving. Dergelijke toepassingen moeten voldoen aan nieuwe ontwerpcriteria. De strategische betekenis van deze ontwikkeling betekent dat er een '*design science*' voor maatschappelijke ICT-toepassingen ontwikkeld moet worden.

Op dit moment ontbreekt een kader voor de kwaliteit van dergelijke toepassingen. Alle opleidingen op het gebied van informatietechnologie, ontwerp, ontwikkeling en vormgeving zijn gericht op het bedrijfsleven, op administratieve systemen en commerciële webomgevingen. Het goed kunnen omgaan met de in dit artikel geïdentificeerde ontwerpdomeinen en vragen vereist andere competenties. Het stimuleren van onderwijs in de richting van *non-profit*-toepassingen van ICT voor de samenleving is onontbeerlijk. Zowel opdrachtgevers als leveranciers moeten zich bewust worden van de betekenis van goed ontwerp op het gebied van burgerschap, en de ontwikkeling van goede voorbeelden moet gestimuleerd worden.

Bewustwording, draagvlak en visie

Alle *stakeholders* moeten zich bewust worden van de enorme potentie die nieuwe toepassingen van ICT hebben in het stimuleren van burgerschap. Dat geldt voor overheid, onderwijs en andere kennisinstellingen, voor de *non-profit*-organisaties en bedrijfsleven. Er moet een maatschappelijk draagvlak ontstaan waardoor noodzakelijke ontwikkelingen op gang komen.

Een model voor burgerschap

Er moet fundamenteel praktijkgericht onderzoek gedaan worden naar burgerschap. Welke zijn de bepalende mechanismen voor burgerschap en welke kwaliteit streven we na? Welke verschillende vormen van burgerschap zijn mogelijk, wat zijn de verschillen of overeenkomsten tussen universeel burgerschap en een multicultureel burgerschap? Dat onderzoek moet tenminste deels verricht worden door diegenen die praktische toepassingen maken: een nieuwe vorm van fundamenteel praktijkgericht onderzoek. Het onderzoek moet leiden tot kennis die door ontwerpers gebruikt kan worden om goede toepassingen te ontwerpen.

Ontwerpeisen van ICT

De nieuwe maatschappelijke toepassingen van ICT stellen nieuwe eisen aan het ontwerpen, ontwikkelen en implementeren van systemen. Welke eigenschappen van ICT-toepassingen bepalen of burgers geïnspireerd worden, meer vertrouwen ontwikkelen, en een grotere betrokkenheid voelen? Deze nieuwe eisen moeten ook zijn ingesteld op het informele persoonlijke en sociale karakter van de nieuwe ICT-toepassingen.

Architectuur voor maatschappelijke toepassingen

Wanneer nieuwe toepassingen de maatschappelijke activiteiten van burgers ondersteunen, welke kunnen dat dan zijn, en welke zouden dat moeten zijn? Welke informatie en systemen heeft een burger nodig om te kunnen functioneren in een informatiesamenleving? Welke kwaliteit wensen we voor dergelijke systemen, op welke systemen heeft een burger recht, hoe zorgen we voor die kwaliteit en beschikbaarheid? Deze overwegingen moeten leiden tot een architectuur waarin de verschillende functies, de toepassingen en de onderlinge relaties tussen de toepassingen duidelijk worden. Het uitgangspunt

voor een dergelijke architectuur is niet het voorschrijven van toepassingen en standaarden maar het stimuleren van professionaliteit bij alle betrokken *stakeholders*, en het verbeteren van de kwaliteit van systemen en het stimuleren van een meer structurele aanpak van sociale en maatschappelijke toepassingen.

Nieuwe systemen voor burgerschap

Het versterken van de relatie tussen burger en samenleving, het faciliteren van zijn participatie in maatschappelijke processen gebeurt niet door een enkele toepassing of zelfs maar een enkele soort van toepassingen. Burgers zullen daarvoor vele verschillende toepassingen gebruiken.

Dat betekent dat de komende jaren een brede waaier aan proefprojecten op allerlei terrein moet worden gestimuleerd.

Cruciale rol voor onderwijs

Deze nieuwe ontwikkelingen vereisen onderzoek en kennisontwikkeling. De innovatie die de samenleving vraagt is zo omvangrijk dat de verschillende maatschappelijke sectoren daarvoor zelf onvoldoende zijn toegerust, zowel in termen van kennis, vaardigheden als middelen. Het onderwijs moet daarin een actieve positie innemen. Zij moet niet alleen kennis ontwikkelen, maar ook als actieve partner in innovatie optreden. Er moeten opleidingen komen die zich specifiek richten op de ontwikkeling van sociale toepassingen van ICT. Het HBO moet, door haar fundamenteel praktijkgerichte houding, daarin het voortouw nemen.

Literatuur

- Almond, G.A., Verba, S. (eds). *'The civic culture: political attitudes and democracy in five nations'*. Princeton: Princeton University Press, 1963.
- Almond, G.A., Verba, Sidney (eds). *'The civic culture – revisited. London: Sage Publications'*. ISBN 0-8039-3560-9, 1989.
- Beiner, R. (ed). 1995. *'Theorizing citizenship'*. New York: State University of New York Press. ISBN 0-7914-2336-0.
- Gilljam, M., Hermansson, J. (eds). *Demokratins mekanismer'*. Malmö: Liber AB. ISBN 91-47-07275-X, 2003
- Gilljam, M., Hermansson, J... *Demokratins ideal möter verkligheten'*, in: Gilljam, 2003, 10- 27.
- Kemdal, Blom, A. *'Attributioner och demokratiska dygder'*, in: Gilljam, 2003, 305-322.
- Kymlicka, Will; Norman, Wayne. *'Return of the citizen: a survey of recent work on citizenship theory'*. in: Pateman, Carole, 1995, 283-301.
- Meer, J. van der. *'Politiek en terreur van de efficiëntie'*. De Groene Amsterdammer, 23-9-2000.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken. *'Contract met de toekomst, een visie op de elektronische relatie overheid-burger'*, 19 mei 2000.
- Mulder, A.W. *'Representation is the issue. In: Parliamentary Affairs'*, vol 7, 2001, 65-75.
- Oldfield, A. *'Citizenship: an unnatural practice? Political Quarterly'* 61:177-178, 1990.
- Pateman, Carole. 1995. *'The civic culture: a philosophic critique'*. In: Almond 1989, 54-102.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. *'Advies aanprekend burgerschap, De relatie tussen de organisatie van het publieke domein en de verantwoordelijkheid van burgers'*. Den Haag: SDU Uitgevers, 2000.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. *'Ver weg en dichtbij: over hoe ICT de samenleving kan verbeteren'*. Den Haag, 2000.
- Rawls, J. *'A theory of justice. London: Oxford University Press'*, 1971.
- Sociaal Cultureel Planbureau. 2002a. *'Zekere banden, sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid. Den Haag'*. ISBN 90-377-0076-4
- Sociaal Cultureel Planbureau. 2002b. *'Sociale cohesie en sociale infrastructuur: verkenning van beleidsmogelijkheden en bestuurlijke modellen'*. Den Haag. Sociaal Cultureel Planbureau. Werkdocument 79 .

BURGERSCHAP EN ICT: ONTWERPEN VOOR DE SAMENLEVING

Strauss, W., Howe, N., *'The fourth turning, an American prophecy'*. New York, 1997. Bantam Doubleday Dell Publishing Group. ISBN 0-7679-0046-4.

Westholm. *'Demokrati och medborgarskap. Demokratirådets rapport 1998'*. Stockholm: SNS Förlag, 1998.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid verkenningen 3. *'Schets van een beschavingsoffensief, over normen, normaliteit en normalisatie in Nederland'*, Amsterdam, Amsterdam University Press, ISBN 90-5356-663-5, 2004.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, *'Vertrouwen in de buurt'*, Amsterdam, Amsterdam University Press. ISBN 90-5356-735-6, 2005

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. *'Bewijzen van goede dienstverlening'*. Amsterdam. Amsterdam University Press'. ISBN 90-5356-731-3, 2004.

Young, I.M., *'Polity and group difference: a critique of the ideal of universal citizenship'*. Etics 99:250-274, 1989.

6

Digitale veiligheid voor burgers

Dr. M.E.M. Spruit

Dankzij de informatietechnologie is de hedendaagse burger in staat om op een geheel nieuwe, grootschalige en zeer efficiënte manier met de overheid en met andere burgers te communiceren. Uitwisseling van gegevens en ideeën is wereldwijd mogelijk, en allerlei nieuwe contacten en verbindingen kunnen worden gelegd. Dat deze nieuwe mogelijkheden ook risico's met zich meebrengen, wordt soms wel gesignaleerd, maar een duidelijk en volledig besef van digitale onveiligheid en beveiliging is er nog niet. Onderstaande bijdrage gaat op deze zaken in. Zij werd geschreven door Dr. Marcel Spruit. Hij is sinds september 2003 aangesteld als lector Informatiebeveiliging aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk. Daarvoor was hij universitair hoofddocent aan de Technische Universiteit Delft, waar hij zich naast informatiebeveiliging ook intensief bezighield met informatiemanagement. Marcel Spruit is tevens verbonden aan Het Expertise Centrum (HEC) en verscheidene instanties op het gebied van informatiebeveiliging en -beheer.

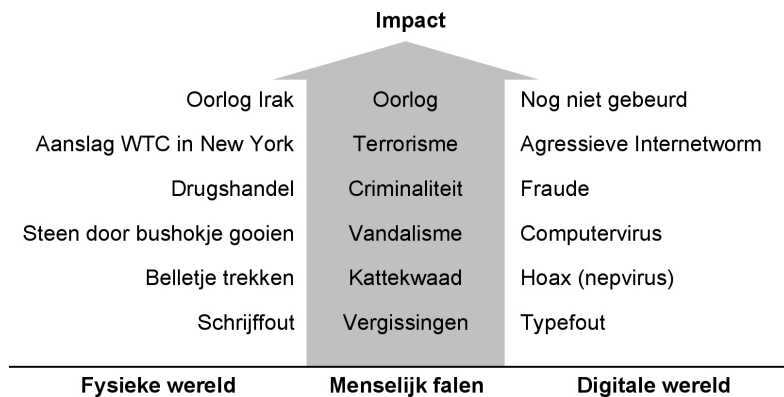
De burger van tegenwoordig vertoeft niet alleen in een fysieke wereld, maar ook in een digitale wereld, waarin digitale informatie verwerkt wordt met behulp van computersystemen en telecommunicatieapparatuur. Een wereld die drijft op informatietechnologie, oftewel IT.¹ Oudere burgers hebben de opkomst van de IT meegemaakt, jongere burgers zijn van jongs af aan opgegroeid met de *ins and outs* van IT. De IT zit zo vervlochten in onze maatschappij, dat

¹ Stallings, W.

WERELDSTEDELINGEN

het voor niemand meer te ontwijken is. De digitale wereld biedt veel mogelijkheden, maar ook veel gevaren. Veel bedreigingen die we al lang kennen uit de fysieke wereld krijgen een equivalent in de digitale wereld. In figuur 1 zijn hiervan een paar voorbeelden gegeven.

Figuur 1: Voorbeelden van menselijk falen in de fysieke en de digitale wereld.



Dit artikel gaat in op enkele belangrijke bedreigingen en oplossingen voor twee belangrijke spelers in de digitale wereld, namelijk de digitale burger en de digitale overheid.

De digitale burger

De burger van tegenwoordig is een frequente gebruiker van IT. De IT zit niet alleen in computers, maar ook in (mobiele) telefoons, audiovisuele apparatuur, auto's, wasmachines, koelkasten, klokken, pinpassen, etc. We zijn zo langzamerhand gewend geraakt aan al die IT. Het valt de mensen niet eens meer op dat er IT in bijvoorbeeld een wasmachine zit. En we kijken er ook niet meer van op als een wasmachinemonteur aan komt zetten met een draagbare computer om een storing op te sporen. Al die IT is gemeengoed geworden. We bellen mobiel, we sparen met een *airmiles*kaart in plaats van zegeltjes

te plakken, we betalen met een pinpas in plaats van geld, we sturen een e-mail in plaats van een brief, we doen onze bankzaken via het Internet, etc. We accepteren het extra comfort dat met IT gerealiseerd wordt als een vanzelfsprekendheid.

Deze vanzelfsprekendheid heeft ook een keerzijde, namelijk dat we ons nauwelijks bewust zijn van de gevaren die aan het gebruik van IT kleven.² Toch ontstaan nieuwe bedreigingen juist bij de introductie van nieuwe technologieën. Zo leidde de komst van de videorecorder tot illegale videohandel, de komst van de computer tot computervirussen, en pinpassen tot pinpasfraude. Ook bij de introductie van nieuwe toepassingen van bestaande technologieën ontstaan veelal nieuwe bedreigingen. Toen computers gemeengoed waren, leidde grootschalige koppeling ervan tot nieuwe bedreigingen, waaronder hacking; de mobiele telefoon leidde tot extra verkeersongelukken doordat er gebeld werd tijdens het rijden, e-mail leidde tot spam, etc.

De laatste jaren worden niet alleen computers aan elkaar gekoppeld, maar ook de daarop draaiende informatiesystemen.³ Hierdoor komen allerlei gegevens over mensen terecht bij organisaties die daar voorheen geen toegang toe hadden. Zo laat een airmilesspaarder een spoor aan aankoopinformatie achter, die de deelnemende bedrijven dankbaar gebruiken voor marketing en omzetoptimalisatie. Over vrijwel iedereen is een schat aan gegevens opgeslagen bij verschillende instanties, denk aan gegevens over inkomsten, koopgedrag, kredietwaardigheid, abonnementen, leesgedrag, gezondheid, etc. Tot voor kort waren deze gegevens verspreid over verschillende instanties. Zo kende de specialist van het ziekenhuis via het medische netwerk wel uw hele medische doopceel, maar hij wist niets over uw koopgedrag, de verenigingen waarvan u lid bent, en of u aan goede doelen schenkt. Die andere gegevens waren wel bij andere bedrijven of instanties bekend.

² Stair, R.M. en Reynolds, G.W.

³ Neumann, P.

WERELDSTEDELINGEN

Met het koppelen van informatiesystemen krijgen steeds meer derden toegang tot steeds meer gegevens over uw handel en wandel. Zo kan de belastinginspecteur als vanouds bij uw financiële gegevens, maar nu wellicht ook nog bij de gegevens over uw gezondheid, uw rook- en drinkgedrag, uw kredietwaardigheid, leesgedrag, etc. Als we aannemen dat alle belastinginspecteurs volledig te vertrouwen zijn, dan zouden we kunnen veronderstellen dat er niet zoveel aan de hand is. Echter, gegevens die op één plaats of voor één instantie beschikbaar zijn, zijn niet goed te beveiligen tegen kennisname door derden. En als die derden een criminele inslag hebben, dan zullen ze wellicht niet schromen om deze gegevens te gelde te maken. De consequentie daarvan laat zich raden. Als bijvoorbeeld uw rook- en drinkgedrag aan uw werkgever doorgespeeld wordt, dan besluit deze wellicht dat hij de eerstvolgende promotie liever aan een gezondere persoon aanbiedt. De veelgehoorde opvatting 'iedereen mag alles over me weten, want ik heb toch niets te verbergen' is in dit licht bezien wat te kort door de bocht.

Een nog vervelender scenario is dat criminelen niet alleen inzicht in de gegevens over u hebben, maar ze ook kunnen wijzigen.⁴ Om u in diskrediet te brengen kan iemand bijvoorbeeld in het politieregister een paar ernstige vergrijpen achter uw naam zetten. Dit uiterst onwenselijke scenario hoeft overigens helemaal niet door criminelen in gang gezet te worden, het is ook mogelijk dat de gegevens rechtmatig maar onterecht gewijzigd worden.⁵ Zo kan het voorkomen dat een bank u op basis van een vergissing niet-kredietwaardig verklaart. Het duurt even voordat deze fout hersteld is. In de tussentijd is uw niet-kredietwaardigheid bij iedere aangesloten instantie bekend, van bank tot supermarkt, en van ziekenhuis tot bibliotheek. De oorzaak van verkeerde gegevens kan ook liggen bij het feit dat zeer grote gegevensbestanden nooit foutvrij zijn. U kunt dus ook per toeval als

4 *The Net*, Irwin Winkler

5 Reason, J.T.

niet-kredietwaardig te boek staan. Om een dergelijke fout te herstellen moet vaak eerst bekend zijn waar de fout ontstaan is, maar dat kan de nodige tijd en moeite kosten.

Door de koppeling van steeds meer informatiesystemen met persoonsgegevens, komt een andere niet zo bekende bedreiging ineens in een ander daglicht te staan, namelijk identiteitsfraude. Bij identiteitsfraude maakt iemand oneigenlijk gebruik van andermans identiteit. Dit soort fraude komt al jaar en dag regelmatig voor. Een voorbeeld is de crimineel die zijn auto voorziet van een ander nummerbord. Als deze auto op de plek van de misdaad gefotografeerd of gefilmd wordt, dan krijgt de eigenaar van het betreffende kenteken de politie op bezoek. Een ander voorbeeld van identiteitsfraude is het afkijken van iemands pincode en vervolgens de pinpas stelen. De dief kan zich met behulp van de pinpas en de bijbehorende code voordoen als de eigenaar van de bijbehorende bankrekening, en die plunderen. Zolang alle informatiesystemen nog los van elkaar opereren is de schade te overzien. De eigenaar van het kenteken hoeft alleen een alibi te hebben, en de pinpasdiefstal resulteert maximaal in een schade ter hoogte van het banksaldo. Maar als de bijbehorende informatiesystemen gekoppeld zijn aan een conglomeraat van andere systemen, dan kan degene die de bankrekening plundert ook gegevens van het slachtoffer wijzigen in het bibliotheekregister, het gemeenteregister, en gegevens voor chantage vergaren. Identiteitsfraude is een bedreiging die weliswaar al lang voorkomt, maar met steeds verdergaande koppeling van informatiesystemen neemt de impact van deze bedreiging sterk toe. Daarmee wordt ook de aantrekkingskracht op criminele organisaties steeds groter.

Al met al leidt het koppelen van informatiesystemen tot een concentratie van informatie die zelfs met de huidige vergevorderde technieken niet goed te beschermen is. Onopzettelijke fouten in het conglomeraat van informatiesystemen leiden tot ernstig ongemak voor toevallige burgers. Opzettelijk misbruik van de gegevens door crimi-

nele organisaties leidt tot nog groter ongemak voor nog veel meer burgers.

De digitale overheid

Naast het koppelen van informatiesystemen is een trend waarneembaar van digitalisering. Informatie en informatiestromen die voorheen niet digitaal waren, worden steeds meer gedigitaliseerd. Zo wordt er tegenwoordig digitaal geschreven, gebeld, gemaild, gefotografeerd, muziek geluisterd, etc. Ook bedrijven en instellingen zijn aan het digitaliseren. Steeds meer organisaties scannen alle papieren post bij het binnenkomen en sturen deze vervolgens als e-mails verder de organisatie in. Ook worden documenten, boeken en tekeningen door scannen gedigitaliseerd. De voordelen hiervan zijn dat de opslag van digitale informatie veel minder ruimte kost, en dat digitale informatie veel sneller op te halen en te verspreiden is.

De toenemende digitalisering is niet aan de overheid voorbijgegaan.⁶ Veel papieren informatiestromen zijn inmiddels gedigitaliseerd. Informatie van en over burgers wordt digitaal verwerkt en opgeslagen. De overheid heeft steeds meer digitale informatie over burgers beschikbaar, zoals persoonsgegevens, belastinggegevens, reisgegevens, justitiële gegevens, etc. De overheid heeft deze informatie nodig om haar verzorgende rol ten aanzien van haar ingezetenen te kunnen vervullen. Overigens mag de verkregen informatie alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor ze verkregen is. Bovendien mag de informatie ook niet zomaar aan derden ter beschikking gesteld worden. De wettelijke regels voor het omgaan met informatie over personen zijn beschreven in de privacywet (Wet Bescherming Persoonsgegevens).⁷ Voor sommige overheidsregisters, zoals bijvoorbeeld de

6 Mettau, P.

7 'Wet Bescherming Persoonsgegevens', 6 juli 2000

gemeentelijke bevolkingsadministratie en het politieregister, bestaat aanvullende wetgeving.

Naast een verzorgende rol heeft de overheid ook de taak om te waken over de veiligheid in het land. Iedereen behoort zich in zijn omgeving veilig te kunnen voelen. Voor het waarborgen van de veiligheid heeft de overheid ook informatie nodig, maar dat is andere informatie dan ze voor haar verzorgende rol nodig heeft. In feite heeft de overheid informatie nodig die indruist tegen de privacyregels.⁸ Dat is formeel alleen toegestaan als er zwaarwegende argumenten zijn om de privacy te schenden. Als iemand van criminele of terroristische activiteiten verdacht wordt, dan mag de privacy van de verdachte geschon- den worden. Maar op voorhand is vaak nog niet duidelijk wie er verdacht wordt van criminele of terroristische activiteiten. Daarom moet er eerst veel tijd en moeite gestoken worden in het effectief identificeren van verdachten, om vervolgens alleen deze personen te volgen. In een tijd dat de hele overheid continu aan het bezuinigen en reorganiseren is, is deze aanpak niet populair. Er wordt dan ook verlangend gekeken naar een andere aanpak, namelijk alle mogelijke informatiebronnen aan de opsporingsinstanties ter hand stellen. Als van iedere Nederlander op elk tijdstip bekend is waar hij of zij is, en wat hij of zij daar uitvoert, dan is het opsporen van overtreders een fluitje van een cent.

De laatstgenoemde aanpak is die welke de overheid nastreeft. Door koppeling van zoveel mogelijk van haar eigen informatiesystemen ontstaat een schat aan informatie. Nu al wordt steeds meer van deze informatie ter beschikking gesteld aan opsporingsinstanties. De opsporingsinstanties voegen hier zelf nog digitale gegevens aan toe die afkomstig zijn van onder meer camerasurveillance en het af- tappen van telefoon, e-mail en Internet. Hiermee wordt een conglo- meraat aan informatiesystemen gecreëerd dat door één of enkele

8 *Wet op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten 2002*

WERELDSTEDELINGEN

opsporingsinstanties geraadpleegd en wellicht ook gewijzigd kan worden. Echter, gegevens die op één plaats of voor één instantie beschikbaar zijn, zijn niet goed te beveiligen tegen kennisname door derden. Dit wordt dus een aantrekkelijk object voor criminelen die graag hun voordeel doen met kennis over de gedetailleerde handel en wandel van iedere Nederlander. Daarnaast is een dergelijk conglomeraat van informatiesystemen ook zeer aantrekkelijk voor terroristische organisaties.

Terroristische organisaties hebben ook vanuit een ander perspectief veel interesse voor een centraal toegankelijk conglomeraat van informatiesystemen. Een dergelijk conglomeraat is namelijk zo belangrijk voor de overheid, dat het wegvallen ervan de hele overheid kan verlammen. Het platleggen van het centrale informatiesysteem van bijvoorbeeld de Rijksdienst voor het Wegverkeer is vanuit terroristisch perspectief gezien nauwelijks interessant, maar als het mogelijk is om met één gecoördineerde actie vanuit een centraal punt verscheidene belangrijke informatiesystemen tegelijk te treffen dan is dat wel een heel interessant doel. Hoe groter het conglomeraat aan gekoppelde informatiesystemen, des te groter de terroristische dreiging.

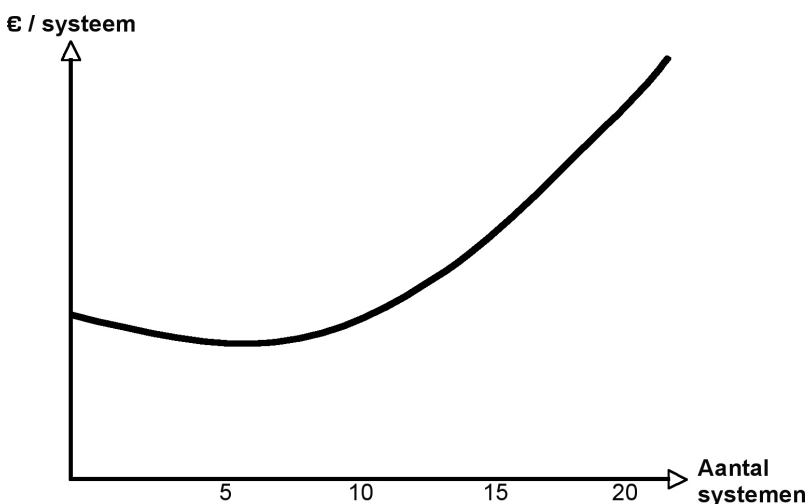
Oplossingen

Uit het voorgaande is duidelijk geworden dat het onbeperkt koppelen van informatiesystemen belangrijke nadelen heeft. Met name de overheid die veel informatiesystemen heeft, moet erg oppassen dat ze niet teveel doorschiet in haar koppelingsdrang. Daarentegen kan het koppelen van informatiesystemen in bepaalde gevallen heel wenselijk zijn.⁹ Er is dan ook sprake van een optimum: koppeling is nuttig, maar met mate. De richtlijn zou moeten zijn dat informatiesystemen alleen gekoppeld worden als het nodig is voor de processen die er gebruik van maken. Oftewel: alleen koppelen wat nodig is, en niet alles

9 Gelder, W. van, en Mulder, E.J.

wat mogelijk is. Dus koppelen omdat daardoor misschien wel eens nuttige informatie over verdachten gevonden zou kunnen worden is geen goed idee. Aparte, en eventueel onderling gekoppelde, informatiesystemen die toegespitst zijn op opsporing zijn echter wel nuttig.

Figuur 2: De globale kosten van een informatiesysteemconglomeraat als functie van het aantal gekoppelde systemen.

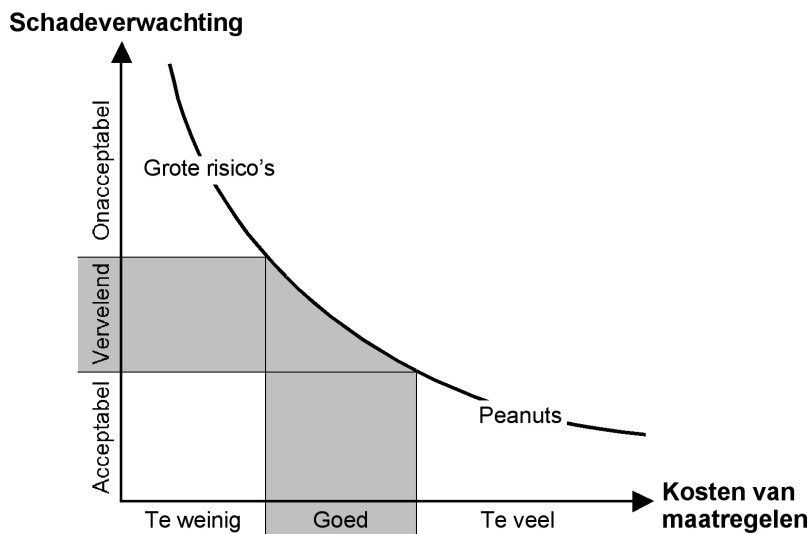


Door koppeling van informatiesystemen zijn schaalvoordelen te behalen. Bovendien kan de effectiviteit van een dergelijk conglomeraat groter zijn dan die van de individuele systemen. Door beperkt te koppelen loopt men deze voordelen gedeeltelijk mis. Daar staat tegenover dat in de praktijk gebleken is dat het koppelen van meer dan een handvol systemen onevenredig duur is. Dit wordt onder meer veroorzaakt door interfaceproblemen en ophoping van fouten. De richtlijn om alleen te koppelen wat nodig is, en niet alles wat mogelijk is, blijkt dus ook nog eens relatief goedkoop en effectief te zijn (zie figuur 2).

WERELDSTEDELINGEN

De kwetsbaarheid van beperkt gekoppelde informatiesystemen is weliswaar minder dan die van onevenredig gekoppelde informatiesystemen, maar toch is het zaak om de beveiliging van deze systemen goed op orde te hebben. Criminele en terroristische organisaties krijgen steeds meer kennis over digitale informatiesystemen. Het niveau van beveiliging van deze systemen moet dus navenant toenemen om de risico's niet te veel te laten stijgen. Ook vanwege een andere reden is verdergaande beveiliging van informatiesystemen nodig. Hoe belangrijker informatiesystemen zijn, des te groter de schade bij een incident. Daarom moeten informatiesystemen niet alleen tegen criminele en terroristische bedreigingen beschermd worden, maar ook tegen allerlei andere bedreigingen, zoals onopzettelijke fouten, brand, bliksem, storm, apparatuurstoring, etc.¹⁰ Toch is het *rücksichtslos* treffen van beveiligingsmaatregelen geen goed idee. Naast het nemen van te weinig maatregelen is het namelijk ook mogelijk

Figuur 3: Schadeverwachting versus kosten van maatregelen



10 Overbeek, P., Roos Lindgreen, E. en Spruit, M.

om te veel maatregelen te treffen. Om dit inzichtelijk te maken is in figuur 3 het verband geschetst tussen de risico-omvang, ofwel de te verwachten schade door bedreigingen, en de kosten van de getroffen maatregelen. In de onderste zone van de figuur bevinden zich de overbodige maatregelen, waar euro's uitgegeven worden om dubbel-tjes te beveiligen. De kunst is om voldoende maatregelen te treffen, niet te weinig maar ook niet te veel.¹¹

Daarnaast heeft de digitale burger ook zelf een verantwoordelijkheid in het realiseren van veilige informatiesystemen. Veel mensen koesteren hun zwaarbevochten rechten nauwelijks. Het is onvoorstelbaar hoe gemakkelijk mensen hun privacygevoelige informatie vrijwillig opgeven. Denk aan het razendsnelle succes van de *airmiles*kaart. Men gaat er te gemakkelijk vanuit dat men er zelf geen last van zal krijgen, maar dat is in het algemeen niet waar. Men merkt het echter pas als het te laat is. En zelfs dan zijn velen er zich niet eens van bewust dat de hinder door het weggeven van eigen informatie is ontstaan. Zo zijn bijvoorbeeld *spam*, *hoaxen* (nepvirussen), en het 's avonds steeds gebeld worden door colporteurs, alleen mogelijk, doordat wij links en rechts onze adresinformatie weggeven. Een wet zoals de privacywet stelt paal en perk aan misbruik van gegevensinformatie. Toch hoeft maar iemand het woord terrorismebestrijding te noemen en wij geven zonder veel discussie de rechten op, die in die wet staan. Hier past wat meer behoedzaamheid van de digitale burger.

Een bedachtzame digitale overheid en bedachtzame digitale burgers kunnen gezamenlijk de strijd aangaan tegen de gevaren van de digitale wereld. Als zij dat goed aanpakken, profiteren zij ten volle van de mogelijkheden van de digitale wereld.

11 M. Spruit

Literatuur

Stallings, W. '*Data and computer communications*', Prentice-Hall, Upper Saddle River, 2003.

Neumann, P., '*Illustrative risks to the public in the use of computer systems and related technology*', <http://www.csl.sri.com/users/neumann/illustrative.html>

Stair, R.M. en Reynolds, G.W. '*Principles of Information Systems*', Course Technology, Cambridge, 2003.

Zie een voorbeeld scenario-uitwerking in de film *The Net*, Irwin Winkler, Colombia Pictures, 1985.

Reason, J.T., '*Human error*', Cambridge University Press, Cambridge, 1998.

Mettau, P., '*Mijnoverheid.nl*', Het Expertise Centrum, Den Haag, 2005.

'*Wet Bescherming Persoonsgegevens*', 6 juli 2000, zie www.wetten.overheid.nl en www.cbpweb.nl

Wet op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten 2002, 7 februari 2002, zie www.wetten.overheid.nl

Gelder, W. van, en Mulder, E.J., '*De elektronische overheid: na dromen nu daden*', Management & Informatie, nummer 3, 2003, 4-9.

Overbeek, P., Roos Lindgreen, E. en Spruit, M., '*Informatiebeveiliging onder controle*', Pearson, Amsterdam, 2005.

M. Spruit, '*Waardevol maakt kwetsbaar: het belang van informatie-beveiliging*', Haagse Hogeschool/TH Rijswijk, Den Haag, 2004.

7

Geen feest voor jullie
Allochtone jongeren en discriminatie aan de
deur van Haagse horecagelegenheden¹

Mevr. dr. M.M. Komen

Burgerschap betekent dat mensen 'erbij horen'. Echter, niet iedereen hoort altijd 'erbij'. Sommige mensen worden buitengesloten en krijgen de boodschap dat zij er niet bij horen. Onderstaande bijdrage geeft daarvan een illustratie. Mieke Komen deed empirisch onderzoek naar uitsluiting van allochtone jongeren en hun reacties hierop. Zij is pedagoge en criminologe. Zij is werkzaam als lector Jeugd en Opvoeding en daarnaast werkzaam bij de sectie Criminologie van de Universiteit Utrecht.

Burgerschap is de keerzijde van sociale uitsluiting, van processen waardoor individuen of groepen mensen geheel of gedeeltelijk worden uitgesloten van volledige participatie in de samenleving waarin zij leven.² Burgerschap betekent, dat je ergens bij hoort, en meestal gaat dat gepaard met afwijzing van degenen die 'er niet bij horen'. In onze samenleving is vooral voor jongeren een belangrijke en gevoelige vraag: hoor ik erbij? Voor deze groep is ook uitgaan enorm belangrijk: voor het aangaan en onderhouden van vriendschappen, en voor hun

1 Met dank aan studenten en medewerkers van de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk: Horia Abdellaoui, Michael Asante, Latifa Bouhayoufi, Shudaliene Cornelis, René Diekstra, Najat Harchaoui, Charetty Hermanus, Evita Janse, Najat Lachhab, Dick Lammers, Shelley Naarden, Benedicta Nkansah & Yildiz Yildiz.

2 Vergelijk Ruth Levitas, 1998: 43.

gevoel 'erbij' te horen. Uitgaan doe je samen. Dat is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Sommige medewerkers van discotheken en cafés weigeren aan allochtone jongeren de toegang. Wat zijn de gevolgen voor deze jongeren van het gevoel gediscrimineerd te worden?

Het onderzoek

De achtergrond van dit onderzoek onder Haagse allochtone jongeren is de volgende. In het kader van een 'actieprogramma voor normen en waarden' heeft de gemeente Den Haag het initiatief genomen tot inventarisatie van meningen van Haagse jongeren en jongvolwassenen over hun mogelijkheden om uit te gaan in Den Haag. Doel was het in beeld brengen van de behoefte en de beleving van jongeren van verschillende etnische afkomst op het terrein van het Haagse uitgaansleven. Probleemstelling was: *Wat leeft er zoal op het gebied van uitgaan onder allochtone jongeren en jonge volwassenen en waaraan hebben zij behoefte?*

De resultaten van deze inventarisatie zijn *niet* representatief voor de ervaringen van alle allochtone jongeren en jongvolwassenen in Den Haag.³

3 In totaal zijn 68, voornamelijk hoger opgeleide, jongeren en jongvolwassenen geïnterviewd. Zij zijn van Marokkaanse (N=15), Antilliaanse (N=21), Afrikaanse (dat wil zeggen niet Noord-Afrikaanse, N=15), Surinaamse (N=8) en Turkse afkomst (N=7). Eén geïnterviewde man is geboren in Pakistan en één in Bosnië. De groep respondenten bestaat uit 42 mannen en 26 vrouwen. HBO-studenten zijn sterk oververtegenwoordigd in de onderzoeksgroep. Van de 68 respondenten volgen 36 een opleiding op HBO-niveau (meestal aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk), 13 respondenten werken, 8 volgen een opleiding op MBO-niveau, 4 jongeren gaan naar het VMBO, 4 respondenten zijn werkloos en 2 respondenten studeren aan een universiteit. Van één respondent is niet bekend of hij studeert of werkt. De interviews zijn afgenomen door studenten van de Haagse Hogeschool /TH Rijswijk afkomstig uit dezelfde leeftijdscategorie als de geïnterviewden. Drie respondenten zijn geïnterviewd door de auteur van dit

ALLOCHTONE JONGEREN EN DISCRIMINATIE AAN DE DEUR VAN

De onderzoeksresultaten geven een interessant, levensecht beeld van discriminerend deurbeleid, vooral ook omdat dit onderwerp niet het eigenlijke doel van de interviews was. Discriminatie vormde een regelmatig opkomend onderwerp, wanneer er in de interviews werd gevraagd naar eventuele belemmeringen voor het uitgaansgedrag van de ondervraagde jongeren en naar hun mening over de toegankelijkheid van uitgaansgelegenheden.

artikel. Zij is werkzaam als lector aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk. De werving van respondenten vond plaats via het eigen netwerk van de interviewers. Twee Afrikaanse respondenten zijn tijdens een groepsinterview ondervraagd, omdat dat in het café waar het interview plaatsvond de meest vanzelfsprekende situatie was. Omdat mensen hun mening vormen in interactie met elkaar, lijkt dit geen bezwaar. De respondenten pasten vrijwel allemaal in de leeftijdscategorie 15 tot 30 jaar. Slechts twee respondenten (mannen van Afrikaanse afkomst) vielen buiten deze leeftijdsrange. Zij zijn 32 en 38 jaar oud. De respondenten zijn meestal in de twintig; slechts 8 geïnterviewden zijn jonger dan 20 jaar. De gemiddelde leeftijd is 22,7 jaar. De jongste deelnemer was 17; de oudste, zoals vermeld, 38. Het onderzoek vond plaats in maart 2004 door middel van een gerichte bestudering van relevante literatuur en documenten en door middel van *face-to-face* interviews. In overleg met de opdrachtgever kwamen tijdens de interviews de volgende onderwerpen aan bod: achtergrondkenmerken van de respondenten, hun leeftijd, opleiding, positie op de arbeidsmarkt, etnische achtergrond, woonduur in Nederland en Den Haag, favoriete vrijetijdsbesteding en muzieksoorten, uitgaansbeleving en belemmeringen op dit gebied, ervaringen met de uitgaanssector in andere plaatsen dan Den Haag, mening over het aanbod, de aantrekkingskracht en de toegankelijkheid van Haagse horecavoorzieningen, bioscopen en discotheken, en hun eventuele ideeën over verbetering van het aanbod. De gemiddelde duur van het interview was circa drie kwartier. De interviews zijn met toestemming van de respondenten op band opgenomen en vervolgens integraal uitgewerkt. Tijdens de analyse van het materiaal zijn de meest relevante categorieën en uitspraken genoteerd en onderling vergeleken. Vóór afname van de interviews verzekerden we de anonimiteit van de respondenten. Benadrukt werd dat het ons gaat om hun meningen en hun ervaringen. We hebben uitgelegd dat we niet van de gemeente of van de Haagse horeca zijn, maar studenten en medewerkers van de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk. Vervolgens is de doelstelling van de inventarisatie aan de respondenten uitgelegd, dat wil zeggen zicht krijgen op hun mening over de aantrekkelijkheid en toegankelijkheid van horecagelegenheden en discotheken in de stad.

Aan de deur van disco's

'Vanavond geen feest voor jullie', 'Jij komt er niet in' en andere afwijzende, vervelende, wantrouwende en denigrerende opmerkingen kregen onze respondenten regelmatig te horen aan de deur van Haagse uitgaansgelegenheden. Hun aanwezigheid wordt al te vaak niet op prijs gesteld en dat laat het personeel in uitgaansgelegenheden hun merken.

De precieze aard en omvang van vormen van discriminatie in het uitgaansleven zijn moeilijk te meten. Mensen die zich gediscrimineerd voelen, kunnen heel verschillende inhoud geven aan het begrip discriminatie. En mensen die discrimineren geven dat niet snel openlijk toe.⁴

Afwijzingen op grond van etnische achtergrond en huidskleur zijn daarom lastig te bewijzen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat geen van de door ons ondervraagde jongeren en jongvolwassenen ooit formeel aangifte heeft gedaan bij de *politie* wegens discriminatie, ook al kent Nederland al sinds 1971 antidiscriminatiewetgeving.

Ondanks deze meetobstakels is er wel een en ander bekend over de omvang van discriminatie aan de deur van Haagse horecagelegenheden en discotheken. Uit een enquête verricht door de Haagse jongerenraad in 2001 blijkt dat bijna 20% van de ondervraagde autochtone en allochtoon-Nederlandse jongeren naar eigen zeggen wel eens is geweigerd aan de deur van een discotheek, coffeeshop, café of bar vanwege hun etnische afkomst.

4 Wij hanteren net als het Bureau Discriminatiezaken Haaglanden een brede, sociologische definitie van discriminatie: vormen van uitsluiting en achterstelling van (groepen) mensen op grond van kenmerken die in de context van de handeling onaanvaardbaar zijn (vergelijk Gras e.a., 1996: 21). Afwijzing op grond van etnische afkomst is een duidelijk geval van discriminatie, omdat er geen situaties denkbaar zijn waar etniciteit een redelijke grond voor uitsluiting of achterstelling is.

ALLOCHTONE JONGEREN EN DISCRIMINATIE AAN DE DEUR VAN

Uit een andere enquête blijkt een vergelijkbaar percentage.⁵ Deze onderzoekers hebben ook gekeken naar de etnische achtergrond van de respondenten: 5% van de autochtoon-Nederlandse jongeren voelt zich in het Haagse uitgaansleven regelmatig gediscrimineerd en 12% van de allochtone jongeren; 15% van de autochtone en 19% van allochtone jongeren voelt zich 'heel af en toe' gediscrimineerd. Uit onderzoek door het Bureau Discriminatiezaken onder Haagse scholieren kunnen we afleiden dat discriminatie een aanzienlijk sociaal probleem is. Van 400 geënquêteerde Haagse scholieren tussen de 12 en 18 jaar oud voelde 68% zich anno 2003 'wel eens' gediscrimineerd, meestal op grond van afkomst; 50% geeft aan 'tijdens het uitgaan' te worden gediscrimineerd.⁶ Gegevens over de ouders en over de vraag waarom deze jongeren, ook autochtoon-Nederlandse jongeren, zich precies gediscrimineerd voelen in het uitgaanscircuit, ontbreken helaas in deze rapportages.

Discriminatie

Net als uit de andere studies over Den Haag blijkt uit onze inventarisatie dat jongens en mannen zich vaak gediscrimineerd voelen in het uitgaansleven, vaker dan meisjes en vrouwen. Van de 26 onderzochte meisjes en vrouwen zijn 16 wel eens geweigerd aan de deur van Haagse uitgaansgelegenheden. Van hen voelden 13 zich gediscrimineerd. De meisjes en vrouwen werden bij voorbeeld geweigerd met opmerkingen over hun kleding die te slordig, te bloot of te sexy zou zijn, of omdat de gehele groep jongeren met wie zij uit waren, werd afgewezen. Van de 42 mannelijke respondenten voelden 31 zich een of meerdere malen daadwerkelijk gediscrimineerd aan de deur van Haagse uitgaansgelegenheden. Een vijftal andere respondenten hadden zelf geen last gehad van weigeringen aan de deur, of konden de reden van weigering accepteren. Bij de respondenten die

⁵ Afgenomen door Van Gelder en anderen in Den Haag, 2002.

⁶ Khemiri, 2004.

WERELDSTEDELINGEN

geen last hadden van het gevoel gediscrimineerd te worden, kon dit toch van invloed zijn op hun uitgaansgedrag omdat ze er over hadden gehoord van andere jongeren. Bepaalde gelegenheden vermeden zij uit angst te worden geweigerd, of omdat zij vreesden daar niet welkom te zijn: 'gebrek aan interesse in dat soort plaatsen', 'ik ben bang dat witte mensen mij dan zullen aanstaren alsof het ongepast is dat ik daar ben'; 'tot nu toe ben ik nog nooit geweigerd, omdat ik al weet waar ik geweigerd kan worden. Daar ga ik bij voorbaat al niet heen'; 'geen zin in scheve blikken'.

Ongevraagd vertelden enkele Marokkaanse jongens dat de kans op weigering aan de deur van een discotheek of dansgelegenheid voor hen groter is dan dat je binnen komt. Portiers, personeel en ondernemers wekken volgens hen op dit gebied sterk de indruk dat zij vooral selecteren op etnisch uiterlijk.

Discriminatie geschiedt volgens de literatuur meestal in verholde vorm.⁷ Onze respondenten werden echter ook geconfronteerd met openlijke discriminatie. Zo kreeg een jongen van 19, die in Nederland is geboren en getogen en een Hollandse moeder en Antilliaanse vader heeft, aan de deur van een club te horen dat er geen kleurlingen naar binnen mochten. Een Turkse jongen, 25 jaar oud en al 21 jaar woonachtig in Nederland, kreeg te horen dat hij een buitenlander is en moet accepteren dat hij nu eenmaal niet dezelfde rechten als een Hollander kan hebben. Een Marokkaanse jongen wilde uitgaan met een aantal collega's van zijn werk, en werd als enige van de groep zonder opgaaf van redenen geweigerd:

'Twee weken geleden hadden we een bedrijfsfeestje. Na het feestje wilden we met een groep van vijf collega's uitgaan. We besloten naar een discotheek te gaan. Daar in de rij liepen mijn collega's zo voor me naar binnen en werd ik tegengehouden. Ik mocht er niet in. Ze hebben me geen reden gegeven. Er werd me alleen ge-

⁷ Zie literatuurlijst.

ALLOCHTONE JONGEREN EN DISCRIMINATIE AAN DE DEUR VAN

zegd dat ik er niet in kwam. En toen ben ik weggegaan zonder iets te zeggen.'

Sommige portiers lijken het soms zo normaal te vinden om bepaalde etnische groepen te weigeren dat uitleg overbodig is. Een jongen van 24, geboren en getogen in Den Haag, vertelde tijdens het interview:

'Er is hier wel veel, alleen je komt niet overal in als Marokkaan. Dat word je gewoon ook openlijk gemeld als je geweigerd wordt. Er wordt niet omheen gedraaid. Als er niet zoveel geweigerd werd dan zou er in principe best veel te doen zijn in Den Haag. Helaas is dat niet zo.'

Naast incidenten van openlijk racisme beschrijven de jongeren situaties waarbij portiers op een subtiele manier onderscheid maken. Als reden voor weigering krijgen ze dan te horen:

- alleen voor leden
- alleen voor bekenden
- alleen voor vaste klanten
- alleen voor studenten
- je stond niet goed in de rij
- je kleding is niet netjes
- vanwege je haar
- je bent te jong
- je bent dronken
- vanwege je sportschoenen
- het is vol
- het is een besloten feest
- je past niet in het beleid
- publiek of muziek binnen is niet jouw publiek/muziek
- omdat je hier hebt gevocht
- omdat jullie met te veel zijn
- omdat je geen vriendin/vriend bij je hebt

WERELDSTEDELINGEN

De jongeren ervaren deze situaties als verhulde vormen van discriminatie als de portiers vervolgens wel 'blanken' binnenlaten, met lang haar, op sportschoenen, zonder haar, legitimatie of pasje, die ook met z'n vieren zijn, of zonder vriendin, omdat de betreffende jongeren daar nooit hebben gevochten of er voor het eerst kwamen, omdat hun kleding wel netjes was, en ga zo maar door. Een Curaçaose jongen:

'De opgegeven reden was dat er geen jongens met lang haar naar binnen mogen. Ik voelde me heel naar. Ik voelde me echt gediscrimineerd, want toen ik me omkeerde en wegging, werd er wel een blanke jongen met lang haar naar binnen gelaten. Ik werd boos en ben toen maar naar een andere stad gegaan.'

Vanzelfsprekend zijn 'werkelijke' redenen voor weigeringen moeilijk aan te tonen. Het is een kwestie van het woord van de een tegenover het woord van de ander. De redenen die veel portiers geven, komen op de jongeren ongeloofwaardig over. Een Turkse jongen:

'Ze zeiden tegen mij dat het vol was. Ik geloofde het niet. Want ik wachtte daar een tijdje en toen er blanke mensen kwamen, werden die wel binnengelaten. Het is niet leuk om geweigerd te worden omdat je een zwarte kop hebt, omdat je Turk bent. Ik voelde me toen rot. Volgens de wet mag je om die reden niemand de toegang weigeren. Jongeren kunnen dus aangifte doen bij de politie als ze worden geweigerd. Ik heb het niet gedaan omdat ik niet in discussie wilde komen met die gasten.'

Of in dit soort situaties werkelijk sprake is van discriminatie, of dat dit alleen zo beleefd wordt, daarover kan men van mening verschillen. In ieder geval is er volgens veel respondenten sprake van discriminatie op grond van etnische afkomst en op grond van hun etnische uiterlijk en huidskleur, en dat wekt negatieve emoties op. Want zowel negatieve gevoelens als gevolg van 'werkelijke' discrimi-

ALLOCHTONE JONGEREN EN DISCRIMINATIE AAN DE DEUR VAN

natie op grond van uiterlijke kenmerken of vermeend lidmaatschap van een etnische groep als negatieve gevoelens die op inbeelding berusten, voelen 'verrot'. De volgende paragraaf laat dit zien.

Ruzie en rustige reacties

In de interviews stellen de jongeren dat geweigerd worden aan de deur van uitgaansgelegenheden hun niet in de koude kleren gaat zitten. Het roept sterke emotionele reacties en uitlatingen op. Er zijn twee soorten reacties: woede en verzet aan de ene kant en rustige reacties aan de andere kant.

Jongeren die met woede en irritatie reageren hebben dikwijls moeite zich te beheersen. Een enkeling zet zijn of haar woede, frustratie en onmacht daadwerkelijk om in verzet en agressieve daden. Een Turkse jongen vertelde:

'Vrienden van mij willen vooral naar die disco's gaan waar ze ooit werden geweigerd. Ze hebben toen zelfs ruzie gemaakt tot dat de politie kwam.'

Jongeren laten zich niet altijd even snel en gemakkelijk buitensluiten en afwijzen. Zij vergelijken hun situatie met die van andere jongeren en verzetten zich tegen de ongelijkheid die zij bespeuren. Ze wantrouwen de intenties van portiers en horecaondernemers en komen in opstand. Een niet gering aantal respondenten (17) reageerde in meer of mindere mate agressief op de weigeringen of vertoonde opstandig gedrag. Van hen reageerden 8 jongens volgens eigen zeggen met fysiek agressief gedrag, al dan niet in groepsverband. Zij zochten ruzie, lokten een vechtpartij uit, en wachtten portiers op een later tijdstip op om hen met geweld een lesje te leren. Deze jongens vinden het niet meer dan logisch dat het deurbeleid en optreden van portiers ruzies en vechtpartijen tot gevolg hebben. Hoe die interactie kan verlopen, vertelde een Marokkaanse jongen, 20 jaar oud en in Nederland geboren en getogen:

WERELDSTEDELINGEN

‘Bij de weigering met als argument ‘U bent geen lid’ heb ik gezegd dat ik niet lid kan zijn omdat ik er voor de eerste keer kom. Ik ben toen weggegaan. Daarna hoorde ik dat iedereen op zich naar binnen mag en dat je helemaal niet lid hoeft te worden. Dus toen ben ik de week daarop weer gegaan. Opnieuw liet de portier me weten dat je lid moet zijn en ik er niet in mag. Ik heb gezegd dat het niet klopt. Toen kwam de portier dreigend op mij af. Helaas voor hem zit ik al jaren op een vechtsport, dus hij mocht het ziekenhuis in. En hopen dat hij daar lid van is. Hij heeft geen aangifte gedaan omdat hij doorhad dat hij fout zat.’

Enkele respondenten vertelden dat vechtpartijen en uit de hand lopende ruzies zelfs aanleiding waren om de politie in te schakelen. Diverse respondenten (7), vooral vrouwelijke bezoekers, uitten hun agressie verbaal door te ruziën en te schelden. Een Antilliaans meisje:

‘Ik werd erg boos en was aan het ruziën met de portier. Ik ga niet al te vaak uit en dan word ik ook nog geweigerd om mijn kleding. Ik heb de mensen van de club uitgescholden en ben achteraf gewoon naar huis gegaan.’

Volgens sommige respondenten vragen de vooroordelen (‘krijg ik te horen dat ik er kom om ruzie uit te lokken, terwijl ik voor de lol kom’), de houding en de bejegening van portiers en personeelsleden om agressie.

Andere jongeren gaven aan dat het gevoel gediscrimineerd te worden hen juist noopte tot een kalme en rustige houding. Zij vertelden bij dit soort situaties ‘waardig’ te blijven of zich niet te laten kennen. Een Marokkaanse jongen van 19:

‘Ik laat niet zien dat ik kwaad of gekwetst ben, dan antwoord ik gewoon van ‘dan ga ik verder’.’

ALLOCHTONE JONGEREN EN DISCRIMINATIE AAN DE DEUR VAN

Er waren ook antwoorden in de sfeer van 'ach laat ze maar'. Opvallend waren de reacties van jongeren die aangaven bij dergelijke onplezierige situaties juist een extra beleefde houding aan te nemen. Een Marokkaanse jongen, 18 jaar oud, vertelde na weigering rustig weggegaan te zijn en de portiers zelfs nog een goedenavond te hebben toegewenst. Een paar respondenten gaven aan in eerste instantie weigeringen aan de voordeur te respecteren op grond van fatsoensregels, uit beleefdheid en opdat er niet nog meer negatiefs over 'zwarten' of etnische minderheden gezegd of gedacht zou kunnen worden. Een Ghanese vrouw, 21 jaar oud:

'Wij besloten rustig weg te gaan, zodat zij geen reden hadden om slecht over onze reactie en ons gedrag te kunnen denken, zo van die zwarten ook altijd.'

Vier respondenten probeerden de portiers tevergeefs met behulp van discussie, onderhandeling of argumenten over te halen hen toch toe te laten. Een Surinaamse vrouw:

'Ik heb eerst geprobeerd de portier over te halen met de suggestie 'joh wij blijven maar even'. Toen hij bleef weigeren zijn wij maar weggegaan.'

Acht respondenten hebben de moed opgegeven in discussie te gaan bij weigeringen. Zij kozen voor de optie ('gewoon') weggaan. Een Marokkaanse jongen van 18:

'Die avond was ik met andere vrienden en vriendinnen. Wij stonden in de rij tot wij werden aangekeken door de portiers, die naar ons wezen en zeiden 'vanavond geen feest voor jullie!' Toen ik vroeg waarom, kreeg ik geen ander antwoord dan dat het te vol was. Wij zijn toen weggegaan. Het heeft toch geen nut in discussie te gaan want je komt er toch niet in.'

WERELDSTEDELINGEN

Een andere Marokkaanse jongen (20 jaar) probeerde zijn negatieve gevoelens te negeren. Hij vertelde:

‘Op een gegeven moment ben je het zat, dat je telkens wordt weggestuurd met allerlei smoesjes en toevallig ben je van buitenlandse afkomst. Ik ben nu wat ouder en probeer het te negeren. Ik ga ook meestal uit in andere steden.’

Vier respondenten gaven aan discriminerende dansgelegenheden te vermijden of thuis te blijven. Drie respondenten reageerden op weigeringen door te vragen om uitleg of een verklaring van de afwijzing te eisen. Een Turkse man, 25 jaar oud:

‘Ik was toen al 1.90 m. lang. En moest me nog altijd legitimeren. Desondanks vonden zij nog wel eens een reden om te zeggen van ‘zeg, ik kan je er niet inlaten’. Ik heb een keer meegemaakt dat het echt uit de hand liep en ik aandrong op een verklaring. Op dat moment was de portier niet in staat om een verklaring af te geven en heeft letterlijk gezegd dat ik een buitenlander ben en dat ik moet accepteren dat ik niet dezelfde rechten heb als een Hollander...ik ga dus nooit meer stappen in Den Haag. Sowieso ga ik nu veel minder uit. Er zit voor mij geen lol meer in.’

Vier respondenten reageerden met conformerend gedrag op de afwijzing. Na oorspronkelijk te zijn geweigerd kregen drie vrouwelijke respondenten, zij het met de nodige moeite, alsnog toegang. Volgens hen kwam dit doordat men besloot onder mannelijke begeleiding naar binnen te gaan en passende kleding aan te trekken.

Verschillende respondenten die al vaak geweigerd zijn, ontwikkelden een strategie tijdens het uitgaan. Zij gaan naar vaste plekken omdat zij zeker weten dat zij daar niet geweigerd worden.

Een 21-jarige vrouw, van Ghanese afkomst, blijft optimistisch:

ALLOCHTONE JONGEREN EN DISCRIMINATIE AAN DE DEUR VAN

'We waren met een donkere groep, dus het was wel opvallend. Maar ja, soms moet je niet al te negatief zijn over dingen.'

Andere respondenten reageerden minder positief en besloten het uitgaansleven links te laten liggen met argumenten zoals: 'De lol is eraf.' of 'Ik blijf maar thuis of zoek een gezellige vertrouwde omgeving bij vrienden en kennissen.'

Machteloosheid en andere negatieve gevoelens

Veel jongeren (18) vertelden zich na afwijzing 'geshockeerd' te voelen, 'slecht', 'rot', 'gekwetst', 'zwaar klote' en 'zeer beledigd'. Ze ervaren weigeringen aan de deur van uitgaansgelegenheden als 'mensonteerend'. Een volgende categorie jongeren (15) noemt geweigerd worden aan de deur van een uitgaansgelegenheid 'niet leuk', 'negatief', 'vreemd', 'jammer', 'onbeschoft', 'waardeloos', 'zwaar', en 'vervelend'.

Een groot aantal jongeren noemt het verschijnsel 'machteloosheid'⁸. Een Turkse man, 26 jaar, drukte dit als volgt uit:

'Ik werd bij een uitgaansgelegenheid uit de rij gehaald door de portier die zei 'jij komt er niet in'. Ik voelde mij boos. Ik heb nog gevraagd waarom. Daar werd niet op gereageerd. Ik ben gewoon rustig weggegaan want het heeft toch geen effect als je erop in gaat of agressief wordt want er verandert toch niets door. Je komt er gewoon niet in. Het ergste gevoel is gewoon dat je weet dat je ze niets kunt maken. Ze mogen je gewoon weigeren of het nu een terechte of onterechte reden is.'

Portiers en ondernemers mogen zelf beslissen wie zij binnenlaten en wie niet.

Sommige jongeren voelen dit grote verschil in macht scherp aan, en

⁸ 8 keer expliciet, 11 keer impliciet.

WERELDSTEDELINGEN

reageren hierop juist door een escalatie van conflicten te vermijden. Verschillende jongeren (8) liepen met de schrik in hun benen weg en reageerden met 'verbazing', onbegrip en uitlatingen zoals 'dit had ik niet verwacht' tot en met 'dat was schrikken'.

Zes jongeren voelden zich niet gerespecteerd, niet welkom en miskend. Drie jongeren voelden zich onzeker of vertelden dat ze aan zichzelf begonnen te twijfelen. Drie andere respondenten vertelden dat zij zich als gevolg van het deurbeleid in verlegenheid gebracht voelden en zich sterk schaamden. Met name vanwege het feit dat ze voor de ogen van een groot publiek door portiers uit de rij werden gehaald vanwege hun uiterlijk, kleding of schoeisel. Enkele respondenten vertelden dat het deurbeleid hen diep droevig en treurig stemde.

Zowel de respondenten die woedend reageerden als de respondenten die op een rustige wijze reageerden, gaven aan daar later lange tijd een naar gevoel aan over te hebben gehouden. Verschillende jongeren vertelden dat dit langetermijneffecten had. Een Marokkaanse jongen, 19 jaar:

'Ik ben alle keren gewoon weggegaan, maar het heeft me toch in het begin echt een boos gevoel gegeven en ook een machteloos gevoel, dat ik nu nog steeds heb.'

Lang last hebben van het gevoel gediscrimineerd te zijn, hebben vooral jongeren die het meerdere keren is overkomen. Verondersteld kan worden dat een combinatie van gevoeligheid, onzekerheid en de in dit onderzoek gesignaleerde gevoelens van woede, schaamte, onmacht en frustratie, eerder leidt tot meer dan tot minder problemen onder allochtone jongeren.⁹

⁹ Vergelijk Vollebergh, 2002.

Discussie

Hoewel onze bevindingen duidelijk zijn en een levensecht beeld geven van de situatie van Haagse jongeren van niet-Nederlandse komaf, kunnen zij niet zonder meer worden bestempeld als representatief voor het deurbeleid van Haagse uitgaansgelegenheden en de daarbij optredende perikelen en problemen. Het aantal ondervraagde jongeren is klein en ze zijn alleen van 'allochtone' afkomst. Onduidelijk is in hoeverre autochtone Nederlandse jongeren misschien soortgelijke problemen ervaren bij het uitgaan, en dus ook welke van de gesignaleerde gevoelens direct met discriminatie op basis van uiterlijk (etniciteit of ras) te maken hebben of met andere factoren, bijvoorbeeld jong of nog niet 'gearriveerd' zijn. Ook hebben wij geen gegevens over de belevingen en ervaringen van 'de andere kant', van horecaondernemers, portiers, discotheekhouders en politieagenten in Den Haag.¹⁰ Een ander probleem is, dat de geïnterviewde jongeren vrijwel allemaal afkomstig zijn uit het sociale netwerk van de interviewers: studenten van de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk. Hierdoor zijn de respondenten tamelijk hoog opgeleid; zij studeren vrijwel allemaal op hbo-niveau. Of jongeren die zich afgewezen en buitenspel gezet voelen, zich rustig of juist normloos, agressief en vol verzet gedragen, kan afhankelijk zijn van opleiding en sociale klasse van herkomst. Waarschijnlijk komt een verminderde gevoeligheid voor het gebruik van geweld vooral voor in milieus waar lichamelijke prestaties hoger worden gewaardeerd dan intellectuele.¹¹ Reageren met verzet en agressie lijkt daarnaast afhankelijk van de fase

10 Zie hiervoor deel II van Mieke Komen en Krista Schram (2005), *Etniciteit en Uitgaan*. Amsterdam: Het Spinhuis.

11 Vergelijk Van Bottenburg & Heilbron, 1996: 99. Ook de bevindingen van Junger-Tas en haar medewerkers op basis van een grootschalig onderzoek naar de jeugdcriminaliteit in Nederland en verschillende andere (merendeels) Europese landen wijzen in die richting. Geweld blijkt vaker voor te komen onder jongeren met een laag opleidingsniveau (Junger-Tas, Terlouw & Klein, 1994).

WERELDSTEDELINGEN

van het emancipatieproces waarin de (sub)groep waartoe jongeren behoren, zich bevindt. Juist in gelijker wordende machtsrelaties, zoals die tussen tweede of derde generatie migrantenjongeren en autochtone Nederlanders (i.c. portiers), lijkt sprake van irritatie, ruzie en agressie. Dit idee ontleen wij aan het onderzoek van de sociologen Elias en Scotson naar de verhouding tussen oorspronkelijke bewoners en nieuwkomers in een arbeidersbuurt van een Engelse industriestad.¹² Het ontstaan van wij-gevoelens in de ene bevolkingsgroep gaat samen met negatieve stigmatisering van buitenstaanders. De gevestigden zien de nieuwkomers als minderwaardig, immoreel en zichzelf als superieur. Elias beschouwt het bestaan van 'wij'- en superioriteitsgevoelens als een machtsbron van de gevestigden, en als het resultaat van de figuraties die gevestigden en buitenstaanders samen vormen. Als het verschil in macht tussen beide groepen groot is, kan stigmatisering van buitenstaanders optreden. Raciale, etnische en religieuze verschillen zijn niet de oorzaak, maar juist bijzaken. Sociale uitsluiting toont allochtone jongeren de 'smetvrees' van de gevestigden. De spanningen en conflicten die in relaties tussen gevestigden en buitenstaanders liggen besloten, kunnen sluimerend aanwezig zijn zolang de machtsverschillen heel groot zijn. Pas wanneer de machtsbalans zich ten gunste van buitenstaanders wijzigt, kunnen die spanningen openlijk naar voren treden in de vorm van conflicten en geweld.

Met behulp van deze theorie is goed te verklaren waarom vooral tweede en derde generatie allochtone jongeren, die hier geboren en getogen zijn, afwijzingen aan de deur van horecagelegenheden niet pikken en reageren met verbaal en fysiek geweld. Zij zijn geen gasten, maar volwaardige inwoners van Den Haag die mee willen doen en bindingen hebben met de stad.

12 Elias & Scotson, [1965] 1985; vergelijk Komen, 2003.

ALLOCHTONE JONGEREN EN DISCRIMINATIE AAN DE DEUR VAN

Conclusie

Discriminerend deurbeleid is een ernstig sociaal probleem. Uit de interviews blijkt dat gediscrimineerde jongeren op allerlei manieren proberen om te gaan met het gevoel buitengesloten en afgewezen te worden. Die verschillende manieren – van negatieve gevoelens negeren tot en met wraak nemen en je afreageren – kunnen op de korte termijn en op individueel niveau misschien eventjes rust of bevrediging geven. Voor discriminatie in het uitgaansleven is dat echter geen oplossing. En of jongeren die geweigerd worden nu berustend, apathisch of normloos, agressief en vol wraak of verzet reageren, de feitelijke of veronderstelde afwijzing op grond van etnische of racistische overwegingen, dat feit op zich tast hun zelfvertrouwen en hun vertrouwen in de samenleving aan.

Interetnische contacten zijn van belang voor het tegengaan van etnische vooroordelen, en voor een goede verstandhouding tussen jongeren afkomstig uit verschillende etnische groepen. Dergelijke positieve ontwikkelingen worden echter tegengegaan bij de deuren van discotheken en populaire cafés. Het integratiebeleid zou zich rekenschap moeten geven van deze realiteit, die voor sommige groepen jongeren een obstakel vormt voor de realisatie van volwaardig burgerschap. Zeker in de stad Den Haag, die zich presenteert als ‘wereldstad van recht en vrede’.

Literatuur

- Bottenburg, M. van, & Heilbron, J., *'De verharding van het wedstrijdvechten'*. Onderzoek in opdracht van het Ministerie van VWS, Amsterdam: Onderzoeksbureau Diopter, 1996.
- Bureau Discriminatiezaken Den Haag, *'Onderzoek naar discriminatie bij horecagelegenheden'*, Den Haag: Bureau Discriminatiezaken, 2000.
- Duyvestijn, J., *'Uitgaansgeweld, oorzaken en preventie'*, Den Haag: Stichting Maatschappij en Onderneming, 2004.
- Elias, N. & J.L. Scotson, *'De gevestigden en de buitenstaanders: een studie van de spanningen en machtsverhoudingen tussen twee arbeidersbuurten'*, Den Haag, Uitgeverij E.R. Ruward B.V. ([1965] 1985).
- Gelder, P. van, Reinerie, P. & Burger, I *'Uit (je dak) in Den Haag'*, 2002.
- 'Uitgaande jongeren en genotmiddelengebruik'*, Den Haag: Gemeente Den Haag, Parnassia, MORE, 2003.
- Gras, M. e.a. *'Een schijn van kans. Twee empirische onderzoeken naar discriminatie op grond van handicap en etnische afkomst'*, Arnhem: Gouda Quint bv, 1996.
- Haagse Jongerenraad, *'Jongeren en uitgaan in Den Haag'*. Den Haag: Haagse Jongerenraad, 2001.
- Junger-Tas, J., Terlouw, G.-J. & Klein, M.W., *'Delinquent behavior among young people in the western world. First results of the international self-report delinquency study'*. Den Haag/Amsterdam: WODC/Kugler, 1994.
- Khemiri, S., *'Ze zien alleen wat ze willen zien, een onderzoek naar discriminatie onder jongeren van 12-18 jaar'*, Den Haag: Bureau Discriminatiezaken, 2004.
- Komen, M.M. (2003) *'Naffers en emancipatie'*, in: Harchaoui, S. e.a. (red.) *Stigma Marokkaan*. Utrecht: FORUM, Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling, 2003,125-140.
- Komen, M.M. & K. Schram, *'Etniciteit en uitgaan'*. Amsterdam: Het Spinhuis, 2005.
- Levitas, R., *'The inclusive society? Social exclusion and New Labour'*. Basingstoke: Macmillan, 1998.
- Vollebergh, W. *'Gemiste kansen. Culturele diversiteit en jeugdzorg (oratie)'*. Katholieke Universiteit Nijmegen, 2002.

8

*De wereld van het ouder worden en de
ouderenzorg – Psychogeriatric in de praktijk,
een vak apart*

Dr. H.M.L. Miesen

Van de wereld van jongeren en uitgaan naar de wereld van oudere mensen met dementie – ook dat hoort bij het leven in een wereldstad. Jongeren die er ‘nog niet’ bij horen, dementerende ouderen en hun naasten die vaak het gevoel hebben dat zij er ‘niet meer’ bij horen. De Haagse Hogeschool/TH Rijswijk kent niet alleen een lectoraat ‘Jeugd en Opvoeding’, maar sinds kort ook een lectoraat ‘PsychoGeriatric’.

Dit lectoraat is zeer recentelijk ingenomen door Bèrè Miesen. Hij is van huis uit psychogerontoloog en promoveerde in 1990 op het proefschrift ‘Gehechtheid en dementie’. Hij wordt beschouwd als een van de grondleggers van de behandeling, begeleiding en zorg voor mensen met dementie en hun familie. Als illustratie van zijn werkgebied volgt hieronder een aantal columns die hij eerder publiceerde in ‘Een Heldere Kijk’ (op dementie), een magazine dat sinds mei 2003 wordt uitgegeven door Woon- en Zorgcentra Haaglanden (WZH) Verpleeghuis De Strijp-Waterhof.¹

¹ Zie ook www.destrijpwaterhof.nl.

Alzheimer géén nationale ramp?

In september 2002 startte Alzheimer Nederland een campagne onder de titel: 'Alzheimer mag geen nationale ramp worden'. Met een collecteweek als hoogtepunt. Deze tekst staat bijna levensgroot afgedrukt op een affiche, zwart met een dunne witte rand. Eronder, bijna net zo groot, staat het gironummer. De bedoeling is duidelijk: stort uw bijdrage en u helpt (ons) om een nationale ramp te voorkomen. Daar is niks mis mee. Zeker als je als organisatie officieel gerechtigd bent om geld in te zamelen. Daarvoor moet je eerst het Centraal Bureau Fondsenwerving keurmerk voor goede doelen verdiend hebben.

Circa twintig jaar geleden werd er een film over de ziekte van Alzheimer uitgebracht onder de titel: 'A silent epidemic.' Hoewel niet direct gekoppeld aan fondswerving was de boodschap duidelijk: er komt een epidemie op ons af. Daaraan valt niet te ontkomen. De angst om dement te worden kan worden afgekocht.

Beide titels hebben ongeveer dezelfde strekking, maar ze markeren een wereld van verschil. Net als de recente overgang in WZH Verpleeghuis 'De Strijp-Waterhof' van een medisch naar een psychosociaal model in de zorgverlening. Alzheimer van louter 'ziekte' naar een 'ramp' in de beleving. Dat is een ongekennde winst in de beeldvorming over dementie. Alle betrokkenen profiteren daarvan. De patiënt vooral omdat het hem o.a. uit een onbegrepen isolement heeft gehaald.

Desondanks valt Alzheimer Nederland een verkeerde voorstelling van zaken te verwijten. Meer dan 250.000 mensen met dementie in Nederland kan je moeilijk geen nationale ramp noemen. Hoeveel personen moeten het er dan zijn om wel voor het keurmerk 'ramp' in aanmerking te komen? Het zou duidelijker zijn geweest als de campagne was begonnen met vast te stellen dat er reeds van een nationale ramp sprake is. Dan had Alzheimer Nederland er de nadruk op kunnen leggen dat het haar vooral te doen is om de mens met de-

mentie en zijn familie daadwerkelijk te helpen in het verwerken van een ramp die hen al is overkomen.

Erica

Het verbaast mij niet meer dat mensen zich feilloos plek, datum en omstandigheden van een gebeurtenis uit hun leven kunnen herinneren. Iemands trouwdag is er zo een, of de geboortedag van de kinderen. Maar ook de dag dat ouders overlijden, de dag dat je partner naar het verpleeghuis verhuist of de dag dat een dierbare collega om het leven wordt gebracht. Voor mij is donderdag 22 mei 2003 zo'n dag. En dat komt niet alleen omdat Erica Terpstra toen werwend aanwezig was, maar vooral door haar betrokkenheid en door wat ze zei.

Die middag werd in Houten, ten kantore van uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum, de studentenuitgave van de Leidraad PsychoGeriatric ten doop gehouden. Meer dan 1700 pagina's kennis en inzicht, 10 jaar lang verzameld, nu gebundeld in twee kloeke delen; geschreven voor de praktijk door mensen met uiteenlopende deskundigheid in de behandeling, begeleiding en zorg onder meer voor mensen met dementie, en bovendien toegankelijk en betaalbaar. Erica lichtte er in haar toespraak de belangrijkste verworvenheid van de laatste jaren uit, namelijk dat de zorg voor mensen met dementie en hun familie inmiddels bijna overal in Nederland stevig gestoeld is op multidisciplinaire deskundigheid. Zo niet, dan is het misschien wel zorg met je hart, maar wel zorg op goed geluk.

Tevens signaleerde zij een gevaarlijke tendens, namelijk de bijna-hype in Nederland om de zorg voor mensen met dementie louter te vereenzelvigen (en dus op te lossen) met kleinschalig wonen. Haar conclusie, die menigeen een hart onder de riem stak, was meer dan duidelijk: 'Goede zorg' hoort gebaseerd te zijn op multidisciplinaire deskundigheid, maar dient tezeldertijd te worden ingebed in 'beter wonen'.

Impliciet brak Erica Terpstra een lans voor allen die in de verpleeg-

huizen zorgen voor mensen met dementie en hun familie. Het is een vak apart: boeiend, uitdagend, maar tevens gecompliceerd en complex. Een vak dat een zodanige impact op verzorgenden heeft dat ondersteuning en professionalisering vanzelfsprekend hoort te zijn. En dat is nou precies waar verpleeghuis de Strijp, de WZH en Florence in deze regio de komende jaren voor willen gaan. Daarom alleen al een dag om nooit te vergeten.

De individuele leefstijl

Als ik door het gebouw loop, is het enige dat me nog aan het vroegere verpleegtehuis herinnert de kar waarin de blauwe statussen van de bewoners staan. De rest van de afdeling is onherkenbaar. Dat geldt zeker ook voor familie met het beeld voor ogen dat vader, moeder of partner de laatste levensjaren in een onherbergzaam oord van menselijke rampspoed zal moeten slijten. De beslissing voor opname is vaak een gedwongen keuze. Je hoofd wint het weliswaar van je hart maar het blijft lang bloeden.

Maar argwaan en angst maken al snel plaats voor opluchting. Het verpleeghuis nu ademt de sfeer van een gezellig bejaardenhuis waarin iedereen zo zijn eigen gang gaat. De afdelingen zijn omgetoverd in wijken die op hun beurt straten omvatten waarin ouderen met dementie in kleine groepen kunnen blijven wonen in een (leef)stijl die past bij wat zij gewend waren. De bewoners kunnen als het ware 24 uur lang herinneringen ophalen. Het Levensboek 'Reis door de tijd' is daar een op het individu toegesneden variant van. Het boek is een hulpmiddel om het contact met hen te intensiveren en hun zelfbeeld zo lang mogelijk in stand te houden. Leefstijl en Levensboek gaan allebei voortvarend een dreigend isolement te lijf.

Als ik me wat minder laat imponeren door de gezellige buurten van het verpleeghuis, is er meer dat me aan het vroegere verpleegtehuis doet denken. En dat past nog steeds haarfijn in de negatieve beeldvorming over wonen in verpleeghuizen. Ik zie dwalende mensen,

apathie, onrust, verdriet, ouderen die ergens naar op zoek zijn of gewoon op weg naar huis. En dat ziet familie ook.

Ik vind het jammer dat zo het zicht wordt vertroebeld op de immense inspanning die medewerkers dagelijks met hart en ziel leveren. Zo verdwijnt de terechte waardering voor de ingewikkelde taak waar verzorgenden en alle anderen dagelijks voor staan. Dat is frustrerend, vooral als zij zich persoonlijk verantwoordelijk voelen wanneer het ideaal de alledaagse werkelijkheid niet benadert.

Misschien is het verstandig om ideaal en realiteit voorlopig te scheiden.

Verzorgenden kunnen onmogelijk zelf alle voorwaarden onder controle houden die het leefstijlmodel mogelijk moeten maken. Waar ze in ieder geval op moeten kunnen rekenen is de hulp van alle andere deskundigen in huis. Een Multidisciplinair Zorg-, Behandel- en BegeleidingsPlan moet de basis vormen voor een duidelijke Leidraad in de Omgang. Zo leren ze de individuele leefstijl kennen van elke bewoner afzonderlijk, en daarmee om te gaan. Zo vinden verzorgenden misschien een antwoord op de angst, het verdriet, de apathie, de onzekerheid of de onrust van hun bewoners.

Het gaat er uiteindelijk om dat mensen met dementie kunnen blijven wonen in een eigen leefstijl waarin professionele zorg weliswaar onzichtbaar maar deskundig gestalte krijgt. Op zoek zijn of op weg naar huis is immers minder rampzalig als je af en toe, letterlijk en figuurlijk, in iemands armen kunt bivakkeren.

Hoezo pyjamadagen?

Het feit dat oudere mensen met dementie lang blijven worstelen met controleverlies en gevoelens van onveiligheid betekent dat de 'beste' zorg altijd 1:1 zou moeten zijn. Er is dus altijd een groot tekort aan verzorgenden (geweest). Bezuiniging, elke verzorgende minder, is daarom voor deze groep kwetsbare mensen in onze maatschappij bij voorbaat onaanvaardbaar.

WERELDSTEDELINGEN

In Nederland lijden minstens 250.000 patiënten aan een of andere vorm van dementie. Nederland telt circa 330 verpleeghuizen. Ongeveer 33.000 oudere mensen met dementie zijn opgenomen in een psychogeriatrisch verpleeghuis. Slechts één op zeven dementerende mensen verblijft dus in een dergelijk verpleeghuis. De rest huist thuis of in een verzorgingshuis. Ook al wil elk gezin met dementie zo lang mogelijk een zo normaal mogelijk leven lijden, toch is er een tekort aan dergelijke verpleeghuizen. Dat heeft de overheid al jaren niets gekost.

Er is, algemeen gesproken, niets mis met de motivatie van al die jongere (en oudere!) mensen die de zorg voor mensen met dementie dag in dag uit gestalte geven. Integendeel: net als familie van mensen met dementie die nog thuis wonen, gaan ze in de regel door tot ze er bij neer vallen. Dat geldt ook voor de vrijwilligers. Wat de overheid daarmee uitspaart valt nauwelijks te becijferen.

Wat de medewerkers in de verpleeghuizen, geïnspireerd door de nieuwste inzichten in het omgaan met dementie, al jaren lang proberen te realiseren is veel meer dan het geven van basiszorg. Ze proberen, meestal met de hulp van andere deskundigen, patiënt en familie tevens zo goed mogelijk te begeleiden en bij te staan in de verwerking van de ramp die hen ongewild is overkomen. De overheid heeft geen flauw besef van de impact die dat heeft op deze medewerkers.

Ongeveer 10 procent van al deze verpleeghuizen – de een wat langer dan de ander – is op allerlei mogelijke manieren bezig om de (organisatie van de) zorg zo in te richten dat de behoeften van de ouderen met dementie daadwerkelijk het uitgangspunt kunnen zijn. Daardoor zijn de patiënten niet de dupe van de eisen die een organisatie, gestoeld op een verouderd ziekenhuismodel, aan de uitvoering van de (basis)zorg stelt. Het gaat hierbij vooral om concepten als 'beter wonen', kleinschaligheid en professionele zorg. Deze veranderingen doen een groot beroep op de draagkracht van de verzorgenden.

De rest (90 procent) van de verpleeghuizen organiseert de zorg dus nog min of meer volgens een verouderd model. De zorg in alle 330 verpleeghuizen in Nederland wordt echter op gelijke manier gefinancierd of gekort. In plaats van te ‘zeuren’ over tekorten in de zorg is het verstandig om te investeren in het welzijn van de verzorgenden die er wél zijn en hen op allerlei manieren te ondersteunen bij hun werk. Omgaan met de (beperkte) financiële middelen is dus ook een kwestie van assertief ondernemerschap, een goede visie op wonen en werken in een verpleeghuis, en creatief management.

Het is daarom van belang om de reacties op de aangekondigde bezuinigingen, bijvoorbeeld de pyjamadagen, te nuanceren. De indruk bestaat dat dergelijke ongenueanceerde ‘noodkreten’ vooral bij de 90% verpleeghuizen ‘oude stijl’ vandaan komen. Zonder deze nuancering versterken hun kreten de bestaande negatieve beeldvorming over wonen en werken in een verpleeghuis: een oord waar het slecht toe-ven zou zijn en waar je vooral niet moet gaan werken. Laat iedereen maar eens komen kijken in de verpleeghuizen van WZH, zoals Verpleeghuis De Strijp-Waterhof.

Op weg naar een ster?

Laatst maakte een collega mij attent op Netwerk van 12 november 2004. Iemand zou daar het idee hebben gelanceerd om een soort Michelin-gids voor verpleeghuizen (en voor de daar geleverde zorg) te ontwerpen. Ik zie het al voor me: een heuse (oranje?) gids waarin het huidige denken over verpleeghuiszorg zich uitbundig etaleert in termen van vraaggerichtheid en hotelfuncties. En daarna plechtig één tot vijf sterren toekent. Of zou dat misschien via nominaties gaan? Het eerste probleem lijkt me als een verpleeghuis dat jaar geen enkele ster in de wacht sleept als gevolg van bijvoorbeeld directioneel wanbeleid. Dat is tot daaraan toe. Maar wie doet de visitaties? En waar kijkt een dergelijke commissie naar? Ik doe een gok. Naar (sub-)doelgroepen, hulpvragen, behoeften en het zorgaanbod. Naar begripsomschrijvingen, indicaties en of er wel vraaggericht

WERELDSTEDELINGEN

wordt gewerkt aan de door de klant gevraagde functies. Hoe het er voor staat met de talrijke posities, functies, en producten? Wordt er vakkundig en efficiënt geproduceerd, cq zorg en diensten geleverd? Is de beheersbaarheid van de bedrijfsprocessen goed in kaart gebracht? Hoe ziet de functionele, personele, procedurele en besluitvormingsorganisatie er uit? Verloopt de sturing functioneel, operationeel of hiërarchisch? Zijn er voldoende productie ondersteunende functies? En dan heb je nog de procedures, projecten, en bevoegdheden. En natuurlijk ook nog de teams die opstellen, beoordelen, overleggen, beslissen, vaststellen, informeren, invoeren, uitvoeren, rapporteren, analyseren en toetsen.

Wat moet ik daarmee voor verpleeghuizen waarin mensen met dementie, uiteindelijk door de nood gedwongen, moeten blijven wonen tot het einde van hun leven? Alsof verzorgenden hotelmedewerkers zijn die alleen de bedden verschonen en het linnengoed verwisselen. Zo'n Michelinids idee verspreidt de stinkende geur van de ontkenning dat mensen met dementie eigen specifieke behoeften en handicaps hebben. Zo'n visitatiecommissie zou eerder criteria moeten formuleren met een menselijke maatstaf die meet hoe en in hoeverre juist daaraan in de verpleeghuizen tegemoet wordt gekomen. Dat zou een prachtig manifest zijn waarin termen als verbondenheid, mededogen, offergezindheid, barmhartigheid, veiligheid, houvast, steun, troost, contact, vrede, rust en (naasten)-liefde de hoofdrol spelen. Ik ben er zeker van dat veel verpleeghuizen alle sterren moeiteloos van de hemel zouden spelen.

Ilse Warners, de peetmoeder van de belevingsgerichte zorg voor mensen met dementie in Nederland, had in 1997 al te kennen gegeven thuis te willen sterven. In september 1998 bood ik haar vriendin aan om ervoor te zorgen dat een aantal van haar vrienden (een arts, verpleegkundige, uitgever, psychologe en ik) een week lang de nachten zouden overnemen, zodat zij eindelijk eens zou kunnen bijslapen. Ik zou niet weten hoe ik onze zorg had moeten formuleren vol-

gens een Michelingids. Wie was de klant? Was dat een primair productie proces? En wie ondersteunde dit proces? Maar als ik mijn hart laat spreken, lukt me zo'n formulering moeiteloos.

Partners in de zorg

Zolang ik werk in de zorg voor mensen met dementie is het niet anders: familie heeft vaak moeite om rechtstreeks tegen verzorgenden te zeggen wat hun dwars zit. Redenen daarvoor zijn wel voorstelbaar. Men ziet verzorgenden 'hollen en vliegen' of juist daarvan bijkomen, en wil hen niet storen. Men constateert in veel gevallen een enorme inzet en motivatie, en wil vooral geen ondankbare indruk maken. Men wil geen extra tijd en aandacht van hen vragen, omdat men ziet dat ze de klus weer eens met een tekort aan mensen, bijv. door zieken of in de vakantieperiode, een tijd lang moeten zien te klaren. En natuurlijk is een en ander persoonsgebonden. De een is meer verlegen dan de ander. Sommige familieleden komen van nature niet zo gemakkelijk voor zichzelf op. In ieder geval is het gevolg hiervan hetzelfde: men uit zich elders. Men klaagt tegenover lotgenoten of andere hulpverleners in huis. Dat kan op zich geen kwaad, maar het blijft wel jammer dat het gebeurt aan het verkeerde adres.

Natuurlijk zijn er ook familieleden die altijd en overal kritiek op hebben. Dat is, zeker onder bepaalde omstandigheden, vaak pijnlijk voor verzorgenden. Iedere vorm van verdediging, bijvoorbeeld verantwoording afleggen of informatie geven, helpt niet of nauwelijks. Het is dan moeilijk om professioneel te blijven denken en handelen: 'Ze bedoelen het misschien niet persoonlijk. Wat is er precies aan de hand? Wat zijn hun verwachtingen? Wat zegt het over hun behoeften en emotionele situatie? Wat beweegt hen dit te zeggen? Heb ik wel voldoende oog en oor voor hun situatie en voor hoe een en ander hen bezighoudt?'

Laatst nodigde ik mijnheer Joukes uit om zijn opmerkingen te verwoorden voor een kritische bijdrage aan dit blad. Dat zag hij wel zit-

WERELDSTEDELINGEN

ten. Toen hij zijn stuk inleverde, vond ik er niets van zijn oorspronkelijke kritiek in terug. Integendeel. Het was eerder een met veel liefde geschreven loflied op de verzorging. Toen ik mijn indruk meteen met hem besprak, kwam de aap uit de mouw. Hij vond het moeilijk om het zo openlijk op te schrijven. En zeker met zijn naam eronder. Hij was bang dat zijn kritiek zou worden 'verhaald' op zijn vrouw. Dat zij er de dupe van zou worden. Daarom hield hij liever zijn mond.

Daar heb je het weer, dacht ik. Zo gaat het al jaren. Volgens mij is dit probleem altijd aan de orde als de relatie tussen verzorgenden en familie door beide 'partijen' niet als gelijkwaardig wordt ervaren; als geen van beide partijen elkaar echt 'ziet staan' en de zorg dus niet als iets van samen ervaren.

In mijn vorige werkkring begeleidde ik jarenlang ontmoetingsgroepen voor partners van mensen met dementie. Laatst nodigde de mannengroep mij uit voor een etentje in Delft. Om bij te praten, want na mijn vertrek waren ze als groep zelfstandig doorgegaan. Na afloop vroeg ik hen bij mij thuis op de koffie. Inmiddels waren hun partners allemaal opgenomen in verschillende verpleeghuizen. De een ging vaker op bezoek dan de ander. Wat me opviel was dat ze allemaal emotioneel maar ook met afstand konden spreken over hun wel en wee, maar ook over de goede en slechte dingen die in hun ogen in de dagelijkse zorg voor hun echtgenoten gebeurden. Mijnheer van Dongen wilde het eerst weg.

Hij bezoekt zijn vrouw twee keer per dag in het verpleeghuis. 's Avonds brengt hij haar zelf naar bed. De verzorgenden rekenen er inmiddels op.

Terwijl ik mij vroeger altijd zorgen maakte als familie 'te vaak' op bezoek kwam, ontroerde mij nu de rust en het geluk niet alleen van mijnheer van Dongen maar van allemaal. Zij hadden vrede met de gang van zaken. Zij waren geen slachtoffer meer van de ramp die hen was overkomen, maar overlevenden. Ze waren partners in de zorg geworden.

Vreest men het meest?

Op 10 december 2004 organiseerde de NVVE, de Nederlandse Vereniging voor een Vrijwillig Levenseinde, in Amersfoort een symposium onder de titel 'Dementie en Euthanasie'. Wie kregen daar het woord? Een voormalig minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), twee verpleeghuisartsen, een gedrags-neuroloog, een jurist, een filosoof/medisch ethicus, een hoogleraar neuropsychiatrie/ouderenpsychiatrie, en een huisarts/arts ouderenpsychiatrie.

Dementie is een chronische ziekte van de hersenen. Daarmee is de kous niet af. Gebleken is dat er 'besef' bestaat dat langer duurt dan men denkt. Voor de patiënt is dementie een ramp, die pas eindigt bij de dood. Er moet dus wel sprake zijn van 'lijden'. We weten inmiddels dat dit lijden wordt gekenmerkt door (een gevecht tegen) verlies van controle en veiligheid, en dat het 'soortelijk gewicht' daarvan een individuele zaak is. Het gaat immers over '*coping*' met een chronische ziekte, zij het 'met een handicap'. Familieleden lijden ook. Voor hen is er sprake van een 'dubbele' ramp: zij verliezen langzaam een dierbare en zijn tevens toeschouwer van diens gevecht tegen de bierkaai.

In dit perspectief zijn professionele zorgverleners, van welke discipline dan ook, te beschouwen als personen die bij een ramp voortdurend 'eerste hulp' verlenen. Vroeg of laat worden zij daarom zelf bewogen door de impact die de ramp op beide 'partijen' heeft. Een en ander heeft ook impact op hen. Daarom hebben zij bij de uitoefening van hun werk niet alleen professionele kennis maar ook regelmatig ondersteuning nodig. Noem het scholing, '*debriefing*' of 'zorg voor verzorgenden'. Regelmatig vraag ik hen bij gelegenheid of zij zelf al een wilsbeschikking hebben opgesteld, voor het geval dat. Dat doe ik omdat zij, evenals de patiënt en zijn familie, precies weten en voelen hoe verwoestend en langdurig de ramp kan toeslaan. Bijna niemand heeft er een opgesteld of maakt aanstalten.

 WERELDSTEDELINGEN

Is het niet wijs om, alvorens spelregels af te spreken, ons te verdiepen in de wijze waarop mensen met dementie hun lijden verwerken en in wat wij, professioneel of niet, daarin betekenen? Is het niet wijs om alle ‘partijen’ te horen, te beginnen met dementerende patiënten zelf, in plaats van ons over te geven aan de angst voor ultiem controleverlies en dat al bij voorbaat te willen regelen?

Op dinsdag 8 maart 2005 is het thema in het Alzheimer Café Den Haag ‘Euthanasie bij dementie?’. Wie krijgen daar het woord? De patiënt met dementie en zijn familie. Ik heet de voormalige minister van VWS, de twee verpleeghuisartsen, de gedragsneuroloog, de jurist, de filosoof/medisch ethicus, de hoogleraar neuropsychiatrie/ouderenpsychiatrie, en de huisarts/arts ouderenpsychiatrie van harte welkom.

Deze deur sluiten. Bedankt namens onze bewoners.

Sinds een aantal jaren is de zogenaamde Krankzinnigen Wet vervangen door de BOPZ: Bijzondere Opname Psychiatrische Ziekenhuizen. Daarin heeft de overheid geregeld dat niemand zomaar wordt opgenomen in een gesloten instelling. Als de patiënt blijft weigeren, kan dat alleen per RM (Rechterlijke Machtiging) gebeuren. Dat wil zeggen dat een rechter beoordeelt of de mate waarin de patiënt een gevaar is voor zichzelf of anderen opname noodzakelijk maakt. Dat wordt ook bij mensen met dementie toegepast. Als de patiënt toestemming geeft of weigert, is de situatie duidelijk. Geregeld is dat bij de derde mogelijkheid, namelijk ‘geen toestemming/geen bezwaar’ de weg geopend wordt om hem toch te laten opnemen. Gemakshalve wordt hierbij meestal buiten beschouwing gelaten via wie, op welke wijze en op welk moment deze beoordeling tot stand komt. En daar zit een probleem.

Het ligt voor de hand dat de patiënt, als de BOPZ op geregelde momenten zou worden getoetst, niet vanzelfsprekend opnieuw ‘toe-

stemming' geeft of 'geen toestemming/geen bezwaar' zal aangeven. Onze beoordeling van zijn antwoord en gedrag zal zich steeds bevinden tussen respect voor zijn autonomie en respect voor zijn belevingswereld. Dat hoort nu eenmaal bij zorgen voor mensen met dementie. Het punt is dat onze beoordeling nu eens naar het ene dan naar het andere uiterste neigt, al naargelang het óns uitkomt.

Formeel gesproken overtreden we de BOPZ op het moment dat we de patiënt beletten naar buiten te gaan als hij dat wenst. Als we zijn autonomie als richtlijn kiezen, kunnen we niet anders dan hem laten gaan. Tegenhouden is dan een vrijheidsbeperkende maatregel (M&M). Daarvoor geldt een bepaalde procedure: toestemming van de familie, opname in het zorgplan, regelmatige toetsing van de noodzaak, evaluatie, etc. Kiezen we zijn belevingswereld als richtlijn, dan proberen we hem tegen te houden, omdat we ervan uitgaan dat hij eigenlijk iets anders wil of bedoelt dan het pand verlaten. Met alle liefde beschermen we hem tegen de gevolgen van zijn (vermeende) handelings- of oordeelsonbekwaamheid.

Als een exclusieve nadruk op genormaliseerd wonen (en dus op autonomie) een zekere ontkenning inhoudt van het feit dat we in het verpleeghuis te maken hebben met ouderen met dementie, dan brengt ons dat in de problemen bij de voordeur. Eigenlijk moeten we de bewoner laten gaan, maar we hebben goede argumenten om hem tegen te houden. Die argumenten hebben met onze kennis over dementie te maken en met onze compassie voor de mens met dementie. Want we weten dat hij, al dan niet tijdelijk, onder situaties lijdt die door niemand kunnen worden opgelost.

Dicht of open: de deur van de afdeling, de tussendeur bij de kapsalon of de buitendeur, ze botsen alle drie in dezelfde mate met het recht van de patiënt op autonomie én bescherming.

Ik herinner mij dat op de buitenzijde van een van de onopvallend gesloten deuren van Verpleeghuis De Strijp-Waterhof de volgende tekst was aangebracht: 'Deze deur sluiten. Bedankt namens onze bewo-

ners.’ Een beter voorbeeld van wederzijdse onmacht kan ik nu niet bedenken.

***Buddy* voor een ‘jong’ dementerende: een kwestie van discriminatie?**

Meer dan tien jaar geleden opperde een collega dat, als je het beloop van dementie vanuit een palliatief perspectief beschouwt, eigenlijk alle verzorgenden *buddies* zijn. Hij voegde daaraan toe dat ieder gezin meteen na de diagnosestelling over een *buddy* zou moeten kunnen beschikken, over zeg maar een soort huisvriend die je tot het einde terzijde staat.

Het beloop van het lijden van mensen met dementie is globaal goed in kaart te brengen. In de kern gaat het om een gevecht tegen verlies van controle en tegen (een gevoel van) onveiligheid. Het lijden bestaat dan uit onmacht, ontwrichting en ontreddering. Alle factoren die, positief of negatief, invloed uitoefenen op het omgaan met een schokkend gebeuren, bijv. een chronische ziekte, zijn daarom ook van toepassing op het omgaan met dementie. Het onderscheid met een andere chronische ziekte, bijv. kanker, ligt vooral in het feit dat het lijden zelf (de dementie) grote invloed uitoefent op het omgaan ermee. Dementie is dus zowel de ‘stressor’ als een factor in het omgaan ermee. Dat de oorzaak of de plek van de hersenafwijkingen bij dementie mede invloed uitoefenen op het beloop van het lijden, laat ik hier gemakshalve buiten beschouwing.

Een van de vele factoren die het omgaan met een schokkend gebeuren/verlies – de verwerking ervan – beïnvloedt, is wat men noemt de (on)tijdigheid ervan. Ouders horen te sterven vóór hun kinderen sterven. De dood hoort pas in de ouderdom te komen en niet (veel) eerder. Met andere woorden: de leeftijd van de persoon, en daarmee ook die van zijn dierbaren, op het moment dat de dood of het lijden zijn intrede doet, beïnvloedt de verwerking ervan. Hoe jonger het slachtoffer, hoe moeilijker de acceptatie. Dat geldt ook voor

dementie. Daarbij komt dat het lijden van ‘jong’ dementerenden en hun naasten op het eerste gezicht dramatischer oogt dan dat van ‘oud’ dementerenden. Men is volop in de bloei van het leven: een relatie, een baan, sport- en verenigingsleven, jonge(re) kinderen, en noem maar op.

Maar hebben ‘jong’ dementerenden en hun naasten het daarom moeilijker dan ‘oud’ dementerenden, en daarom het alleenrecht op een *buddy*? ‘Jongere mensen met dementie beseffen’, althans volgens Alzheimer Nederland, ‘vaak beter dat ze ziek zijn dan oudere patiënten, en hun gevoelens zijn daarom heftiger’. Dat is niet alleen een ongefundeerde uitspraak over een verschil in leeftijd. De uitspraak gaat tevens voorbij aan alle andere factoren die ongeacht de leeftijd ervoor zorgen dat het lijden van de ene patiënt zwaarder of lichter voelt dan het lijden van de andere.

Dementie op jonge leeftijd vereist daarom niet een zorg apart. Wel deels een ‘andere’ zorg omdat de sociale omstandigheden en de levenslooppfase ‘anders’ is dan die bij dementie op oude leeftijd. De problematiek drukt zich uit in een andere context, maar is daarom niet per definitie zwaarder. Los van de vruchteloosheid om de termen ‘jonger’ en ‘ouder’ onderscheidend te willen definiëren, lijkt het openlijk beperken van de *buddy* tot zorg voor een jong dementerende op regelrechte leeftijdsdiscriminatie. Maar dat niet alleen. Het bagatelliseert tevens bij voorbaat het leed van de meeste, namelijk (oudere), patiënten met dementie. Er zijn zelfs omstandigheden denkbaar, bijvoorbeeld het alleen staan, waarbij een *buddy* per definitie het lijden flink kan verlichten. Het is misschien beter om dergelijke omstandigheden of het onderscheid in fasen van dementie als criterium te hanteren voor de weldaad van een *buddy*.

Wat nu als een jonge dementerende de 65 bereikt? Raakt hij dan zijn *buddy* weer kwijt?

Blijf niet zitten waar je zit

In september 2005 ben ik begonnen als Lector PsychoGeriatric aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk. Dat doe ik samen met een kenniskring. Dat is een groep mensen van binnen en buiten de hogeschool die met elkaar een soort onderzoeksgroep vormen. In grote lijnen gaan we proberen om de emancipatie van de psychogeriatric te bevorderen. We weten immers allemaal, dat het behandelen, begeleiden en zorgen voor mensen met dementie niet alleen maatschappelijk maar ook financieel wordt ondergewaardeerd. Daarbij komt dat het werkveld te lijden heeft onder de negatieve beeldvorming die in de media tegenwoordig schering en inslag is. En iedereen – politiek, overheid, burger – reageert steeds opnieuw geschokt. Als wij, werkers in de psychogeriatric, niet zelf in het geweer komen, werken we in de hand dat alle voorgenomen maatregelen ons alleen maar dieper in het hart treffen. Hoewel goed (!) bedoeld, leiden ze ertoe dat we nog minder aandacht kunnen besteden aan de patiënten. Misschien krijgen steeds meer instellingen met pijn en moeite wel de basiszorg op de rit, maar zeker niet die aspecten van de zorg waar het bij mensen met dementie specifiek om draait, namelijk het verlichten van hun lijden en het bevorderen van hun gevoel van controle en veiligheid in een rampzalige situatie.

Na een controle van mijn oplettende huisarts in juni – ik had geen klachten – kreeg ik op 21 juli in het ziekenhuis te horen dat ik een nogal agressieve tumor in mijn prostaat had. Ik kon op de wachtlijst voor radical prostatectomie, via een kijkoperatie. Die zou in oktober kunnen plaatsvinden. Als men dan zou constateren dat ook het omringende weefsel was aangetast, zou de operatie niet doorgaan. Einde verhaal.

De verbijstering na beide mededelingen heeft maar een half etmaal geduurd. Vooral door acties van mijn vrouw – mijn eerste zegening – kon ik via (spannende) controles op metastasen in botten, klieren en de prostaat zelf, al op 4 augustus elders worden geholpen. Nu is

alleen de vraag nog, of nabestraling nodig is. Eerlijk gezegd is me dat om het even. Ik moet er niet aan denken dat de tumor niet was ontdekt. Dat is de tweede zegening die ik tel.

De volgende dag, toen nog in het ongewisse hoe het verder zou gaan, stond mijn besluit vast. Ik vertel het aan de mensen om mij heen, te beginnen o.a. aan mijn baas. Daarbij heb ik gezegd: ondanks de tumor en hoewel ik niet precies weet hoe het verder gaat, wil ik zo lang mogelijk zo normaal mogelijk leven (en werken). Blijf dus met mij in gesprek en laat me niet in de steek. Daar pluk ik dagelijks de vruchten van: de wijze waarop velen van hun betrokkenheid getuigen, is hartverwarmend: mijn derde zegening.

Dat is wat ik met u wil delen. Blijf je zitten waar je zit? Als je zelf niets doet, verandert of gebeurt er weinig. En dan maakt het geen verschil of er kanker of dementie bij je is geconstateerd of dat je met dementerende ouderen werkt. Het begint simpel met het vertellen over waar je mee bezig bent of wat je overkomt. Openheid, eerlijkheid en het deelgenoot maken geeft je wat je onder moeilijke omstandigheden nodig hebt: controle en veiligheid. Het maakt je samen sterk. Dat geldt ook voor het werken in de psychogeriatric, lectoraat of niet.

9

*Burgerschap en beroepsvorming:
beter balanceren tussen individuele en sociale
vorming*

Dr. J.A.T.M. Geurts en dr. F.J.M. Meijers

Burgers brengen een groot deel van hun leven door als beroepsbeoefenaar, als collega en als vakman en vakvrouw. Voorbereiding op een beroep en een loopbaan is daarom van grote betekenis voor burgerschap in brede zin. De school is geen eiland in de samenleving, maar er nauw mee verbonden. Hoe dient het beroepsonderwijs jonge mensen voor te bereiden op de deelname aan de wereld van beroep, loopbaan en bedrijf? Welke veranderingen doen zich voor in deze wereld en hoe moet het beroepsonderwijs daarop inspelen? Welke begripsvorming is hierbij behulpzaam? Jan Geurts en Frans Meijers gaan in onderstaande beschouwing in op deze vragen. Jan Geurts is sociaal pedagoog en Frans Meijers onderwijssocioloog. Beiden hebben jarenlange ervaring met onderzoek en advies op het gebied van het beroepsonderwijs. Zij bekleeden samen sinds juli 2003 het lectoraat Pedagogiek van de Beroepsvorming aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk.

Een waardeloos zootje?

De groeiende belangstelling voor burgerschapsvorming laat zien dat het onderwijs wordt gevraagd zijn taak niet te smal op te vatten. Ingrijpende veranderingen in de bevolkingssamenstelling en de voortschrijdende individualisering nopen scholen zich niet te beperken tot het bijbrengen van louter basisbekwaamheden. Het is noodzakelijk, aldus velen, dat het onderwijs zich ook expliciet richt op de sociale en

WERELDSTEDELINGEN

maatschappelijke ontwikkeling van leerlingen. De Onderwijsraad¹ adviseert de Minister van OCW in onderwijswetten op te nemen, dat de bevordering van burgerschap een taak is voor alle scholen, van basisonderwijs tot aan hoger onderwijs. Onder burgerschap wordt verstaan de bereidheid en het vermogen onderdeel uit te maken van een gemeenschap en daar een actieve bijdrage aan te leveren. Het gaat, anders gezegd, om het kunnen en willen deelnemen aan de samenleving. Daarbij maakt de Raad onderscheid tussen drie niveaus. Zo kan burgerschapsvorming zich richten op het microniveau: hier gaat het om beschaafd gedrag in en om de school dat zich uitdrukt in wat wel burgerzin wordt genoemd. Bij burgerschapsvorming op het mesoniveau staat het adequaat functioneren in maatschappelijke verbanden, zoals de plaatselijke gemeenschap, centraal. Op macroniveau, tenslotte, gaat het om het bijbrengen van kennis over maatschappelijke en politieke praktijken zodat men kan functioneren als staatsburger.

In zijn zedenschets 'Denkend aan Holland' geeft Roozenboom² een niet erg vleidend beeld van het burgerschap van de Nederlander. De balans tussen individuele en sociale vorming is zoek geraakt. Dat wordt volgens hem het meest duidelijk zichtbaar als de Nederlander zich te midden van buitenlanders vertoont. Zij dossen zich tijdens voetbalwedstrijden of de Olympische spelen uit met een oranje klomp of molen op het hoofd, als indiaan, of helemaal rood-wit-blauw gesminkt. Nergens worden zoveel petjes gedragen als bij ons, nergens zijn de broeken wijder en hangen de kruisen lager dan hier, nergens smeren de jongeren meer gel in het haar, en nergens wordt er vaker en met fanatieker minachting op de grond gespuwd dan hier. Volgens Roozenboom komt dat omdat nergens de individualisering zover is doorgeschoten als in Nederland. In de Volkskrant³ wordt ook gecon-

1 Onderwijsraad, 2003

2 Roozenboom, 2005

3 Volkskrant, 12 september 2005

BURGERSCHAP EN BEROEPSVORMING

stateerd dat het idee dat grenzen zijn overschreden, overal in de samenleving weerklinkt. Men is het er over eens dat de teugels van het fatsoen moeten worden aangehaald. Lessen in etiquette moeten weer worden ingevoerd en er verschijnen in kranten en tijdschriften weer rubrieken over hoffelijkheid, goede manieren en zorgvuldig communiceren. Er worden weer gidsen gepubliceerd over hoe men zich moet kleden of over hoe men netjes aan tafel zit. Diekstra e.a.⁴ laten zien, dat zich de laatste jaren een onwaarschijnlijk grote omslag heeft voltrokken in het denken over samenleven en de omgang met elkaar. Een cultuur van rechten en vrijheden is omgeslagen in een cultuur van plichten en verantwoordelijkheden. Was onze hoogste prioriteit tot voor kort individuele vrijheid, nu wordt het steeds meer collectieve veiligheid, desnoods met inlevering van persoonlijke vrijheden. Het meest opvallend noemen zij 'dat we ons steeds minder inhouden als het gaat om het verkondigen van onze mening over het gedrag van medeburgers, oude maar vooral ook nieuwe'. Zij vragen zich af wat er aan de hand is: 'Waarom beginnen we opeens van de mensen om ons heen te verlangen of te eisen dat ze zich fatsoenlijk, respectvol, verantwoordelijk gaan gedragen? Dat ze zich aan de waarden en normen van de samenleving gaan houden? Was het tot voor kort dan zo'n waardeloos zootje ongeregeld?'⁵

Wij richten ons in dit artikel op burgerschapsvorming in het beroeps- onderwijs en hebben hierbij vooral het mesoniveau op het oog: hoe kan men op een adequate manier worden voorbereid op de deelname aan beroepspraktijken? Hierbij stellen we twee nogal eenzijdige manieren van denken over de beroepspedagogische taak van de school aan de orde. Het gaat om de disciplinerende tot brave beroepsbeoefenaren en om de boedelscheiding tussen burgerschap aan de ene kant en inhoud en doel van beroepsonderwijs aan de andere kant.⁶ Wij pleiten

⁴ Diekstra e.a., 2004

⁵ Ibidem, pp. 18-19

⁶ Zie ook Leeman en Wardekker, 2004

voor een integrale ontwikkeling van de beroepsidentiteit, waarin burgerschap een vast onderdeel vormt van de vorming tot beroepsbeoefenaar. Dit kan niet zonder de context in de beschouwing mee te nemen, waarin de beroepsvorming plaatsvindt. Op deze manier ontstaat volgens ons een betere balans tussen individuele en sociale vorming dan nu vaak het geval is. Een dergelijke ontwikkeling op mesoniveau heeft volgens ons tot resultaat, dat voor zowel het micro- als het macroniveau het juiste anker is uitgeworpen.

Bijdetijdse beroepsvorming

Reflectie op vernieuwing van het beroepsonderwijs kan vanzelfsprekend niet zonder hantering van een referentiekader. Dit bepaalt wat men ziet, de invalshoek, maar ook hoe wordt gekeken. We hebben het dan over de gevolgde methodiek en ook – al wordt dat vaak verzwegen – over de uitkomst, de waardering van de bevindingen. We kiezen voor bijdetijdse beroepsvorming als richtsnoer. Jammer genoeg kent deze optiek in Nederland weinig of nauwelijks traditie. Volgens ons heeft dat de identiteit van het beroepsonderwijs geen goed gedaan. Zonder een duidelijk idee over wat bijdetijdse beroepsvorming is, ziet men zich vaak gedwongen voor het begrijpen van ontwikkelingen of het uitwerken van wenselijke veranderingen steun te zoeken bij ‘nieuwe’ begrippen als kwalificatie en – de laatste tijd – competentie, die minder dan het ‘oude’ beroepsbegrip in staat zijn de relaties tussen individu, school en werk adequaat te duiden. Deze begrippen zorgen voor een te individualistische en ook technocratische of instrumentele optiek.⁷

Dat in het beroepsonderwijs maar ook onder politici en beleidsmakers de beroepsvorming het denken en handelen nauwelijks heeft beïnvloed, is het gevolg van het ontbreken van de juiste context: een directe, ‘levende’ band met maatschappelijke praktijken. Het be-

⁷ Geurts, 1989

roepsonderwijs en de arbeidspraktijk zijn in de tweede helft van de 20^{ste} eeuw gaandeweg uit elkaar gegroeid als gevolg van de wens alle kinderen een gelijke kans op sociale stijging te bieden. Daardoor is het beroepsonderwijs ‘veralgemeend’, dat wil zeggen: qua vorm en inhoud gemodelleerd naar het algemeen voortgezet onderwijs.⁸ In dit onderwijs komt theorie voor de praktijk en gaan simpele leer-situaties vooraf aan complexe. Veralgemeend onderwijs dwingt de meeste leerlingen in een overlevingsstrategie. Deze strategie is door Holt,⁹ op basis van zijn observaties als leerkracht in een *high school*, als volgt beschreven: *‘It has become clear [to me] over the [last] year that these children see school almost entirely in terms of the day-to-day and hour-to-hour tasks that we impose on them. [] School feels like this to children: it is a place where they make you go and where they tell you to do things and where they try to make your life unpleasant if you don’t do them right. For children, the central business of school is not learning, whatever this vague word means; it is getting these tasks done, or at least out of the way, with a minimum of effort and unpleasantness. Each task is an end in itself. The children don’t care how they dispose of it. If they can get it out of the way by doing it, they’ll do it; if experience has taught them that this does not work very well, they will turn to other means, illegitimate means, that wholly defeat whatever purpose the task-giver may have had in mind.’* De gevolgen laten zich als volgt beschrijven¹⁰:

- docenten vatten de pedagogische verhouding vooral op in termen van het realiseren van een ‘ordelijke en op de leerstof betrokken’ communicatie. In de praktijk van alledag betekent dit dat een technische of instrumentele houding overheerst die vooral gericht is op het handhaven van discipline;
- de school pakt de pedagogische taak niet echt op en er blijft zo onduidelijkheid bestaan over de verdeling van opvoedingstaken en

8 Meijers, 1983

9 Holt, 1995

10 Meijers, 2005

WERELDSTEDELINGEN

-verantwoordelijkheden tussen thuis en school en tussen school en bedrijf. Docenten worden dan ook uiterst zelden door leerlingen als voor hen relevante volwassenen gezien;

- de meeste leerlingen 'overleven' in school. Zij willen wel voldoende halen omdat hen door hun ouders en door de samenleving duidelijk is gemaakt dat diploma's de sleutel tot maatschappelijk succes zijn. Maar zij zijn niet tot nauwelijks intrinsiek gemotiveerd voor wat de school hen aanbiedt.

Het feit dat de meeste jongeren in het onderwijs overleven wil niet zeggen dat zij niets leren. Natuurlijk leren zij iets – behalve de vaardigheid om te overleven – maar wat zij leren is, vanuit de school gezien, grotendeels afhankelijk van het toeval: van een docent die zich niet beperkt tot het overdragen van leerstof maar oprecht geïnteresseerd is in de leerling, van een al bestaande interesse bij de leerling, van het herkomstmilieu van de leerling, van de ondersteuning die ouders geven, etc.

Het veralgemeende (beroeps)onderwijs was overigens functioneel voor het instandhouden van de industriële samenleving; daarom ook dat het zo lang zonder grote problemen heeft kunnen functioneren. Daarvoor zijn twee redenen. De eerste is dat er in de periode 1950-1970, waarin in Nederland de industriële manier van produceren dominant is, sprake is van een stabiele arbeidsplaatsenstructuur gecombineerd met een vrijwel onafgebroken economische groei. Hierdoor was het mogelijk kwalificatie-eisen te formuleren die langere tijd dezelfde bleven en tegelijkertijd de feitelijke beroepsopleiding op de werkvloer te doen plaatsvinden. De tweede is dat in dezelfde periode de waarden en normen van de burgerlijke samenleving nauwelijks ter discussie stonden, wat feitelijk impliceerde dat de school, als een verlengstuk van de ouders, integraal deel uitmaakte van de primaire socialisatie. Vanwege deze beide redenen was het niet omstreden dat het beroepsonderwijs leerlingen slechts in ambachtelijke zin kwalificeerde voor de arbeidsmarkt. Het oefende zo zijn maatschappelijke selectiefunctie adequaat uit.

BURGERSCHAP EN BEROEPSVORMING

Naarmate echter de industriële productiewijze dominantie verliest, en een steeds groter deel van het beschikbare werk als dienst moet worden gezien, wordt de wijze waarop het beroepsonderwijs leerlingen voorbereidt wél problematisch. De gegevens in figuur 1 laten zien dat werknemers tegenwoordig vooral ook over een aantal persoonlijke vaardigheden die als burgerschapscompetenties mogen worden opgevat, moeten beschikken om hun werk goed te kunnen doen. Om in een kenniseconomie goed te kunnen functioneren moet de huisschilder, aldus 93% van de ondervraagde werkgevers, netjes en beschaafd zijn, kunnen samenwerken met collega's (89%), kunnen omgaan met opbouwende kritiek (75%), loyaal naar het bedrijf zijn (70%) en zich als een ambassadeur van het bedrijf gedragen (65%), aan klanten het wat en waarom van de verrichte werkzaamheden kunnen uitleggen (62%) en gestructureerd kunnen werken (62%).

Daarbij moet de schilder vanzelfsprekend ook beschikken over de traditionele vakbekwaamheid (waaronder o.a. een juiste kennis van materialen) die ervoor moet zorgen dat het werk in technisch opzicht prima voldoet. Uit de figuur is verder af te lezen dat werkgevers en werknemers het in grote lijn eens zijn over het belang van de vereiste persoonlijke vaardigheden. Weliswaar plaatsen werknemers de traditionele vakbekwaamheid boven de persoonlijke vaardigheden, echter op de derde tot en met achtste plaats staan ook bij hen deze vaardigheden, die zoals gezegd, in het industriële tijdperk veel minder expliciet werden vereist.

WERELDSTEDELINGEN

Figuur 1. Vereiste competenties voor de huisschilder

Volgens de werkgevers	Volgens de werknemers
1. Netjes en beschaafd zijn (93%)	1. Kennis van materialen
2. Samenwerken met collega's (89%)	2. Vak in de vingers hebben
3. Omgaan met opbouwende kritiek (75%)	3. Kunnen omgaan met opbouwende kritiek
4. Loyaal naar het bedrijf zijn (70%)	4. Loyaal naar het bedrijf zijn
5. Ambassadeur van het bedrijf zijn (65%)	5. Ambassadeur van het bedrijf zijn
6. Gestructureerd werken (62%)	6. Netjes en beschaafd zijn
7. Aan klant het wat en waarom kunnen uitleggen (62%)	7. Aan klant het wat en waarom kunnen uitleggen
8. Kennis van materialen (57%)	8. Kunnen samenwerken met collega's
9. Verantwoorden van uren (57%)	9. Vooruit denken
10. Werk ziet er gelikt uit (53%)	10. Alles in één keer goed

Bron: Onderzoeksverslag Actualisatie Opleidingen Schilders, Waddinxveen: SVS, 2002, p.19

De conclusie is dat van de werknemers in de postindustriële tijd een hoge mate van zelfsturing wordt verwacht. *Commitment* aan zowel klanten als hun bedrijf, dit wil zeggen: kunnen balanceren tussen individualiteit en gemeenschappelijkheid, moet hierin een plaats hebben. Werknemers moeten, anders geformuleerd, voortdurend trachten maatwerk te leveren aan klanten (d.i. rekening houden met hun im- en expliciete behoeften en wensen) terwijl ze tegelijkertijd de economische belangen van hun bedrijf moeten proberen te dienen. De vraag nu is of zelfsturing op basis van dit soort *commitment* is te leren en, zo ja, welke leeromgeving daarvoor dan nodig is.

Wil het beroepsonderwijs zijn leerlingen eigentijds voorbereiden op de kennissamenleving dan vraagt dit in de kern identiteitsontwikkeling.¹¹ Hiervoor zijn betekenisgerichte leerprocessen noodzaak. Een leerproces is betekenisgericht wanneer de lerende in staat wordt gesteld informatie te transformeren tot kennis die door hem/haar ge-

¹¹ Zie voor een nadere uitwerking Geurts en Meijers, 2002.

bruikt kan worden voor het vinden van een oplossing voor oriëntatieproblemen.

Een dergelijk leerproces treedt op, aldus moderne leerpsychologen, wanneer aan een viertal voorwaarden wordt voldaan: (a) de lerende moet een actieve rol hebben in het ontwerp, de voortgang en de beoordeling van zijn leerproces; (b) de lerende moet de kans krijgen om samen met anderen te reflecteren op zijn leerervaringen, waarbij zij op een dialogische wijze aan deze ervaringen betekenis geven; (c) de lerende moet in een 'authentieke' (d.i. levensechte) context leren; en (d) de lerende moet in staat worden gesteld gaandeweg zijn/haar eigen perspectief (zingeving) te ontwikkelen.¹²

Leren in een authentieke context betekent dat het leren zich tenminste gedeeltelijk buiten de school moet afspelen, in confrontatie met 'echte' problemen. Een actieve rol van de lerende impliceert (a) dat het onderwijs niet monologisch mag zijn, wat tot nu toe gebruikelijk is, maar dialogisch, en (b) dat er op de een of andere manier sprake moet zijn van ontwerponderwijs. Dat wil zeggen: van onderwijs waarin de lerende de mogelijkheid wordt geboden zijn/haar eigen leerroute te ontwikkelen in relatie tot het probleem waarvoor hij/zij zich gesteld ziet. Het voorafgaande impliceert dus ervarend leren waarbij de lerende een dialoog kan aangaan met enerzijds ervaren vaklui en anderzijds medeleerlingen en docenten over zowel de betekenis van de leerervaringen in de context van de *community of practice*, waartoe hij/zij wil gaan behoren, als over de zin van deze ervaringen voor hem/haar persoonlijk.

Consequenties voor het beroepsonderwijs

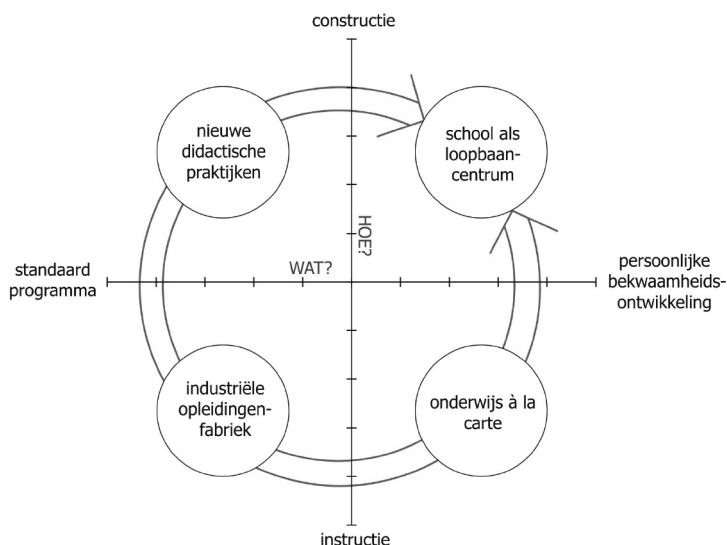
Om een bijdetijdse beroepsvorming mogelijk te maken zal het beroepsonderwijs zich moeten transformeren van een industriële di-

12 Simons, Van der Linden & Duffy, 2000

WERELDSTEDELINGEN

plomafabriek tot een loopbaancentrum. Figuur 2¹³ – maakt het proces zichtbaar van het herontwerp van het traditionele, leerstofgerichte onderwijs in de richting van beroepsonderwijs dat meer mikt op persoonlijke bekwaamheidsontwikkeling en dat zich baseert op constructivistische leerprincipes. Om de juiste identiteitsontwikkeling (de wie-dimensie) mogelijk te maken is het belangrijk rekening te houden met de twee hoofddimensies van het beroepsonderwijs: de wat- en de hoe-dimensie. Bij de wat-dimensie staat de inhoudelijke programmering centraal: hebben we te maken met een standaardprogramma of met flexibel maatwerk is de centrale vraag. Op organisatieniveau komen dan vragen naar voren over smal en/of breed opleiden. Scholen kunnen ervoor kiezen hun opleidingen niet als een fuik maar als een waaier op te zetten.

Figuur 2: Van opleidingenfabriek naar loopbaancentrum: twee hoofddimensies voor herontwerp



13 Ontleend aan Geurts, 2003

Bij het waaier-idee wordt de één op één relatie tussen beroep en opleiding doorbroken doordat bij de programmering van de opleiding niet langer voorop staat dat de student direct vanaf de start al een vaste richting moet kiezen. Het gaat er juist om dat studenten de kans krijgen met veel aspecten kennis te maken om in de loop van hun opleiding – afhankelijk van eigen interesses en ambities – te kunnen uitwaaiëren over verschillende (arbeidsrelevante) specialisaties. Overigens sluit, idealiter, dit waaier-idee niet uit dat studenten die dat graag willen, direct bij de start kunnen kiezen voor een smalle opleiding.

Bij de hoe-dimensie staat de didactiek voorop. De hoofdlijn is hier dat opleidingen de stap moeten maken naar méér constructie- en minder instructieleren. Concreet betekent dit dat opleidingen met behulp van didactische vormen als probleemgestuurd onderwijs, projectonderwijs, simulaties en ontwerpend leren de studenten de kans moeten geven actief kennis te genereren. De meeste lerenden worden in eerste instantie gemotiveerd om te leren door het zoeken naar een oplossing voor praktische problemen, door het plezier van het creëren van oplossingen en door de wens om praktische oplossingen uit te werken voor concrete (menselijke) problemen. Dit verklaart ook het succes van vele nieuwe – vooral technische – opleidingen waarin concrete (maatschappelijke) problemen centraal staan en waarin derhalve voor de studenten tamelijk goed zichtbaar is wat de maatschappelijke ‘meerwaarde’ van de opleiding is. Een ander ‘voordeel’ is dat inductief leren (ontwerpend onderwijs) studenten motiveert voor deductief leren én een positief effect heeft op de *transfer* van kennis van de ene situatie naar de andere.¹⁴

In figuur 2 wordt linksonder het traditionele onderwijs gekarakteriseerd als een industriële opleidingsfabriek. Hierin staat een standaardprogramma met duidelijke diploma-eisen voorop en heeft het leren vooral de vorm van instructie. Tegenover de school als fabriek

14 Simons, 1999; Simons, Van der Linden & Duffy, 2000

WERELDSTEDELINGEN

staat rechtsboven de school als centrum voor een optimale loopbaanontwikkeling. Vertrekpunt voor het bereiken van een erkende kwalificatie zijn hier de interesses en capaciteiten van studenten die een unieke (vak)bekwaamheid ontwikkelen via een flexibel programma. Maatwerk is dus het eindpunt. In plaats van instructie is constructie de hoofdvorm van leren. Linksboven en rechtsonder doen zich tussenvormen van dit wenselijke onderwijs voor. Nieuwe didactische praktijken zoals projectonderwijs en probleemgestuurd onderwijs zijn linksboven gelegen. Dit onderwijs blijft binnen het bestaande programmeringskader. Rechtsonder gaat het om modulair organiseren van bestaande onderwijsprogramma's. Het onderwijs *à la carte* gaat in de richting van maatwerk, maar is didactisch niet vernieuwend.

In de school als loopbaancentrum wordt beroepsvorming niet meer zoals in de industriële tijd vooral opgevat als een product met vaste kenmerken en structuur (welomschreven taken en functies), maar veel meer als een proces dat een grote dynamiek kent. In tegenstelling tot vroeger wordt de persoon zelf als actor opgevat. De ontwikkeling van zijn/haar unieke talenten en vaardigheden staat voorop zonder arbeidsmarktperspectieven en dus legitimiteit van kwalificering uit het oog te verliezen. Op welke wijze kunnen school en werk hieraan een optimale bijdrage leveren? Welke leeromgevingen zorgen voor een krachtige context voor loopbaanontwikkeling van individuen? Uit ervaringen die de laatste jaren zijn opgedaan in zogenoemde herontwerpprojecten weten we dat rekening dient te worden gehouden met drie opeenvolgende processen: beroepsoriëntatie, beroepsvorming en beroepsrealisatie.¹⁵

In de eerste plaats moeten leerlingen/studenten de kans krijgen zich te oriënteren op een beroepsloopbaan. Dat wil zeggen dat zij de kans moeten krijgen om 'verliefd' te worden op een beroepsveld. Essentieel daarvoor is ervarend leren, waarbij zij in staat worden gesteld

¹⁵ Geurts & Meijers, 2003

om met ervaren beroepsbeoefenaars een dialoog aan te gaan over kernproblemen en beroepsdilemma's. Kernproblemen zijn complexe problemen waarvoor de beroepsbeoefenaar in een specifiek beroepsveld zich regelmatig geplaagd ziet. Vakbekwaam is een beroepsbeoefenaar die deze problemen snel kan analyseren en vervolgens een adequate oplossing kan bedenken én uitvoeren. Beroepsdilemma's zijn in de dagelijkse praktijk van de beroepsbeoefenaar voorkomende rolconflicten die veroorzaakt worden door het uiteenlopen van de drie discoursen die de beroepspraktijk binnen een arbeidsgebied bepalen. Een beroepsdilemma weerspiegelt de spanning tussen (a) het economische en het wetenschappelijk-technische discours: een beroepspraktijk kan in technisch opzicht verbeterd worden maar dit gebeurt niet omdat het economisch niet rendabel is; (b) het economische en het cultureel-politieke discours: een beroepspraktijk wordt om economische redenen qua betekenis verengd (deprofessionalisering) terwijl er tegelijkertijd behoefte bestaat aan rijkere vormen van betekenisverlening (bijvoorbeeld de verpleegster die slechts tijd heeft voor technisch handelen terwijl vanuit de zich ontwikkelende filosofie over kwaliteit en goede zorg van haar wordt verwacht dat zij de tijd neemt voor een goed gesprek met haar patiënten waarin het perspectief van de patiënt voorop staat); en (c) het cultureel-politieke en het wetenschappelijk-technische discours: in de beroepspraktijk zijn technische innovaties mogelijk die in cultureel-politiek opzicht evenwel niet acceptabel zijn c.q. nog niet geaccepteerd worden (bijvoorbeeld de moderne gentechologie). Het punt is nu dat het uiteenlopen van deze discoursen – wat in instabiele tijden normaal is – voor beroepsbeoefenaars rolconflicten veroorzaakt waarvoor geen pasklare oplossing voorhanden is. Zij zullen zelf – in samenspraak met hun directe collegae in de beroepsgemeenschap – een (voorlopige) oplossing voor het dilemma moeten construeren. Een beroepsdilemma spreekt de jongeren als een actief zingevend subject aan en biedt daarmee, aldus de meest recente inzichten uit de constructivistische leerpsychologie, een motiverende leerimpuls die uiteindelijk ook resulteert in inzichten die in het lange-termijn-

WERELDSTEDELINGEN

geheugen worden opgeslagen. Daarbij bieden beroepsdilemma's jongeren zicht op wat wel het kloppende hart van een beroep(-sveld) kan worden genoemd. Daarmee verschaffen ze jongeren de basis voor loopbaanleren.

Heeft een leerling/student eenmaal gekozen voor een bepaald beroepsveld – tot uitdrukking komend in een stabiele beroepswens – dan breekt de fase van beroepsvorming aan. Ook in deze fase gaat het om een optimale wisselwerking tussen praktijk en theorie. In een realistische, contextrijke omgeving verricht de lerende concrete beroepswerkzaamheden en ontwikkelt al doende voortdurend leervragen. De kern van bijdetijds beroepsonderwijs is dat het niet alleen maatwerk weet te leveren wat betreft het creëren en aanbieden van contextrijke leeromgevingen, maar dat het ook '*just in time*' en '*just enough*' de leervragen van de lerenden weet te beantwoorden. *Just in time* wil zeggen dat de docenten het leerproces van de lerenden voortdurend monitoren en daardoor snel signaleren wanneer er leervragen zijn. *Just enough* wil zeggen dat er alleen antwoord wordt gegeven op gestelde vragen (dit in tegenstelling tot het traditionele onderwijs waarin voortdurend een antwoord wordt gegeven op niet-gestelde vragen). In deze fase werken leerling, bedrijfsleven en school idealiter voortdurend nauw samen, niet alleen wat betreft de inhoud van het leerproces, maar ook wat betreft de wijze waarop er geleerd wordt en waartoe men leert (identiteitsvorming). De fase van beroepsvorming wordt afgesloten met een 'meesterproef' waarin de lerende aan een panel van experts uit het onderwijs en uit de praktijk laat zien dat hij in staat is op beginnersniveau te functioneren in de door hem gekozen *community of practice*.¹⁶

Ten slotte betreedt de lerende als beginnend vakman/vrouw de arbeidsmarkt. Om te kunnen doorgroeien naar de status van volleerd

¹⁶ Voor een uitwerking van praktijkgestuurd beoordelen zie bijvoorbeeld: Vos, 2004.

BURGERSCHAP EN BEROEPSVORMING

vakman/vrouw is het essentieel dat in het bedrijf de opleiding wordt voortgezet. Daarvoor is het obligaaf volgen van cursussen onvoldoende, zo blijkt uit recent onderzoek.¹⁷ Ook in het bedrijf moet voortdurend aandacht zijn voor het creëren van een krachtige leeromgeving, zeker wanneer het bedrijf opereert in een kennisintensieve context. Dit impliceert niet alleen een goede coaching maar ook loopbaanbegeleiding die verder gaat dan het gezamenlijk met de werknemer vaststellen van persoonlijke ontwikkelingsplannen.

Vrieze, Mok en Smit¹⁸ laten zien dat opleiden voor een beroep betekent dat deelnemers aan het beroepsonderwijs dienen te worden ingewijd in de kennis en kunde, de cultuur en de ethiek van dat beroep. Zij wijzen erop dat het van eminent belang is dat er in het beroepsonderwijs integraal aandacht wordt geschonken aan alledrie de elementen: vakbekwaamheid, beroepscultuur en beroepsethiek (zie figuur 3). Binnenschools en buitenschools opleiden moet deelnemers vormen door aan de drie domeinen inhoud te geven. Hun onderzoek laat zien dat leerlingen niet alleen vakbekwame beroepsbeoefenaren willen worden, maar ook bij de toekomstige beroepsgroep willen horen. Goed kunnen opschieten met chef en collega's vinden ze uiterst belangrijk. Opleiding en stage moeten hierbij helpen. Ook willen ze voorbereid worden op en geholpen worden met moeilijke situaties waarmee ze in de praktijk worden geconfronteerd. Wat mag en wat mag niet? Ze wensen de kerndilemma's van hun beroep te leren kennen en te bespreken. Hoe ga je om met oneerlijkheid van collega's of chef en hoe handhaaf je je eigen normen en waarden tijdens de beroepsuitoefening? De onderzoekers wijzen erop dat onder de druk van het bedrijfsleven het beroepsonderwijs steeds meer nadruk lijkt te leggen op het toepassen van kennis en kunde en dat de aandacht voor beroepsethiek en beroepscultuur wordt verwaarloosd. Van een integrale beroepsvorming komt zo te weinig terecht. Vooral ethische

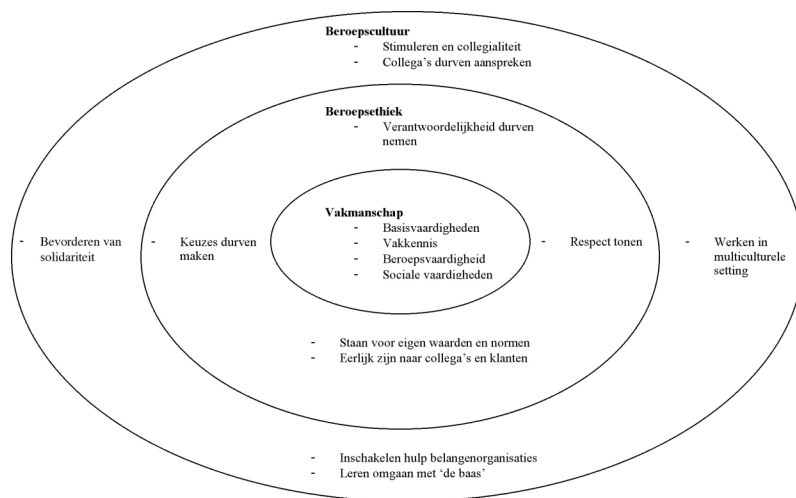
17 Meijers & Teerling, 2003; Glastra e.a., 2003; Janmaat & Meijers, 2004)

18 Vrieze, Mok en Smit, 2004

WERELDSTEDELINGEN

dilemma's waar leerlingen in de praktijk tegenaan lopen, worden niet besproken en ook wordt te weinig aandacht besteed aan de ontwikkeling van de beroepsidentiteit.

Figuur 3: De drie beroepsdomeinen van beroepsvorming en hun samenhang?



De opleidingen blijken een onbedwingbare neiging tot het formuleren van regels te hebben,¹⁹ terwijl de leerlingen behoefte hebben aan reflectie en begeleiding. Vrieze, Mok en Smit komen dan ook tot de aanbeveling om in het beroepsonderwijs de ontwikkeling van een integrale beroepsidentiteit centraal te stellen tijdens zowel binnenschools als ook buitenschools leren, de leerstof veel meer te behandelen vanuit en te verbinden aan kernthema's en beroepsdilemma's en het loopbaanperspectief van opleidingen te versterken.

De besproken consequenties maken volgens ons duidelijk dat het beroepsonderwijs voor een ingrijpende transformatie staat. Méér of be-

19 Zie wat hierboven is gezegd op basis van Holt, 1995.

ter van hetzelfde helpt niet: het moet anders. De literatuur over ver- gaande innovaties volgend, kan de gewenste omslag slechts gerealiseerd worden wanneer er aan ten minste vier voorwaarden wordt voldaan.²⁰

In de eerste plaats moet er sprake zijn van transformatief leiderschap of inspirerend onderwijskundig leiderschap.²¹ Transformatief leiderschap impliceert dat het topmanagement van de educatieve instelling een integrale visie ontwikkelt op het gewenste onderwijs. Daarnaast moet het management aandacht en respect hebben voor de gevoelens en behoeften van docenten, zij moet intellectuele uitdagingen bieden (docenten verleiden tot leren) en belonen naar verdienste.

In de tweede plaats moet er sprake zijn van samenwerking tussen docenten. Docenten moeten het 'nieuwe onderwijs' vooral van en aan elkaar leren, bijvoorbeeld via *peer coaching* en supervisie. Dit wil niet zeggen dat scholing en training van docenten onbelangrijk zijn: integendeel. Maar scholing en training die te ver afstaan van (c.q. niet aansluiten op) de dagelijkse onderwijservaringen van docenten en die hen niet actief betrekken bij de verandering van deze ervaringen, zijn ineffectief.

In de derde plaats moet een sfeer gecreëerd worden waarin de wil bij docenten wordt gecultiveerd om te leren. Het gaat om de professionele ontwikkeling van de docenten en om het bevorderen van de reflectie van de docenten op hun eigen handelen. Dit impliceert dat docenten allereerst onzeker moeten worden gemaakt over de effectiviteit van hun handelen (een te groot zelfvertrouwen op dit punt resulteert in continuering in plaats van verandering van het gedrag). Dit kan het beste via continue feedback – vooral via actieonderzoek – op de resultaten van hun handelen. Het impliceert daarbij dat er

20 Wheatly, 2002; Leithwood, 2000; Hopkins, 2001; Geijsel en Meijers, 2005

21 Zie ook Geurts, 2001

WERELDSTEDELINGEN

sprake moet zijn bij docenten én bij het management van onzekerheidstolerantie waarbij de betrokkenen niet worden 'afgerekend' op eventuele fouten, maar fouten juist worden gezien als een onderdeel van een leerproces.

In de vierde plaats, ten slotte, moeten docenten de kans krijgen actief deel te nemen aan de besluitvorming over onderwijskundige en/of didactische vernieuwingen. Onderwijsvernieuwing die verder gaat dan het veranderen van programmastructuren, vraagt om betrokkenheid, inzet en bijscholing van personeel. Een gericht personeelsbeleid dat de vernieuwing ondersteunt, draagt dan ook bij aan aantrekkelijk onderwijs. Feitelijk kan het niet zonder een dergelijk beleid. Vaak wordt door de instelling expertise van buitenaf ingekocht om de noodzakelijke vernieuwingsslag te kunnen maken. Dat blijkt echter zelden of nooit tot de gewenste resultaten te leiden. Noodzakelijk is dat het eigen personeel de wenselijkheid van veranderingen zelf inziet en de mogelijkheid wordt geboden deze veranderingen op te zetten en te realiseren. Externe hulp kan dit proces ondersteunen maar niet vervangen. Eigenaar van het onderwijs zijn immers de mensen die in huis zijn.

Adequate leerlingbegeleiding

In het gehele beroepsonderwijs leeft de overtuiging dat bijdetijdse beroepsvorming slechts is te realiseren wanneer er sprake is van adequate leerling/studentbegeleiding. Vooral in het kader van de aansluiting tussen de verschillende beroepsopleidingen, maar ook los daarvan worden op dit moment vele plannen gemaakt op het gebied van loopbaanbegeleiding. Deze plannen hebben gemeen dat vrijwel overal wordt gestreefd naar 'integrale begeleiding'. Hieronder wordt verstaan dat men poogt de vele instrumenten en interventies, die de afgelopen jaren binnen het mbo en het hbo ontwikkeld zijn en die veelal geïsoleerd van elkaar in curricula zijn toegepast, met elkaar in verband te brengen en op een samenhangende wijze toe te passen.

BURGERSCHAP EN BEROEPSVORMING

Een goed voorbeeld hiervan levert het regionaal samenwerkingsverband R4H, een samenwerkingsverband tussen vier ROC's en de Hogeschool Arnhem en Nijmegen, dat loopbaanbegeleiding als een centrale doelstelling heeft. Er wordt gestreefd naar geïntegreerde (of wellicht: integrale) loopbaanbegeleiding, bestaande uit ontwikkelingsgerichte instroom- en doorstroom-*assessments*, portfolio's, persoonlijke ontwikkelingsplannen en diverse vormen van reflectie. Centraal in de loopbaanbegeleiding staat het portfolio. Onder een portfolio wordt verstaan een door de persoon (student) aangelegd dossier waarin tastbare bewijzen van zijn of haar kunnen zijn opgenomen. Een optimaal portfolio moet aan een drietal eisen voldoen. Het moet in de eerste plaats ontwikkelingsgericht zijn. Dat wil zeggen dat het portfolio informatie geeft over reeds verworven kwalificaties (diploma's en certificaten), eigen ontwikkelingswensen, de door het hbo gewenste competenties en een plan waarin de eigen ontwikkelingsactiviteiten formeel worden vastgelegd. Het portfolio moet in de tweede plaats competentie-inventariserend zijn: het documenteert het bezit van verworven competenties en geeft een overzicht van de te behalen competenties nodig voor een goed functioneren binnen het hbo. En het moet tenslotte individueel zijn: het moet een door de student op basis van zelfevaluatie en zelfreflectie samengesteld overzicht bevatten van de eigen persoonlijke ontwikkeling.

Naast het portfolio, dat zal gaan functioneren als een continu doorstroom-*assessment*, wil men in het samenwerkingsverband R4H in de toekomst ook gebruik gaan maken van *intake-assessments* en criteriumgerichte interviews. Hiermee loopt men overigens in de pas met het merendeel der ROC's en hogescholen.²²

Mbo- en hbo-studenten zullen, als de plannen werkelijkheid worden, in toenemende mate geconfronteerd worden met intensieve en met

²² Zie bijvoorbeeld Werkgroep Studieloopbaanbegeleiding Haagse Hogeschool/TH Rijswijk, 2005

WERELDSTEDELINGEN

elkaar samenhangende vormen van (studie)loopbaanbegeleiding, die hen op vele en verschillende manieren uitnodigt maar ook dwingt tot loopbaanreflectie. Zal een dergelijke aanpak resulteren in de zo gewenste burgerschapsvorming als onderdeel van de beroepsvorming (i.c. in adequate loopbaancompetenties, een integrale identiteitsontwikkeling met een goede balans tussen individuele en sociale vorming)? Dat zal helemaal afhangen van de vraag of scholen voor beroepsonderwijs er in slagen een juiste mix te vinden tussen de drie in de vorige paragraaf opgesomde beroepsdomeinen en ook, of het deze instellingen gelukt een communicatieve structuur op te bouwen die werkelijk ontwikkelingsgericht is.

Uit onderzoek naar identiteitsvorming weten we (a) dat het een dialogisch proces is dat veelal begint met een zogenoemde 'grenservaring' of 'crisis', waarbij (b) vertrouwen de spil is waaromheen alles draait.²³ Vertrouwen is iets dat niet snel 'gemaakt' kan worden, maar dat moet groeien. Vertrouwen moet in zekere zin verdiend worden, doordat de gesprekspartners de concrete ervaring hebben dat ze elkaar kennen, elkaars motieven serieus nemen en verschillen tussen elkaar respecteren. Omdat identiteitsvorming begint met een grenservaring, is er daarbij sprake van een motivatieprobleem. Individueen trachten immers veelal een grenservaring te ontlopen vanwege de ermee samenhangende onzekerheid.²⁴ Leerlingen/studenten zullen dus nauwelijks vanuit zichzelf gemotiveerd zijn tot zelfreflectie.

Dit alles betekent dat scholen voor beroepsonderwijs een leeromgeving zullen moeten creëren, waarin sprake is van wederzijds vertrouwen tussen de studenten en de docenten en waarin niet alleen grenservaringen zullen moeten worden aangeboden, maar waarin ook de studenten voldoende motivatie vinden om de confrontatie met deze grenservaring aan te gaan. Zowel uit onderzoek naar motivaties als

²³ Meijers & Wardekker, 2002

²⁴ Vroon, 1989; Damasio, 1999

BURGERSCHAP EN BEROEPSVORMING

uit de resultaten van onderzoek vanuit een constructivistisch perspectief weten we dat een dergelijke leeromgeving gebaseerd zal moeten zijn op constructie in plaats van instructie, op les- en leersituaties waarin de student/leerling zeggenschap heeft over zowel de opzet, de voortgang als de evaluatie van zijn leerproces. Het onderwijs zal dus werkelijk vraaggestuurd moeten zijn.

Wanneer er sprake is van een integrale loopbaanbegeleiding in een overwegend aanbodgestuurde leeromgeving, dan gaat deze loopbaanbegeleiding al snel de vorm aannemen van wat de historicus en filosoof Foucault²⁵ een ‘panopticum’ noemde. Aan het einde van de 19^e eeuw, zo betoogt Foucault, veranderde het denken over misdaad en straf. Waar voorheen het principe van de vergelding centraal stond, kwam nu de persoon van de misdadiger centraal te staan. Gaandeweg ontstond er maatschappelijke overeenstemming over het feit dat de misdadiger gerehabiliteerd moest én kon worden. Daartoe moest de misdadiger niet worden ‘weggesloten’ in een gevangenis, maar moest hij of zij juist zo volledig mogelijk ‘zichtbaar’ gemaakt worden. Wanneer het doen en laten van de misdadiger zo volledig mogelijk zichtbaar was, zouden ‘deskundigen’ dit gedrag kunnen interpreteren om op basis daarvan concrete interventies te kunnen doen gericht op gedrags- én attitudeverandering. Deze manier van denken resulteerde in de bouw van – nog steeds bestaande – koepelgevangenissen. De gedetineerden kunnen hierin voortdurend geobserveerd worden juist omdat al hun doen en laten voortdurend zichtbaar is. De bouw van koepelgevangenissen resulteerde echter nauwelijks in een daling van de recidive en in een – daaraan ten grondslag liggende – verandering van waarden en normen. Wel leerden de gedetineerden tot in perfectie te veinzen c.q. gedrag te tonen dat door degenen, die over hun (vervroegde) vrijlating moesten beslissen, als positief beoordeeld werd.

25 Foucault, 1975

Dat dit panopticum geen loze theorie is, is op te maken uit de resultaten van de HBO-instroommonitor 2004. In dit onderzoek is studenten gevraagd hun waardering uit te spreken over de aansluiting mbo-hbo. De enige aspecten die negatief scoren zijn 'reflectie op het werk van medestudenten' en 'het logboek of portfolio bijhouden'.²⁶ Uit de discussies, die tijdens de zogenoemde aansluitingsconferentie van 27 november 2003 op de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk werden gevoerd naar aanleiding van deze onderzoeksresultaten, werd duidelijk dat reflecteren voor vele studenten een 'kunstje' is, dat zij vrij snel onder de knie krijgen. Het zal duidelijk zijn dat er in een dergelijke situatie nauwelijks sprake is van het ontwikkelen van loopbaancompetenties en een beroepsidentiteit. De integrale loopbaanbegeleiding wordt blijkbaar ervaren als even aanbodgestuurd als de rest van het curriculum, met als gevolg dat studenten onmiddellijk in een 'overlevingsmodus' gaan.

Niet vanzelfsprekende deelname aan maatschappelijke praktijken

Leren deelnemen aan het maatschappelijk leven, burgerschapsvorming dus, is een taak waarvoor ieder mens zich gesteld ziet. Die opgave is het meest pregnant in de fase van het opgroeien, hoewel zij nooit als geheel volbracht kan worden beschouwd. In de huidige westerse samenlevingen is zij complexer dan ooit. Lange tijd was de dominante benadering in zowel de sociale wetenschappen als in het politieke denken een functionalistische. De samenleving werd gezien als een stelsel van op elkaar afgestemde subsystemen, elk met een eigen functie, waarbinnen mensen de daarbij behorende taken op zich nemen c.q. de daarbinnen gedefinieerde rollen vervullen. Dat doen ze omdat ze in opvoeding en onderwijs de behoeften van die (sub)systemen als hun eigen waarden hebben geïnternaliseerd. Ook de kennis en vaardigheden die mensen verwerven staan in dienst van hun taak binnen deze (sub-)systemen. Het is een model met deter-

²⁶ Van der Wegen, 2004, p.30.

BURGERSCHAP EN BEROEPSVORMING

ministische trekken dat ons een harmonieuze en in grote lijnen stabiele samenleving voorspiegelt. Stabiel niet alleen in die zin dat de systemen over langere tijd gelijk blijven (althans functioneel gezien), maar ook dat zij op een stabiele wijze mensen rekruteren uit steeds dezelfde bevolkingsgroepen. Bij het in stand houden van die stabiliteit vervullen opvoeding en onderwijs een belangrijke functie. Zij zorgen ervoor dat mensen als vanzelf, en met hun eigen instemming, terecht komen op de plaatsen waar het systeem ze nodig heeft, toegerust met de passende kwalificaties.

Er zijn vier ontwikkelingen aan te wijzen die maken dat onze huidige samenleving niet (meer) goed door het functionalistische model wordt beschreven.

De eerste is dat de rollen en taken binnen subsystemen aan veel snellere veranderingen onderhevig zijn als gevolg van de toegenomen kennis en communicatiemogelijkheden, en dat mede daardoor ook de onderlinge relaties tussen subsystemen sneller verschuiven. Dat impliceert dat mensen niet meer toekunnen met eenmaal opgedane competenties: flexibiliteit en het vermogen om te blijven leren zijn belangrijker geworden dan specifieke kennis en vaardigheden.

De tweede is dat deze ontwikkelingen niet harmonieus verlopen: er zijn allerlei tegenstrijdige tendensen aan te wijzen in de manier waarop zij verlopen. Omdat iedereen tegelijkertijd in verschillende praktijken en activiteiten participeert, krijgt iedereen met deze tegenstrijdigheden te maken.

Een derde ontwikkeling, mede als gevolg van de twee voorgaande, is dat processen en subsystemen niet meer gezien kunnen worden als relatief autonome structuren waarbinnen mensen functioneren. Het beeld moet omgedraaid: het goed verlopen van processen en de ontwikkeling van de maatschappelijke systemen worden meer en meer afhankelijk van de sturing die de daaraan deelnemende mensen er

WERELDSTEDELINGEN

aan geven.²⁷ Personen initiëren zelf veranderingen en houden het verloop van processen in de gaten. Daarmee worden mensen van rolvervullers binnen een autonoom systeem tot deelnemers aan praktijken ('*communities of practice*') die het systeem in stand houden en/of het veranderen. Dat betekent ook dat er andere kwaliteiten van ze gevraagd worden. Het bezit van technische competenties nodig voor taakvervulling is niet meer voldoende. Deelnemen vraagt nu in de eerste plaats het kunnen en willen nadenken over die taken en de wijze waarop ze vervuld worden en zouden moeten worden. Het vraagt ook het kunnen omgaan met snelle veranderingen, met onzekerheden en met tegenstrijdige opvattingen en ontwikkelingen. Het uitvoeren van vastliggende taken en het vervullen van voorgeprogrammeerde rollen zijn dus niet meer voldoende; het gaat er om in samenwerking en discussie met anderen over taken en rollen te kunnen nadenken en die te kunnen veranderen.

Een vierde, en wellicht de belangrijkste, ontwikkeling is dat de vanzelfsprekendheid van het gaan deelnemen in bepaalde *communities of practice* verdwenen is. Deelname is niet meer alleen gekoppeld aan afkomst of opleiding, maar ook aan persoonlijke keuzen. Bovendien zijn de keuzemogelijkheden complexer geworden en houdt een eenmaal gemaakte keuze minder lang stand. Keuzen maken is dus iets waarover je moet nadenken, en waarin en waardoor je je eigen leven vorm en richting moet geven. Vooral in de adolescentie zijn jongeren met het verkennen van de mogelijkheden en het (leren) maken van zulke keuzen voortdurend bezig.

Het verloren gaan van de vanzelfsprekende intrede in maatschappelijke praktijken, de toenemende onzichtbaarheid van rollen en functies binnen die praktijken, de toenemende reflexiviteit van die systemen, de verwarrende inconsistenties en tegenstrijdigheden tussen rollen waardoor handelingsdilemma's ontstaan, impliceren dat aan

²⁷ Giddens, 1991

BURGERSCHAP EN BEROEPSVORMING

de beginnende deelnemers hoge eisen worden gesteld. Zij moeten niet alleen in staat zijn om een rol en functie te vervullen, maar ook om te kiezen tussen mogelijke rollen en deelname in allerlei mogelijke praktijken, op een zodanige wijze dat de gekozen rol en functie past bij hun zelfbeeld en waargenomen capaciteiten. Zij moeten uiteindelijk in staat zijn om niet alleen te functioneren binnen bestaande systemen en de veranderingen daarbinnen te volgen, maar ook om aan die veranderingen en de richting die ze nemen een weloverwogen bijdrage te leveren.

Dat alles vraagt om consistentie tegelijk met flexibiliteit, en om integratie van denken, voelen, willen en handelen (van 'hoofd, hart en hand'). Die kwaliteit is het die we bedoelen als we spreken over een integrale ontwikkeling van de 'identiteit' van een beroepsbeoefenaar waarvan burgerschapscompetenties een vast onderdeel vormen. In de industriële samenleving verliep de identiteitsvorming tamelijk onbewust, vooral omdat de socialiserende werking van de verschillende instituties zo sterk was. Omdat de maatschappelijke context coherent was, kon het individu zichzelf ervaren als één, ongedeelde persoonlijkheid. Omdat in de huidige samenleving de culturele context pluriform is, de socialiserende krachten niet langer eenduidig en de zijnsmogelijkheden divers zijn, ervaart het individu zich niet meer als een samenhangende, uitgekristalliseerde persoon(lijkheid), maar veel meer als een verzameling van subidentiteiten. Het individu staat nu voor de permanente opgave om zowel kritisch met zelfkennis om te gaan als – tegelijkertijd – de verschillende delen van de eigen persoonlijkheid te organiseren tot een werkzaam geheel. Een boedelscheiding tussen burgerschap aan de ene kant en inhoud en doel van het beroepsonderwijs aan de andere kant ondermijnt de gewenste identiteitsvorming. We hebben erop gewezen dat vooral het losmaken van onderwijs van maatschappelijke praktijken dit probleem veroorzaakt.

De kennis en vaardigheden, waarden en normen die op school wor-

WERELDSTEDELINGEN

den verworven, vormen een poging tot invulling en specificatie van de voorbereiding op het deelnemen aan de samenleving. Zij berust op de gedachte dat deelnemen een grotendeels rationeel en cognitief gebeuren is: wie beschikt over de juiste kennis en vaardigheden voor een bepaalde rol, en de instelling om die ook te gebruiken, en wie zich bovendien houdt aan een aantal regels die de samenwerking reguleren, die is geschikt om deel te nemen. Voorbereiding kan dan inderdaad bestaan uit de verwerving van die cognitieve elementen die men nodig zal hebben, plus de vorming van 'rationele deugden' of een gezindheid om rationeel te denken en te handelen. Dit rationalistische mensbeeld beheerst nog altijd het onderwijs. Weliswaar is de laatste tijd het denken over de gewenste wijze van leren aanzienlijk veranderd. De rol van de leerling is steeds meer herkend als een actieve, met als culminatie de huidige nadruk op zelfsturing zoals die gestalte krijgt in allerlei concepten van nieuw leren. Einddoel blijft echter vaak het tot stand brengen van een objectief geldig beeld van de wereld, waarop in beslissingssituaties een beroep kan worden gedaan en waarop dagelijkse routines kunnen worden gebaseerd. Deze opvatting van leren als cognitieve voorbereiding is, vanuit het perspectief van identiteitsvorming, een zeer gebrekkige. Het kan namelijk niet alleen gaan om de verwerving van kennis en vaardigheden als afzonderlijke elementen afkomstig uit verschillende disciplines - die gaan dan immers nog geen deel uitmaken van de identiteit. Deelnemen impliceert meer dan beschikken over de kennis en vaardigheden (inclusief de sociale vaardigheden) die nodig zijn voor het uitvoeren van technisch en sociaal correcte handelingen. Het gaat om de betekenis die kennis en vaardigheden voor de deelnemer hebben gekregen in relatie tot de eigen positie en mogelijkheden, om de combinatie van zelfbeeld en wereldbeeld. Motivatie, belangstelling, en emotionele aspecten moeten deel uitmaken van die betekenisverlening. Zoals gesteld, dwingt (beroeps)onderwijs dat geen directe, 'levende' band heeft met maatschappelijke praktijken, de leerlingen in een overlevingsstrategie.

Conclusie

Onze conclusie is duidelijk. Burgerschap – opgevat als het vermogen om aan beroepspraktijken te kunnen deelnemen – vereist in een postindustriële samenleving niet alleen een integrale beroepsvorming, maar ook een passende loopbaanbegeleiding binnen vraaggestuurd onderwijs, dus binnen leerwegen die worden vormgegeven op basis van leervragen van de student. Om tot een goede balans te komen tussen individuele en sociale vorming in de huidige tijd zullen scholen en daarbinnen docenten een andere professionele identiteit moeten ontwikkelen. Zij kunnen zich niet langer primair als vakspecialist definiëren, maar als professional in het creëren van leeromgevingen die resulteren in voor de persoon, arbeidsmarkt en maatschappij relevante leervragen van studenten. Scholen en docenten zijn nauwelijks begonnen met dit leerproces. In deze situatie is het gevaar levensgroot – ook al omdat zowel media als politici ‘snelle resultaten’ verwachten – dat het thema ‘burgerschap’ in het beroeps- onderwijs nog lange tijd zal worden opgepakt op een wijze, die sterk doet denken aan het ‘beschavingsoffensief’ dat in de periode 1948-1952 werd ingezet om de maatschappelijk verwilderde jeugd in de burgerlijke samenleving te integreren²⁸ en dat in de periode daarna apart werd geïnstitutionaliseerd in het vormingswerk werkende jongeren.²⁹ Ondertussen is genoegzaam bekend dat van dergelijke manieren om burgerschap te stimuleren, weinig heil is te verwachten.

28 Meijers & DuBois-Reymond, 1987

29 Zie Geurts en Tesser, 1976

Literatuur

- Damasio, A. *The feeling of what happens. Body, emotion, and the making of consciousness*. London: Heinemann, 1999
- Diekstra, R. e.a., 'Waardenvolle of waardenloze samenleving?'. Den Haag: Karakter, 2004
- Foucault, M. 'Surveiller et punir. Naissance de la prison'. Paris: Galimard, 1975
- Geurts, J., 'Van niemandsland naar beroepenstructuur'. Nijmegen: ITS, 1989
- Geurts, J., 'Inspirerend schoolleiderschap'. Thema Tijdschrift voor hoger onderwijs en management, augustus 2001
- Geurts, J., 'Van opleidingenfabriek naar loopbaancentrum'. Pleidooi voor een integraal herontwerp van het middelbaar beroepsonderwijs. In: *Gids Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie*. 's-Gravenhage: Elsevier, 2003
- Geurts, J. & Tesser, P., 'Werkende jongeren en hun onderwijs'. Nijmegen: SUN, 1976
- Geijzel, F. en Meijers, F. (2005). *Indentity learning: the core process of educational change*. Educational Studies, 31(4), 419-430
- Meijers, F. & Geurts, J., 'Auf dem Weg zu einem neuen pädagogischen Schwung in der niederländischen Berufsausbildung'. Recht der Jugend und des Bildungswesens, 49 (4), 492-513, 2002
- Geurts, J. & Meijers, F., 'Kiezen voor aantrekkelijker bèta/techniek. Aanbevelingen voor vernieuwingen natuurwetenschappelijk onderwijs'. Delft: Axis, 2003
- Giddens, A., 'Modernity and self-identity. Self and society in the late modern age'. Cambridge: Polity Press, 1991
- Glastra, F., Haar, S. van der, Lens, M. & Schedler, P. red. (2003). 'Flexibilisering: kansen en risico's', Den Haag: Elsevier, 2003
- Holt, J. (1995). 'How children fail' (rev. ed.). Reading, MA: Perseus Books.
- Hopkins, D. (2001). 'School improvement for real'. London/New York: Routledge Falmer
- Janmaat, H. & Meijers, F. (2004). 'Voldoende vakbekwame technici door boeien, binden en begeleiden. Visie op aantrekkelijk werken in de techniek'. Delft: Axis
- Leeman, Y. & Wardekker, W. (2004). 'Onderwijs met pedagogische kwaliteit'. Zwolle: Windesheim
- Leithwood, K., 'Understanding schools as intelligent systems'. Stanford: JAI Press, 2000

BURGERSCHAP EN BEROEPSVORMING

- Meijers, F., 'Van ambachtsschool tot LTS. Onderwijsbeleid en kapitalisme'. Nijmegen: SUN, 1983
- Meijers, F. 'Arbeidsidentiteit; studie- en beroepskeuze in de post-industriële samenleving'. Alphen a/d Rijn: Samsom - H.D. Tjeenk Willink, 1995
- Meijers, F. 'De loopbaan de klos. Loopbaanoriëntatie en -begeleiding in het beroepsonderwijs'. Leeuwarden: LDC, 2005
- Meijers, F. & Du Bois-Reymond, M. red. 'Op zoek naar een moderne pedagogische norm. Beeldvorming over de jeugd in de jaren vijftig: het massajeugd-onderzoek' (1948-1952). Amersfoort: Acco, 1987
- Meijers, F. & Wardekker, W., 'Career learning in a changing world: The role of emotions'. 'International Journal for the Advancement of Counselling', 24 (3), 149-167, 2002
- Meijers, F. & Teerling, L. 'Is leren leuk? De motiverende invloed van het persoonsgebonden opleidingsbudget'. In: Vries, S. de, Wortel, E. & Nauta, A. (red.), 'Excelleren voor en door mensen. Theorie en praktijk voor optimaal Human Resource Management'. Deventer/Zaltbommel: Kluwer/INK, 2003, 86-99
- Onderwijsraad, 'Onderwijs en burgerschapsvorming'. Den Haag: Sdu, 2003
- Roozenboom, Th., 'Denkend aan Holland'. Amsterdam: Querido, 2005
- Simons, P.R-J. (1999). Competentieontwikkeling: van behaviourisme en cognitivisme naar sociaal-constructivisme. *Opleiding & Ontwikkeling*, 1/2, 1999, 41-45
- Simons, P.R.J., Van der Linden, J. & Duffy, T. Eds. 'New Learning'. Dordrecht: Kluwer, 2000.
- Vos, L., 'Praktijkgestuurd leren en beoordelen'. Leeuwarden: Friesland College, 2004
- Vrieze, G., Mok, A. & F. Smit (2004). 'Beroepsonderwijs als integrale beroepsvorming'. Nijmegen: ITS
- Vroon, P. (1989). *Tranen van de krokodil. Over de te snelle evolutie van onze hersenen*. Baarn: Ambo.
- Wegen, E. van der, red. (2004). *Reflecteren of irriteren? Over vaardigheden en aansluiting in het onderwijs*. 's-Gravenhage: Haagse Hogeschool.
- Werkgroep Studieloopbaanbegeleiding (2005). *Notitie Studieloopbaanbegeleiding*. 's-Gravenhage/Rijswijk: Haagse Hogeschool/TH Rijswijk
- Wheatly, K. (2002). The potential benefits of teaching efficacy doubts for educational reform. *Teaching and Teacher Education*, 18, 5-22.

10

‘Corporate citizenship’ en de rol van het individu

Mevr. dr. S.J.M. Harkema MBA

Burgerschap is een zaak, waarover niet alleen in de politiek of bij de overheid wordt nagedacht. In toenemende mate wordt ook in het bedrijfsleven de vraag gesteld naar de taak en verantwoordelijkheid ‘als burgers’. Burgerschap en maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn geen zaken waar alleen individuele personen in hun vrije tijd, buiten het werk, mee bezig zijn, maar zijn ook zaken van en voor bedrijven. ‘Maatschappelijk verantwoord ondernemen’ waarbij een bedrijf duidelijk uiting geeft aan maatschappelijke betrokkenheid – projecten in ontwikkelingslanden, steun aan ‘goede doelen’ – is een voorbeeld van ‘corporate citizenship’. Onderstaande bijdrage richt zich echter vooral op de interne kant van ‘burgerschap in het bedrijf’. Wordt er binnen bedrijven ook nagedacht over een andere rol voor het individu, over de menselijke maat binnen de organisatie, over een betere, andere omgang met het ‘menselijk kapitaal’? De auteur, Saskia Harkema, is als lector Ondernemen & Innoveren verbonden aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk sinds begin 2004 en is daarnaast docent/onderzoeker aan de Universiteit Utrecht bij de sectie Natuurwetenschap- en Innovatiemanagement. Ze is bestuurslid van het landelijk lectorenplatform en van de Stichting KVie.

In deze bijdrage wordt het thema burgerschap uitgewerkt in relatie tot ondernemingen en ondernemerschap. Burgerschap op individueel niveau heeft in algemene termen te maken met verantwoordelijkheid van het individu ten aanzien van de maatschappij. Op bedrijfsniveau is het begrip burgerschap pas relatief recent op de agenda van

WERELDSTEDELINGEN

ondernemingen gekomen. Burgerschap op ondernemingsniveau – ook wel *corporate citizenship* genoemd – doelt op de maatschappelijke verantwoordelijkheid van ondernemingen. In een door Price Waterhouse Coopers uitgevoerd onderzoek in 2002 wordt de volgende definitie gegeven van *corporate citizenship*:

*‘Corporate citizenship is about the contribution a company makes in a society, through its core business activities, its social investment and philanthropy programmes, and its engagement in public policy. It is about the manner in which a company manages its economic, social and environmental impacts, as well as relationships with key stakeholders’.*¹

Op ondernemingsniveau heeft burgerschap betrekking op tal van zaken zoals: *corporate governance* en ethiek, diversiteit van werknemers, gezondheid en veiligheid van werknemers, bijdragen tot ontwikkelingsprojecten, promotie en toegang tot onderwijs, en steun voor maatschappelijke rechten. De centrale gedachte achter burgerschap op bedrijfsniveau is of ondernemingen zich primair moeten richten op het maximaliseren van de waarde van aandeelhouders, of dat hun verantwoordelijkheid zich verder uitstrekt of zou moeten uitstrekken over een bredere doelgroep. In dit hoofdstuk wordt het thema burgerschap vooral in relatie tot de verantwoordelijkheid van ondernemingen voor het wel en wee van de eigen werknemers – en in het verlengde daarvan voor de maatschappij – besproken. Hoewel het een wijdverbreid fenomeen is dat bedrijven het menselijke kapitaal als een van de belangrijkste bronnen en middelen beschouwen voor het creëren van waarde, wordt in dit hoofdstuk vanuit het perspectief van burgerschap, de vraag opgeworpen of bedrijven wel menen c.q. in de praktijk brengen wat ze zeggen. De stelling wordt hier naar voren gebracht dat zolang bedrijven in hoofdzaak blijven ope-

¹ Lardent, E.F., ‘*Global Corporate Citizenship*’, The Pro Bono Institute at Georgetown University Law Center, 2004

reren binnen het raamwerk van theorieën gericht op winstmaximalisatie en *shareholdersvalue*, het met de ‘vermenselijking’ van de werkomgeving nogal meevalt – of tegenvalt. Dat is een gegeven waar ondernemingen rekening mee dienen te houden.

Ondernemerschap en burgerschap

Hoewel ondernemerschap, het werken voor eigen rekening en risico, tot de oudste beroepen van de wereld behoort,² is het opvallend dat pas vrij recent nagedacht wordt over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van ondernemingen. Dit heeft vooral te maken met de steeds grotere invloed van ondernemingen in de maatschappelijke context en ook in de persoonlijke levenssfeer.

Laten wij eerst even stilstaan bij het ondernemerschap. Het is pas vanaf het midden van de 18^e eeuw dat met een ‘ondernemer’ veelal bedoeld wordt op een zakenman of een industrieel. En pas in de 20^{ste} eeuw, mede onder invloed van publicaties van auteurs als Schumpeter (1934), heeft de rol van de ondernemer als een vernieuwer aandacht gekregen. De veranderende rol van de ondernemer hangt nauw samen met het toenemende belang van ondernemers en ondernemingen voor de economische groei van een land. Het toenemende belang van ondernemers ging namelijk gepaard met schaalvergroting en het ontstaan van de industriële organisatie.

Schumpeter definieerde de oprichter/eigenaar van een nieuwe onderneming als een ‘*innovator*’, iemand die breekt met oude routines en gedragspatronen en daarmee een proces van ‘*creatieve destructie*’ in gang zet, noodzakelijk voor vernieuwing. Schumpeter beschouwde daarnaast technologische ontwikkelingen als een van de belangrijkste bronnen van vooruitgang. Het is mede door technologische ontwikkelingen dat de schaalvergroting en het ontstaan van de industriële organisatie mogelijk werd.

2 Wennekers, A.R.M. *et al*, ‘Maatschappelijke urgentie van ondernemerschap’, Stichting Maatschappij en Onderneming, 2005

 WERELDSTEDELINGEN

Met de intrede van de ondernemer als zakenman en manager, veranderde ook de rol van het individu – de werknemer – in relatie tot de ondernemer en tot de onderneming waar hij of zij deel van uitmaakt. Was die relatie er voorheen één die vooral werd gekenmerkt door een meester-gezel verhouding, in de moderne wereld, zo schreef Bertrand Russell in zijn boek *‘Het gezag van het individu’*, is het bijna onmogelijk en zal het bijna onmogelijk zijn, voor een individu om iets belangrijks tot stand te brengen als hij niet beschikt over een reusachtige organisatie. Sinds Bertrand Russell deze woorden in 1948 schreef, zijn steeds meer mensen onderdeel geworden van organisaties en ondernemingen. De simpele tijd van een baas en zijn werkkraacht is voorbij. Tussen hen is een hiërarchie gekomen, de structuur van de bedrijfsvoering, het management, die een fundamentele verandering heeft gerealiseerd tussen de werknemers, leidinggevend en de organisatie. Met de intrede van de bedrijfsvoering deed namelijk ook de mechanisering van ons wereldbeeld haar intrede. Wat wordt hiermee bedoeld? In het kort komt het erop neer dat door die mechanisering onze kijk op organisaties veranderde, wat weer consequenties heeft gehad voor de besturing, het management, van diezelfde organisaties. In metaforische zin werden organisaties vergeleken met machines waarmee ze inboetten aan ‘humaniteit’. Dit heeft grote consequenties gehad voor de relatie tussen organisaties en het individu.

Een mechanistisch wereldbeeld

Metaforen zijn een manier om de werkelijkheid te verbeelden. Sinds de industriële revolutie wordt de machinemetafoor vaak gebruikt om organisaties te duiden. Andere auteurs vergelijken organisaties echter met een levend organisme.³ Er is een fundamenteel verschil tussen beide, met vergaande consequenties voor de wijze waarop organisaties ingericht worden en de werkelijkheid benaderd wordt. Paradigma’s hebben dezelfde functie als metaforen, zij het dat zij een

3 Bijvoorbeeld Burns & Stalker (1961)

‘CORPORATE CITIZENSHIP’ EN DE ROL VAN HET INDIVIDU

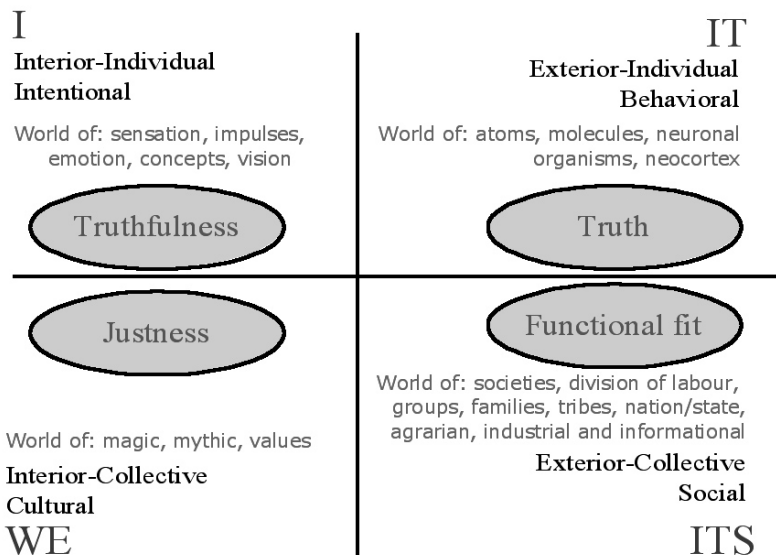
dwingend karakter hebben. Paradigma's bepalen in algemene zin onze kijk op de werkelijkheid, ons wereldbeeld. Een paradigma is een verzameling overtuigingen die voor waar wordt gehouden en waarin een individu, groep of samenleving gelooft en die de mogelijkheid uitsluit om andere mogelijkheden te zien. Een theorie maakt onderdeel uit van een paradigma en geeft een uitleg over een bepaald verschijnsel uit de werkelijkheid. Bewust of onbewust wordt het menselijke handelen sterk beïnvloed door wetenschappelijke paradigma's en theorieën. Zij vormen de 'bril' waardoor individuen, managers en ondernemers naar hun eigen organisaties kijken en besturen en bepalen daarmee perceptie en handelen.

Het dominante paradigma in de westerse wereld, dat mede de voorwaarden heeft gecreëerd voor het ontstaan van de industriële organisatie, is het rationeel-mechanistische, gestoeld op de ideeën van Descartes en Newton. De werkelijkheid wordt dan in metaforische zin beschouwd als een 'machine', zij kan in delen uiteengelegd worden. Als wij begrijpen hoe de delen werken, kunnen wij met een grote mate van zekerheid voorspellen wat er in de toekomst zal gebeuren. Wat betekent dit voor organisaties? Naast mensen, bestaan organisaties uit structuur, processen en cultuur. De machinemetafoor veronderstelt dat de reeks 'structuur, cultuur, processen en mensen' afzonderlijk en niet in hun onderlinge verbondenheid wordt bestuurd. Het fenomeen van *business units*, afdelingen en functionele organisaties vindt hierin zijn oorsprong. De gedachte is dat op deze manier het complexe hanteerbaar kan worden gemaakt. In dit type organisaties is weinig ruimte voor eigen initiatief en voorzover die er is, is die ook ingekaderd in een bepaalde architectuur.

Paradigma's hebben een sterk wetenschappelijk fundament en hebben op hun beurt ook invloed op heersende wetenschapsopvattingen. De aanname dat sociale fenomenen in delen kunnen worden verklaard zoals het rationeel-mechanistische paradigma veronderstelt, heeft in de wetenschap een strikte scheidslijn opgeleverd langs

WERELDSTEDEN

de as *cognitie – gedrag*, en langs de as *individu – structuur*.⁴ Zoals gezegd is een paradigma een verzameling overtuigingen waar een individu of groep in gelooft. Er zijn meerdere paradigma's en al naar gelang het aantal 'adepten', kan men zeggen dat een paradigma dominant is. Er zijn echter andere denkrichtingen die een alternatief bieden.



Als alternatief voor het mechanistische wereldbeeld is er een holistisch wereldbeeld dat vooral verbindend van aard is. Ken Wilber⁵ is een Amerikaanse auteur die een holistisch model – een model dat de afzonderlijke delen van de werkelijkheid integreert – heeft ontwikkeld.

4 Harkema, 2004. Eén van de eerste auteurs die de distinctie tussen 'individual' en 'agency' heeft geprobeerd te overbruggen is Mead geweest (1863-1931). Andere auteurs die de dissolutie tussen subject en object als uitgangspunt nemen zijn auteurs zoals John Dewey, vader van het pragmatisme -, Anthony Giddens, vader van de *structuration theory* en wetenschappers verzameld binnen de Frankfurter Schule.

5 Wilber, 2000

Wilber stelt dat de sociale realiteit vier dimensies kent: het Individueel-Interne, het Individueel-Externe, het Collectief-Interne en het Collectief-Externe. De ‘mechanistische’ kant van de werkelijkheid⁶ richt zich vooral op het externe en waarneembare op individueel en collectief niveau. De linkerhelft van het model verwijst naar het innerlijke op individueel en collectief niveau: we spreken dan over individuele emoties, waarden en normen en de cultuur van een bedrijf. De premisse van een holistisch model is dat begrip van de realiteit om ons heen alleen maar kan vanuit een geïntegreerde benadering: het mechanische wordt dan gecombineerd met het waarachtige en rechtvaardige.

Wat van belang is, is dat we ons realiseren dat organisaties meestal worden ingericht en bestuurd en mensen worden aangestuurd in lijn met dominante paradigma’s. Ook in organisaties prevaleert het eerder genoemde onderscheid tussen het innerlijke (cognitie) en het uiterlijke (gedrag) en tussen subject en object. De innerlijke leefwereld onttrekt zich aan onze waarneming en wordt daarmee iets waar een bestuurder zich noch verantwoordelijk voor voelt, noch weg mee weet. Wij kunnen daar echter een kentering in waarnemen die deels te maken heeft met de toenemende bewustwording van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van ondernemingen en die mede samenhangt met de maatschappelijke druk om verantwoord te ondernemen. De verantwoordelijkheid van een onderneming voor het welbevinden van haar werknemers wordt echter als een gegeven beschouwd, terwijl het menselijke kapitaal vooral ingezet wordt als productiemiddel. Wat niet noodzakelijkerwijs een reflectie is van goed burgerschap in de letterlijke betekenis van het woord.

Een kentering in deze relatie is echter nodig volgens de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO). Dit hangt samen met het toenemende belang van kennis als bron voor innovatie en ondernemerschap. Kennis is per definitie gebonden aan en verbonden met een individu, en daarmee is ook het toenemende besef bij organisa-

⁶ Baets, 2003

 WERELDSTEDELINGEN

ties van het belang van het menselijke kapitaal te verklaren. De mens blijft echter primair en vooral een economische eenheid en als zodanig is de fundamentele economische premisse waar organisaties op zijn gefundeerd daarmee niet veranderd.

Hoe raakt de mechanisering van het wereldbeeld het ondernemerschap en hoe verklaren we vanuit die gedachte het toenemende belang dat wordt gehecht aan maatschappelijk verantwoord ondernemen? Waar de mechanisering een zeker vervreemdend proces in gang lijkt te hebben gezet tussen individu en organisatie en tussen organisatie en de omgeving, lijkt de trend om sociaal en maatschappelijk betrokken te zijn een beweging richting het herstel van die vervreemding te zijn. Maar is dat wel het geval?

Naar een herwaardering van de menselijke maat

Aan de basis van de bovengeschetste veranderingen ligt een andere belangrijke verandering, namelijk de langzame opheffing van de scheiding tussen het private en publieke domein. Die veranderingen hebben voor een belangrijk deel te maken met de verschuivingen die er in de loop van de tijd zijn opgetreden in de wijze van economische productie. De industriële periode – de periode waarin kleine ambachtelijke organisaties plaatsmaakten voor industriële ondernemingen – werd gekenmerkt door een economische productie die ‘mechanistisch’ in plaats van ‘humaan’ georganiseerd was. In industriële organisaties wordt het kennisintensieve element van menselijke activiteit maar in zeer beperkte mate aangesproken. Door het toenemende belang van kennis en de verschuiving in onze economie van een op productie gerichte economie naar een kenniseconomie, is de traditionele scheiding tussen publiek en privaat, en tussen welzijn en arbeid gaan vervagen.⁷

⁷ Zie een recent rapport van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling ‘Aansprekend Burgerschap’ 2000

‘CORPORATE CITIZENSHIP’ EN DE ROL VAN HET INDIVIDU

Dit zou inhouden dat een holistische benadering meer op zijn plaats is. Naarmate de output van arbeid steeds kennisintensiever wordt, komt ze dichterbij de individuele persoon te staan. Daarmee wordt ook de plaats van het individu in relatie tot de andere elementen waar een organisatie uit bestaat – structuur, processen en cultuur – een andere. Waar in de meeste organisaties structuur en processen dominant zijn in de zin dat het individu zich daaraan moet aanpassen, veronderstelt een holistische benadering dat structuur, cultuur, processen de neerslag moet zijn van collectief menselijk denken en handelen. Dat zou inhouden dat er een omkering plaatsvindt van een *topdown*-organisatiemodel naar een *bottom-up*-model. Welke gevolgen heeft deze kentering voor organisaties? In ieder geval zijn er consequenties op twee terreinen:

- 1) De plaats van het individu in de organisatie.
- 2) De verantwoordelijkheid van de ondernemer en de onderneming voor het welzijn van het individu en zaken als persoonlijke satisfactie, persoonlijke identiteit, ontplooiing, ruimte voor autonomie en zelfsturing.

In een ideale wereld zou een organisatie dusdanig ingericht moeten zijn dat genoemde menselijke kwaliteiten voldoende ruimte krijgen en zo het wel en wee van de werknemers centraal komt te staan in de doelstellingen en strategie van een organisatie - en niet slechts als afgeleide van een doelstelling ‘winstmaximalisatie en groei’.

Dit levert echter een dilemma op voor organisaties, namelijk tussen de individuele behoefte aan autonomie, vrijheid, respect en ruimte om te handelen en de behoefte van organisaties aan controle, het uitbannen van onzekerheid en voorspelbaarheid. Het aardige is dat uit onderzoek is gebleken,⁸ dat ondernemers om verschillende motieven een onderneming starten, maar dat de behoefte aan vrijheid en autonomie een belangrijke factor is. Dit zou een sterk argument kunnen

⁸ Gelderen, 2003

inhouden voor het herwaarderen van de menselijke maat in de maatschappelijke discussie over hoe ondernemerschap en innovatie te stimuleren. Misschien geeft het ook wel het antwoord op de vraag, hoe ondernemingen met winst oogmerk serieus met burgerschap op bedrijfsniveau zouden kunnen omgaan.

Burgerschap en de menselijke maat

Ondernemingen zijn zich in de loop van de tijd bewuster geworden van hun maatschappelijke rol en verantwoordelijkheid. Hebben zij echter ook hun denkkaders dusdanig veranderd dat we met recht kunnen verwachten dat de zakenman en industrieel plaats zal gaan maken voor de maatschappelijk verantwoorde en betrokken ondernemer die primair het welbevinden van werknemers centraal stelt? Dat is een moeilijk te beantwoorden vraag en dat heeft onder anderen te maken met de complexiteit van het organiseren en het ondernemen, maar ook met een gebrek aan eenduidigheid wat de primaire taak van organisaties en ondernemingen dan zou moeten zijn. Ondernemingen hebben toch vooral een economische functie en pas in tweede instantie een sociale. Ondernemers zijn zich echter zeer bewust van het verband tussen de sociale functie van een onderneming en de economische *output*. Onderzoek toont aan dat er een correlatie is tussen het financiële succes van een onderneming en de mate waarin ondernemingen sociaal betrokken zijn.⁹ Moss Kanter stelt dat het imago van een bedrijf wel degelijk van invloed is op de perceptie van mensen en daarmee op het koopgedrag. Tegen deze achtergrond kan het succes worden verklaard van een bedrijf als *'The body shop'*, dat nadrukkelijk haar maatschappelijke rol onderdeel maakte van *marketing* en PR-campagnes. Vele bedrijven hebben dit voorbeeld daarna gevolgd en het is niet meer ongebruikelijk om de eigen betrokkenheid bij projecten gericht op ontwikkelingshulp uit te venten en ac-

⁹ R. Moss Kanter op een recente conferentie gehouden aan de Harvard University, 2005

tiviteiten die de maatschappelijke betrokkenheid centraal stellen voor het voetlicht te brengen. Bedrijven als Exxon en Shell profileren zich nadrukkelijk als maatschappelijk verantwoorde ondernemers om daarmee het negatieve imago te verzwakken, dat aan hen kleefte vanwege het milieuvervuilende aspect van hun bedrijfsvoering. Blijft de vraag staan, of daarmee de relatie tussen werknemers en individu fundamenteel is veranderd en met recht gesproken kan worden van een veranderend paradigma.

Conclusie

Ondanks het feit dat organisaties zich wel degelijk bewust zijn van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid in de meest brede zin van het woord, kan niet anders worden geconstateerd dan dat deze primair wordt ingezet als vehikel, als instrument ten behoeve van het behalen van economische doelstellingen. *Corporate citizenship* is slechts een instrument ten behoeve van een ander doel dan wat met burgerschap eigenlijk wordt beoogd. Dat is inherent aan het feit dat binnen organisaties met een winstoogmerk, economische motieven dominant zijn. Waar burgerschap gericht op de externe omgeving zijn vruchten lijkt af te werpen in een grotere zorg voor het milieu, duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen, lijkt er voor burgerschap vanuit de organisatie naar het individu nog veel ruimte voor verbetering te zijn. Nu het belang van kennis toeneemt, nu de *output* van arbeid steeds kennisintensiever wordt en dichterbij de persoon komt te staan, ontstaat wellicht ruimte voor het streven om het individuele welbevinden een prominenter rol te laten spelen in de bedrijfsvoering binnen een organisatie.

WERELDSTEDELINGEN

Literatuur

- Baets, W.R.J., 2003. *'Wie orde zaait zal chaos oogsten. Een vertoog over de lerende mens'*. Koninklijke van Gorcum: Assen.
- Burns & Stalker G.M., 1961. *'Management of innovation'*, Tavistock: London.
- Gelderen M., Jansen P., Jonges S., 2003. *'The multiple sources of autonomy as a startup motive'*, Scales paper N200315, EIM: Zoetermeer.
- Harkema, S.J.M., 2004. *'Complexity and emergent learning in innovation projects. An application of complex adaptive systems theory'*, Universal Press: Veenendaal.
- Lardent, E.F., 2004. *'Global Corporate Citizenship'*, The Pro Bono Institute at Georgetown University Law Center.
- Schumpeter, J.A., 1934. *'The theory of economic development: an inquiry into profits, capital, credit interest and the business cycle'*, Harvard University Press: Boston MA.
- Wennekers, A.R.M. *et al*, 2005. *'Maatschappelijke urgentie van ondernemerschap'*, Stichting Maatschappij en Onderneming.
- Wilber K., 2000. *'A theory of everything. An integral vision for business, politics, science and spirituality'*, Gateway: Dublin.

11

*Wereldburgers als collega – Over culturen,
waarden en integriteit in bedrijven en
organisaties*

Mevr. dr. S.G.M. van de Bunt-Kokhuis

Burgerschap is een begrip, dat zich niet beperkt tot de overheidssfeer en ook niet tot de landsgrenzen. Binnen het bedrijfsleven hebben zich de afgelopen jaren enorme veranderingen voorgedaan. Er wordt voortdurend wereldwijd gewerkt, verschillende culturen komen met elkaar in contact. Niet alleen bij de multinationals, maar in allerlei bedrijfstakken zijn de werknemers wereldburgers geworden. Voor bedrijfscultuur en personeelsbeleid heeft dat verregaande consequenties.

Aan deze problemen is onderstaande bijdrage gewijd. Sylvia van de Bunt-Kokhuis is lector Human Resources Management aan de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk, doceert aan de Vrije Universiteit Amsterdam en is Visiting Professor aan de School of Lifelong Learning and Education, Middlesex University London. Zij heeft ruim twintig jaar ervaring als organisatie-adviseur, schreef talrijke publicaties en werd in 2003 gekozen als 'één van de 600 meest invloedrijke personen in Nederland' (Quote, juli 2003). Zij beweegt zich vooral op het raakvlak van bedrijfscultuur, Internet, Human Resources Management en onderwijs.

De wereld is een dorp geworden. Wij leven in een wereld waarin werkende burgers wereldwijd met elkaar overleggen, informatie uitwisselen, of gezamenlijk aan producten of diensten werken. Het Internet is hierbij een belangrijk intermediair en maakt van burgers wereldburgers. Wat betekent deze vergaande internationalisering voor wereldburgers werkzaam in organisaties? Dat is de vraag die we over

burgerschap vanuit Human Resources Managementperspectief willen stellen. Het is een vraag over de bedrijfscultuur van internationaal opererende organisaties. De bedrijfscultuur van een organisatie is geen statisch gegeven. Integendeel, organisaties zijn net mensen met goede eigenschappen, intelligent of coöperatief, en minder goede eigenschappen, roekeloos of vergeetachtig. Ook integriteit, gunnen, het voorkomen van gezichtsverlies en het opkomen voor de eer van de groep horen daarbij. Deze eigenschappen, ofwel de normen en waarden van organisaties, vinden wij wereldwijd terug in de bedrijfsculturele context waarin wereldburgers werken. Een goede bedrijfscultuur is van cruciaal belang voor het rendement van de organisatie. Het gaat om het behoud van goed gemotiveerde collega's. Wat geeft wereldburgers in organisaties voldoening en hoe kan men deze ervaringen versterken? In deze beschouwing wordt ingegaan op enkele bedrijfsculturele waarden die kenmerkend zijn voor de hedendaagse internationale werkomgeving van wereldburgers. We beperken ons tot drie: globalisering, multiculturaliteit, en het veranderend beroepsprofiel van wereldburgers. Andere waarden zoals leiderschap en competentieontwikkeling blijven buiten beschouwing. Tenslotte wordt een aantal aanbevelingen voor het HRM-werkveld gedaan. Conclusie: door globalisering, ICT en multiculturaliteit is de *integriteit als waarde* van grote betekenis voor goed wereldburgerschap.

Globalisering

De wereld is kosmopolitisch geworden. In het beursbedrijf Euronext¹ vindt de handel tegenwoordig plaats vanuit zogenaamde *dealing rooms* ter grootte van een voetbalveld. Grote aantallen transacties worden verwerkt in luttele seconden. Overname en samenwerking met de Deutsche Börse en de London Stock Exchange liggen in

¹ Zie de nieuwjaarstoespraak van Joost van de Does de Willebois, bestuurslid van Euronext, januari 2005

het verschieft. Ook in de top van andere Nederlandse beursondernemingen is de internationalisering merkbaar. Bijna de helft van de bestuurders van de 25 grootste Nederlandse beursfondsen is buitenlander. Tien jaar geleden was dit aantal vrijwel nihil. Bijvoorbeeld: de Amerikaanse Nancy McKinstry voert momenteel Wolters Kluwer aan; voor Ahold is dat de Zweed Anders Moberg. Ook het aantal buitenlandse aandeelhouders groeit. Voor de in Nederland gevestigde internationale ondernemingen zoals Shell en Unilever is de Nederlandse markt minder relevant dan het buitenland. Het gunnen van opdrachten aan Nederland wordt daarmee ook minder belangrijk. Toch is het voor globaliserende bedrijven niet eenvoudig om in grotere, internationale netwerken tot strategische samenwerking te komen. Een aantal tendensen in dit globaliseringsproces zijn van invloed op de verhoudingen op de werkvloer. Wij bespreken er drie.

Arbeidsverhoudingen

Op dit moment wordt er veel gediscussieerd over de invloed van de Amerikaanse bedrijfscultuur op die van ondernemingen in andere landen.² Het Amerikaanse aandeelhoudersdenken, gericht op concurrentie, zou niet passen bij de grote diversiteit in Europa. In Europa gaat het primair om de waarde van de *stakeholders* en niet de *shareholders*, en zijn bedrijven gericht op samenwerking. Europese bedrijven willen meestal het Amerikaanse korte-termijn-denken verzoenen met de waarden van het lange-termijn-denken. Amerikaanse bedrijven worden vaker centraal geleid. Vanuit de top worden richtlijnen gegeven die vervolgens door de rest van het bedrijf worden opgevolgd. In de Europese bedrijfscultuur bestaat meer ruimte voor eigen interpretatie van waarden en zelfstandigheid binnen de verschillende lagen in de organisatie.

Wat is de invloed van de Anglo-Amerikaanse bedrijfsvoering op de arbeidsverhoudingen in ondernemingen? Globalisering is verweven

2 Kalf, 2004, Jagersma, 2001, Hertz 2002 en 2005

 WERELDSTEDELINGEN

geraakt met nationale beleidsontwikkelingen. De internationale beurswaarde van een bedrijf is meer dan ooit bepalend voor de te volgen strategie, ofwel de waarde van het bedrijf voor de aandeelhouders. Door de globalisering wordt de concurrentie sterker, staat de werkgelegenheid onder druk, en zijn er voortdurend fusies, acquisities en reorganisaties.

Dit alles heeft gevolgen voor het HRM-beleid en hoe wereldburgers in organisaties dit ervaren.³ Bestaande regelingen en CAO's moeten worden doorgelicht en aangepast. Met name het beloningsbeleid voor topmanagers, met optiepakketten en hoge bonussen, zijn herkenbaar afgeleid van de Anglo-Amerikaanse bedrijfsvoering. Ook de arbeidsverhoudingen en de rol van de vakbonden verandert mee. Meestal leidt het tot een zwakkere positie van de vakbonden en ondernemingsraden. Beslissingen worden steeds vaker buiten Nederland genomen. Bijvoorbeeld, bij Vodafone en H&M bestaat geen vakbond. De werknemers van Vodafone steunen het beleid van persoonsgerichte beoordelingen en prestatiebeloningen zonder geïnstitutionaliseerde medezeggenschap. En bij Philips worden soortgelijke individuele beloningsprincipes voor topmanagers toegepast in de CAO voor de werknemers in de fabriek. Dit in tegenstelling tot de multinational Ahold, waar het georganiseerd overleg met de bonden nog steeds erg belangrijk wordt gevonden.

Schaalvergroting

In het bedrijfsleven kan schaalvergroting leiden tot meer efficiency. Tegelijkertijd kan het de waarden en de identiteit van het bedrijf meer diffuus maken. Schaalvergroting gaat meestal ook gepaard met het streven naar standaardisering van werkprocessen. In de ICT wordt daar al op grote schaal gebruik van gemaakt in de vorm

³ Van der Meer en de Boer (2004) hebben gekeken naar de waarde van arbeidsverhoudingen in acht multinationale ondernemingen.

van bijvoorbeeld callcenters, automatische keuzeprogramma's en *shared services centers*. Sara Lee is slechts een voorbeeld van een groot bedrijf. Hier wordt wereldwijd het zogenaamde *Lean Enterprise* model ingevoerd voor steeds meer bedrijfsonderdelen, ook voor administratieve processen. Voor standaardisering van HRM is wereldwijd het softwaresysteem SAP (www.sap.com) ingevoerd. Bij schaalvergroting doemen nieuwe problemen op omdat niet alles op afstand beheersbaar is. Internationale *links* zijn vaak kwetsbaar. Zo had het MIT in Boston een samenwerkingsverband opgezet met het Indiase Ministerie voor Informatie Technologie, het zogenaamde Media Lab Asia. Dit initiatief werd opgeheven toen er in India een nieuwe minister aantrad die niets in deze samenwerking zag.

Een ander voorbeeld is Unilever, een groot bedrijf waar elk jaar winst wordt gemaakt. Door de schaalgrootte vraagt de afstemming tussen de afdelingen en managementlagen extra aandacht. Op lokaal niveau bestaan vele innovatieve ideeën maar die dringen maar moeizaam door tot het topmanagement van Unilever.

Ook in andere organisaties heeft schaalgrootte invloed op de bedrijfscultuur. Wolters Kluwer is een van de grootste uitgeverijen ter wereld met meer dan 18.000 medewerkers. Het bedrijf is voortgekomen uit fusies en overnames van vele kleinere uitgeverijen. De gedecentraliseerde organisatie wordt momenteel weer meer gecentraliseerd. Wolters Kluwer wil voor alle vijf divisies zogenaamde *power brands* creëren. Echter, een gemeenschappelijke bedrijfscultuur ontbreekt nog. De huidige CEO van Wolters-Kluwer, Nancy McKinstry, gelooft dat de bedrijfsidentiteit van een grote internationale organisatie zich vormt rondom merken. Het merk Wolters Kluwer is in Amerika nauwelijks bekend, en omgekeerd kent in Europa bijna niemand CCH (www.cch.co.uk). Een van de eerste doelen op weg naar een gezamenlijke bedrijfscultuur is, dat de klanten de merken moeten gaan herkennen.⁴ Vervolgens moeten de vijf wereldwijde kernwaarden worden

4 Schoenmakers, 2005

WERELDSTEDELINGEN

verankerd in de organisatie, namelijk *klantgerichtheid*, *verantwoording* (*accountability*), *integriteit*, *waardecreatie* en *innovatie*.

Global sourcing

Global sourcing is het verplaatsen van werkgelegenheid of productie naar lagelonenlanden. Hierbij spelen tijd, plaats en afstand geen rol meer. Nieuwe markten in India en China, waar totaal meer dan twee miljard mensen wonen, worden momenteel ontsloten. Steeds vaker wordt hoogwaardig werk uitbesteed aan bedrijven in deze landen. Het verplaatsen van werk naar deze lagelonenlanden kost dit jaar naar verwachting 15.000 banen in Nederland, voor onder meer banen in softwareontwikkeling, en in de dienstverlening zoals *callcenters* en *helpdesks*. De Britse overheid is al bezig om op grote schaal zijn eigen *callcenters* te verhuizen naar India. *Global sourcing* kan een kloof doen ontstaan tussen taal en denken van de wereldburgers op afstand en de HRM-afdeling. *Global sourcing* maakt het noodzakelijk na te denken over de leefwereld en werkomgeving van deze buitenlandse wereldburgers. Naar welke informatie is een gemeenteambtenaar in Bombay of Peking op zoek? Gebruikt men daar Windows XP op dezelfde manier als wij, en welke dialectiek is er tussen technologie en organisatie? Voor westerse bedrijven is het investeren in China zeer aantrekkelijk. Niet alleen beschikken werknemers over een hoog en kwalitatief goed opleidingsniveau. Machines en gereedschappen zijn er de helft goedkoper. Ook is vaak de grond goedkoop beschikbaar en geven overheden belastingvoordelen. De fabrieken in China zijn meestal veel groter en dat geeft schaalvoordelen. De infrastructuur – wegen, havens en telecommunicatie – is de laatste jaren sterk verbeterd. De lonen zijn lager en de kwaliteit van de geleverde diensten is goed. Bij ABN-AMRO worden 7000 banen verplaatst naar India en bij Shell gaan tussen de 1800 en 2800 ICT-banen naar India.⁵ In 2005 zal 30% van de belangrijkste Europese ondernemin-

⁵ E. van Engelen, 2005

gen *outsourcing*, ofwel *global sourcing* als dit op wereldschaal gebeurt, in hun *business plan* opnemen.

Er zijn ook risico's verbonden aan *global sourcing*. Contracten voor het onderhoud van ICT-systemen worden in 78% van de gevallen vroegtijdig beëindigd, en de helft van alle uitbestedingen mislukt.⁶ Ook moet rekening worden gehouden met ontwikkelingen op langere termijn. Bijvoorbeeld in Midden- en Oost-Europese landen vestigden zich in de afgelopen jaren westerse bedrijven vanwege de lage lonen, lagere productiekosten en het gunstige belastingklimaat aldaar. De verwachting is dat dit vergelijkende voordeel van Midden- en Oost-Europese landen snel zal verminderen, omdat de lonen daar op termijn zullen gaan stijgen. *Global sourcing* is hoe dan ook een fenomeen waar we in de komende jaren rekening mee moeten houden.

Zullen deze verschuivingen voordeel brengen voor wereldburgers, mensen die bereid zijn om overal ter wereld te werken en over de hele wereld te communiceren? Het Anglo-Amerikaanse centrum van handel en industrie zal vermoedelijk verschuiven naar het Verre Oosten. De Verenigde Staten leveren nu al minder afgestudeerde ingenieurs af dan China en India. De hoge loonkosten van Amerikaanse en andere westerse ingenieurs en computerspecialisten zal deze trend versterken. Collega's in lagelonenlanden zoals China, India, Mexico en Oost-Europa zijn hier in het voordeel. Ook steeds meer andere beroepsgroepen komen in aanmerking voor het werken op afstand in lagelonenlanden. Medisch specialisten beoordelen foto's op afstand, bankiers doen betalingsverkeer en logistieke planners zorgen voor luchtvaart en containervervoer. Dit zijn de nieuwe wereldcollega's in een organisatie zonder grenzen.

De multiculturele werkomgeving

Taal en cultuur. Taal is de uitingsvorm van een ieders waarden en

⁶ Het Financieele Dagblad, 18 maart 2005

cultuur. Engels is de *lingua franca* van onze tijd, en de visuele media zijn een soort visueel Esperanto geworden. Hybride talen zoals Spanglish (Spaans Engels) en Swenglish (Zweeds Engels) ontstaan door de intensieve interactie met anderstalige wereldburgers. In Spanje maakt men Engelstalige woorden Spaansklinkend zoals *tippear* (to type), *clickeyear* (to click) en *emailear* (to email).

In veel talen, zoals het Zweeds, Duits of Frans, bestaan accenten zoals het trema. In e-mailberichten verdwijnen zij. Het lijkt allemaal niet zo erg, maar betekent wel dat mensen in hun communicatie voortdurend compromissen sluiten om bepaalde gedachten onder woorden te brengen. Ook door het chatten en sms'en ontstaan nieuwe communicatievormen. Zinnen worden afgekort tot een acroniem en cijfers worden gebruikt om de communicatie in te korten, bijvoorbeeld 'wachten' wordt w8en. Beheersen leidinggevenden deze nieuwe taal die de collega's wereldwijd bezigen? Als de virtuele leider deze digi-talen niet spreekt, hoe efficiënt en effectief kan leidinggeven dan nog zijn? En als een leidinggevende wel meerdere ICT-talen beheerst, hoeveel *stress* kan dit veroorzaken omdat deze communicatiestroom in principe 24 uur per dag doorgaat? Uit onderzoek⁷ blijkt dat een docent die *online* gaat, meer tijd kwijt is per student dan de *offline* docent. Op de virtuele werkplek is het zeer wenselijk om te kiezen voor een beperkt aantal communicatiekanalen – dit om elkaar nog te blijven begrijpen en om verwarring en *online stress* te voorkomen. Bijvoorbeeld de HR-manager of *incompany trainer* kiest voor communicatie met beeld of zonder, met sms of zonder, etc. Een en ander afhankelijk van de inhoud en de gewenste informatie-uitwisseling.

Cultureel inlevingsvermogen

Meer dan ooit vraagt de verschuiving van werk naar andere verre lagelonenlanden een inlevingsvermogen in de culturele identiteit van

⁷ De Boer, 2004

deze wereldcollega's. Het vormgeven van een multiculturele organisatie is één van de centrale HRM-opgaven voor de komende jaren.⁸ Nodig is: een intercultureel competentieprofiel voor professionals, namelijk het succesvol omgaan met maatschappelijke en culturele verschillen. Culturele empathie staat daarin centraal, dat wil zeggen het vermogen zich in te leven in de normen en waarden van wereldburgers c.q. collega's met een andere culturele achtergrond. Hierdoor ontstaat tevens een beter inzicht in de eigen normen en waarden. Daarnaast is van belang een zekere gevoeligheid voor maatschappelijke verschillen. Dat wil zeggen dat men uitsluitingsmechanismen en ongelijke behandeling herkent en de vaardigheid heeft met iedereen gelijkwaardig en respectvol te communiceren. Door te leren van en over verschillende visies op organisaties kan een nieuwe HRM-aanpak ontstaan, met een bredere kijk op het welzijn van medewerkers, hun effectiviteit en besluitvorming. Hier volgen enkele voorbeelden van niet-westerse concepten die leven binnen bedrijfsorganisaties wereldwijd. Door kennis te maken met andere (niet westerse) HR-praktijken, wordt men zich, als in een spiegel, ook beter bewust van de normen en waarden die in de eigen organisatie aanwezig zijn.

*Guanxi*⁹

In veel Chinese organisaties speelt *Guanxi* een belangrijke rol in het dagelijks leven, met name in bepaalde regio's en in zowel kleine als grotere internationale bedrijven. *Guanxi* bevordert het bouwen van duurzame relaties, waarbij er een voortdurende interactie bestaat tussen zakelijke en sociale rollen. De hiërarchie op het werk is een afspiegeling van de sociale *setting* buiten de organisatie. *Guanxi* is een manier om status te verwerven en van een *outsider* geleidelijk aan de positie van *insider* te verwerven. De *outsiders* die buiten het persoon-

⁸ Van den Broek, 2004

⁹ In de Arabische wereld bestaat het begrip *wasta*, dat grote overeenkomsten met *Guanxi* vertoont.

WERELDSTEDELINGEN

lijke netwerk vallen delen niet de voordelen van het *insiders* netwerk. De *insiders*- en *outsiders*-cultuur wordt versterkt door de toenemende internationalisering van Chinese bedrijven. Door de komst van nieuwe collega's uit verschillende landen en culturen, zoals bij *expatriates* in *multinationals*, blijken lokale Chinese werknemers eerder geneigd te zijn hun eigen sociale identiteit te behouden en zich te onderscheiden van buitenlandse managers. *Guanxi* werkt ook in HRM. Bij opleiding en training moet rekening gehouden worden met de *insider*- en *outsider*-cultuur. Om training effectief te laten zijn moet dit bij voorkeur in gevestigde groepen plaatsvinden. Dus het 'willekeurig' bij elkaar zetten van interdisciplinaire of multifunctionele groepen dwars door de organisatie heen, kan de gevestigde relaties in gevaar brengen. De HR-functionaris moet derhalve een goed inzicht hebben in de bestaande sociale verhoudingen binnen het bedrijf. Bij het motiveren van medewerkers moet de HR-manager er rekening mee houden dat Chinese werknemers beter als groep dan als individu kunnen worden aangestuurd.

Ook het toetsen van hun opinie kan beter in groepsverband gebeuren. Een medewerker zal de HR-manager eerder zeggen wat hij verwacht, dat de HR-manager wil horen dan wat hij werkelijk denkt. *Feedback* geven is in westerse organisaties heel gewoon, maar in Chinese organisaties staat het op gespannen voet met mogelijk gezichtsverlies en wordt het eerder negatief opgevat als iemand 'tegenspraak' geeft. Verder zal bij het beoordelen van medewerkers de beoordelaar milder zijn in zijn oordeel naar een medewerker uit de *insider*groep dan naar een *outsider* toe.¹⁰ Het ontslaan van personeel ligt in China heel gevoelig, met name als het gaat om oudere werknemers met een vaste aanstelling. Organisaties vertonen een sterke hiërarchie en bureaucratie waarbij vijf managementlagen meer regel dan uitzondering zijn. Het ziekteverzuim is zeer laag met gemiddeld 0,5%. Oorzaken zijn deels te vinden in het hoge arbeidsethos van de Chinese

10 Boer, S. de, J.K. Looise en D. Plomp (2003) bevestigen bovengeschetst beeld en beschrijven hoe leidinggevend in China omgaan met hun medewerkers.

werknemer en is deels materieel van aard. Er worden slechts enkele ziekte-dagen per jaar vergoed. Daarnaast is de bedrijfsomgeving vaak comfortabeler dan de thuissituatie. Ook loopt men niet graag het risico om ontslagen te worden. De communicatie verloopt meestal zeer eenzijdig van hoger naar lager geplaatsten in de hiërarchie. Vaak wordt gecommuniceerd via grote (digitale) schermen in de productiehallen, waarop instructies, oproepen en/of prestaties staan af te lezen. Het is niet de bedoeling feedback te geven op deze informatie. Ook in kennisintensieve organisaties zoals Chinese banken en overheden is de communicatie overwegend eenrichtingsverkeer.

Inshallah en Bukrah

In Arabische bedrijven in het Midden Oosten bepaalt de islamitische levensstijl de bedrijfscultuur.¹¹ De uitspraak *Insha'Allah*¹² geeft aan dat het niet geheel zeker is of er actie wordt ondernomen. Voor westerse managers is het vaak heel moeilijk om hier empathisch mee om te gaan. Het begrip *Bukrah*¹³ kan in het dagelijks werk met westerse managers ook tot tal van misverstanden leiden. In westerse termen betekent morgen iets bepaalds, terwijl het in het Arabisch duidt op het onbepaalde of eeuwige. Het Arabische tijdsconcept is gebaseerd op polychrone tijdsbeleving, terwijl in het westen de monochrome tijdsbeleving meer gangbaar is. In de beleving van Arabische polychroniciteit kunnen meerdere gebeurtenissen naast elkaar plaatsvinden. Een vergadering over een bepaald onderwerp kan overgaan in een ander onderwerp zonder dat een van de deelnemers zich beleefd hoeft te voelen. Het 'uitlopen' van een vergadering hoeft geen

11 Weir, 2003

12 Letterlijk: als God het wil

13 Letterlijk: morgen. Ook andere niet-westerse culturen kennen een afwijkend tijdsbegrip: zo heeft het Hindi, de grootste taal in Zuid-Azië, hetzelfde woord (*kal*) voor 'gisteren' en 'morgen' of 'eergisteren' en 'overmorgen', namelijk 'een dag verwijderd van het nu'. De uitdrukking '*aadzj-kal*' (letterlijk 'vandaag of gisteren/morgen') leidt tot vergelijkbare misverstanden.

probleem te zijn. De beleving van *Insha'Allah* en *Bukrah* maken het lastig om te gaan met Angelsaksische HRM-concepten als kortetermijnstrategieën, carrièreplanning of planmatige prestatie-beoordeling. El Said en McDonald (2002) laten zien hoezeer *Bukrah* in het zakenleven in Jordanië tot vertragingen kan leiden. Bedrijven worden vaak door de Jordaanse overheid verzocht om allerlei rituele handelingen te verrichten alvorens tot zaken kan worden overgegaan. Dit kan leiden tot frustratie en onbegrip bij de westerse manager en tot hogere transactiekosten voor een internationaal samenwerkingscontract kan worden overeengekomen.

*Ubuntu*¹⁴

Het Afrikaanse begrip '*ubuntu*' staat voor menselijke betrokkenheid in de zin van zorg, gemeenschap, harmonie, gastvrijheid, respect en responsiviteit in de groep. De onderlinge verbondenheid in het collectief en de wederkerigheid zijn sterk in Afrikaanse organisaties. Dit komt ook in de taal tot uitdrukking. Bijvoorbeeld in het Zulu betekent de begroeting '*Sawubona*' letterlijk '*we zien je*'. Als gevraagd wordt hoe het met je gaat is het antwoord '*We zijn er*' waarin de sociale cohesie tot uitdrukking komt. De familieband is zo sterk dat de zusters van iemands moeder ook met moeder worden aangesproken, evenals de broers van iemands vader. Voor een westerse HR-functionaris kan dit tot allerlei misverstanden leiden. Bijvoorbeeld een Afrikaanse medewerker vroeg binnen enkele jaren twee keer verlof in verband met het overlijden van zijn vader. De westerse HR-manager was gepikeerd, uit gebrek aan kennis over deze Afrikaanse traditie. Ook op andere punten is er voor HRM veel te leren. Bij besluitvorming in Afrikaanse organisaties worden verschillende standpunten gehoord en wordt naar consensus toegewerkt. De perceptie van tijd kan ook tot misverstanden leiden. Stiltes en pauzes in conversaties worden in Afrika gewaardeerd, terwijl westerse managers zich hierbij ongemak-

14 Letterlijk: 'de mens is een mens door andere mensen'.

kelijk voelen. Waarden als sociale harmonie en solidariteit zijn veel belangrijker dan technische rationaliteit of winstmaximalisatie. Efficiency in de westerse zin is ondenkbaar. Westerse managers zien het afslanken en daarom ontslaan van medewerkers als een goede manier om de organisatie gezonder te maken. In een collectivistische cultuur wordt dit juist als een nederlaag ervaren en werkt het veel beter om iedereen in slechte tijden een stapje terug te laten doen.¹⁵ Individuele prestatiebeoordeling kan in zo'n cultuur op grote bezwaren stuiten. De belangrijkste bedrijfsculturele waarden in Afrikaanse organisaties¹⁶ zijn het respect voor de waardigheid van anderen, en de groeps-solidariteit. Het beledigen van een persoon is meteen een belediging voor allen in de groep. Ook is het belangrijk om dienstbaar te zijn aan anderen in de geest van harmonie. Het gevoel van *interdependence* is altijd aanwezig, dat wil zeggen 'ieder van ons heeft allen van ons nodig'. De westerse manager werkzaam in een multicultureel team ontgaat vaak de innerlijke kracht die van *ubuntu* uitgaat, terwijl inzicht in dergelijke waarden zo nuttig is voor het welslagen van een project of opdracht. Westerse managers maken maar weinig gebruik van *ubuntu* en gaan er ten onrechte van uit dat medewerkers puur voor zelfgewin (salaris) en eigenbelang (carrière) handelen. Donorlanden hebben vaak een zeer beperkte kennis over de Afrikaanse samenleving, en nemen een houding aan van 'Word gewoon zoals wij. Houd wat culturele parafernalia die goed zijn voor het toerisme, maar volg onze modellen van ontwikkeling en mondiale marktintegratie, dan krijg je vanzelf *take-off*'.¹⁷ De Afrikaanse normen en waarden moeten juist niet worden weggeschoven in multiculturele organisaties. Integendeel, nieuwe wegen moeten worden gezocht naar comparatieve kennisvorming omtrent tradities en normen en waarden in de Afrikaanse samenleving en daarbuiten. Hierbij wordt niet alleen de zogenaamde 'westerse' samenleving een

15 Mangaliso, M.P. en Magaliso N.M., 2004

16 Volgens Mbigi, 2004

17 Abbink, 2001, p.28

 WERELDSTEDELINGEN

spiegel voorgehouden. Ook in andere landen bestaat een verscheidenheid aan culturele concepten. In bedrijven in de nieuwe EU-landen, zoals Hongarije, kan het sturen op eigenbelang en bijvoorbeeld het geven van een individuele bonus de sociale cohesie in het Hongaarse bedrijf aantasten, vergelijk *ubuntu*. Als HR-managers in multiculturele organisaties zich meer rekenschap zouden geven van deze waarden en normen, kan de tevredenheid van de medewerkers toenemen, de productiviteit stijgen en de harmonie op de werkplek groeien.

Mondelinge kennisoverdracht

In de Afrikaanse traditionele gemeenschap maar ook elders buiten de westerse wereld, is de nuance van de gesproken taal in haar sociale context heel belangrijk. Mondeling en in groepsverband overgedragen kennis vormen al eeuwenlang de basis voor wijsheid en moraal. Dit staat haaks op de in het huidige westen gangbare methode van management training, gebaseerd op de 19^e- en vroeg-20^e-eeuwse managementideeën van Frederick Taylor en Adam Smith, waar een snelle en efficiënte informatieoverdracht voorop staat. Zuid-Afrikanten hebben vaak moeite met de op westerse leest geschoeide organisaties, waarbij primair individuele taakinhoud en prestatie tellen.

Ten slotte. Het inlevingsvermogen in elkaars culturele waarden is een van de grote uitdagingen voor HR-managers in internationale organisaties. Zoals de Hongaarse Károly Nagy¹⁸ het verwoordt: *Truly and actively multicultural people are those who have, as parts of their identities, internalized and simultaneously maintain the language, values, norms, art and life ways of different cultures.*

18 Hoogleraar Sociology aan Middlesex County College

Het veranderend beroepsprofiel

Onder invloed van bovengeschetste ontwikkelingen in een steeds meer internationaal georiënteerde wereld zijn veel beroepsprofielen drastisch veranderd.

Advocatuur. In de afgelopen decennia is de Nederlandse juridische dienstverlening steeds verder vercommercialiseerd onder invloed van globalisering en marktwerking. De stijl van werken en de inhoud van het vak zijn steeds meer gemodelleerd naar het Angelsaksische model. Advocatenkantoren zijn gevoeliger geworden voor concurrentie van buitenlandse c.q. internationale collega-bureaus. Grote wereldwijd opererende spelers zoals bijvoorbeeld Baker & McKenzie, Clifford Chance en Freshfields Bruckhaus Deringer. Nederlandse advocatenkantoren krijgen te maken met een toenemende Amerikanisering.¹⁹ Bijvoorbeeld de *outsourcing* van digitale werkzaamheden aan goedkopere onderaannemers. Vooral de eenvoudige werkzaamheden zoals faillissementen en echtscheidingen kan men met behulp van ICT gemakkelijk uitbesteden in een van de lagelonenlanden. Volgens sommigen heeft de Nederlandse ondernemingsvorm van een advocatenkantoor, de maatschap met vele mede-eigenaren, zijn langste tijd gehad. De besluitvorming door twintig mede-eigenaren is een bijna onmogelijke opgave. Volgens Schaberg (2003), advocaat bij het gerenommeerde Haagse advocatenkantoor De Brauw Blackstone Westbroek, is er sprake van een enorme impact van de internationale concurrentie op het Nederlandse rechtsbedrijf. Er worden hogere salarissen betaald. Door een verharding van de bedrijfscultuur zijn de in het verleden zorgvuldig opgebouwde culturele waarden geërodeerd. Schaberg houdt een pleidooi voor integriteit, betrouwbaarheid en onafhankelijkheid in de advocatuur. Wat hem betreft mag niet de indruk ontstaan dat advocatenkantoren nog slechts omzetgedreven zijn in plaats van kwaliteitgedreven. Hij ziet

¹⁹ Dullaert en van de Grient, 2004

WERELDSTEDELINGEN

dat de Angelsaksische stijl van werken botst met de cultuur van het Nederlandse kantoor. Het uniforme rendementsdenken in ondernemingen kan er toe leiden dat van adviseurs wordt verwacht dat zij, koste wat kost, bereid zijn oplossingen aan te dragen die aan dat 'hogere doel' beantwoorden. De adviseur wordt daarbij ingehuurd, als het ware 'gekocht' als een product. Het klassieke beroepsprofiel van de onafhankelijke advocaat kan hierdoor op de tocht komen te staan. De Nederlandse overheid echter stelt de onafhankelijkheid van de advocatuur voorop om de rechtspleging naar behoren te laten verlopen. Onder invloed van marktwerking en internationalisering staan de beroepseisen wel ter discussie. De Nederlandse Orde van Advocaten (Nova) wil toestaan dat in ieder geval letselschadeadvocaten mogen experimenteren met '*no cure no pay*'. Cliënten betalen dan alleen een rekening als zij een claim krijgen toegewezen.

Accountants. Ook bij accountants is momenteel sprake van een herbezinning op het beroepsprofiel. Internationalisering en het normen-en-waarden-debat spelen hierbij een rol. Door de onthullingen over accountancypraktijken bij internationale bedrijven zoals Enron en Worldcom is er een integriteitdebat op gang gekomen. Greveling en Westra (2004) stellen de bedrijfscultuur binnen de grote accountantskantoren aan de kaak, het beloningssysteem van partners en de Amerikaanse IFRS en SOX (Sarbanes-Oxley Act) wetgeving. De accountant zit in een spagaat. Aan de ene kant is hij de controleur ten behoeve van overheidsregels, en aan de andere kant is hij de vertrouwensman als steun en toeverlaat van het bedrijf. De falende accountancycontrole ligt niet zozeer aan de individuele accountants, maar aan het onmogelijke systeem waarin ze werken. De Amerikaanse Sarbanes-Oxley wet, vooral gericht op interne controle, en de code-Tabaksblat, meer gericht op *corporate governance*, staan momenteel hoog op de agenda van accountants die werken voor beursgenoteerde ondernemingen. Het naleven van deze wetgeving is kostbaar. Bij grote bedrijven zijn de *audit*-kosten sinds 2001 met 50% gestegen.

Op de Amerikaanse beurs genoteerde Nederlandse ondernemingen moeten in 2006 voor het eerst rapporteren over hun '*compliance*' aan de Sarbanes-Oxley wet. Probleem voor internationale bedrijven is dat men geconfronteerd wordt met wet- en regelgeving in verschillende landen. Aziatische bedrijven kennen minder regelgeving, waardoor men sneller kan handelen. Echter, Aziatische bedrijven die op de Amerikaanse beurs staan genoteerd zullen met moeite aan de strenge eisen van SOX kunnen voldoen. Hier wrekt zich ook een bedrijfscultureel verschil tussen beide continenten. In Aziatische landen wordt het op papier zetten van alle details vaak als een teken van wantrouwen gezien, zoals eerder in dit artikel ook naar voren kwam bij de beschrijving van de waarden '*wasta*' en '*guanxi*'. Ook kent men daar niet het systeem van onafhankelijke *audit*commissies. Handhaving van de SOX in Nederland wordt bemoeilijkt door het verschil in bedrijfscultuur. De Nederlandse accountant denkt en handelt anders. De praktijk moet aan de theorie van SOX worden aangepast. En daarna moet er nog een *audit* plaatsvinden door gecertificeerde accountants. Hiermee wordt controle geen middel meer, maar een doel in zichzelf. Toch: om op wereldschaal te kunnen concurreren en een betrouwbare partner te zijn, zullen de meeste bedrijven aan deze nieuwe regels willen voldoen. Dat wordt een interessante opgave tot multiculturele samenwerking en regelgeving.

ICT en beroep

Door het op grote schaal invoeren van ICT zijn nieuwe beroepen ontstaan en sommige beroepen geheel verdwenen. De Optiebeurs in Amsterdam bijvoorbeeld is al weer enkele jaren gesloten. Het werk wordt inmiddels gedaan door een nieuw type handelaar, met meer kennis van ICT, maar met minder emotie dan zijn vroegere collega. Handelaren zitten achter een anoniem scherm. Juist het verdwijnen van dit emotionele element in het werk (en misschien ook wel het verdwijnen van het kroegencircuit) heeft sommige beurshandelaren doen besluiten een ander beroep te kiezen. Tijdens de nieuw-

jaarsreceptie van Euronext 2005 bleek hoezeer er behoefte is aan onderling contact en te weten wat er bij andere partijen speelt. Er is een hang naar meer contact met elkaar, onder meer om de integriteit van de talrijke informatiestromen te kunnen blijven beoordelen. Beurshandelaren, analisten, vermogensbeheerders en bestuurders willen elkaar ontmoeten, elkaar in de ogen kunnen kijken, en de plannen voor het komend jaar doornemen. Of zoals een accountmanager het uitdrukt: *‘Wij organiseren tegenwoordig zelf borrels voor onze klanten om in de leemte te voorzien.....dit is een van de laatste gelegenheden om mensen op een meer spontane manier te kunnen ontmoeten’*.²⁰ Persoonlijk, *face-to-face-contact*, blijft kennelijk ook in de globaliserende beroepen een onmisbaar element.

Gezondheidszorg

Niet alleen in de profit-sector ondervinden wereldburgers de gevolgen van globalisering en ICT op hun beroep. Ook in de gezondheidszorg groeit het gebruik van ICT op de werkplek snel, worden internationale (software) standaarden overgenomen, en verandert het profiel van sommige medische beroepen.²¹

Op dit moment zijn er alleen al voor Nederlandse huisartsen zeven verschillende softwarepakketten te koop voor het bijhouden van patiëntengegevens. Dit kan leiden tot een Babylonische spraakverwar- ring vanwege gebrek aan software compatibiliteit. Promedico is een voorbeeld van een huisartsinformatiesysteem. Huisartsen en andere hulpverleners kunnen hiermee vanaf elke werkplek met internet- toegang op een beveiligde en afgeschermd manier patiëntgegevens opvragen en wijzigen. Daarnaast kunnen huisartsen straks via een centraal systeem gemakkelijker communiceren met andere zorgver-

²⁰ Conijn, 2005

²¹ Tijdens het congres in 2005 van de Nederlandse Vereniging E-Health werd zelfs gesproken over een revolutie in de medische beroepsgroep van huisartsen, specialisten en paramedici.

leners. Ziekenhuizen gebruiken weer andere – soms incompatibele – softwaresystemen, zoals Epic, een Amerikaanse leverancier van IT-software en diensten, waarmee de patiënteninformatiestroom binnen een ziekenhuis kan worden beheerd. Epic richt zich voornamelijk op de Computergebaseerde patiënt dossiers (CRP). Zo ontstaat een centrale database, waar alle afdelingen toegang toe hebben. De gang van de patiënt door het ziekenhuis kan nauwgezet gevolgd worden. In de toekomst is ook zorgverlening op afstand mogelijk.

Het Nationaal ICT-Instituut in de Zorg (Nictiz) heeft in opdracht van de Patiëntenfederatie NPCF onderzoek gedaan naar medische fouten en gebrek aan communicatie. Nictiz pleit voor het invoeren van een Elektronisch Patiënten Dossier, waarbij van iedere Nederlander via Internet alle medische gegevens toegankelijk zijn. Dit is een nieuwe uitdaging voor het borgen van de *privacy* en dus de integriteit van informatie. Momenteel heeft de specialist meestal geen inzage in het huisartsdossier. Er is een wetsvoorstel in voorbereiding om iedere Nederlander een persoonlijk Zorg Identificatienummer (Zin) te geven. Stap voor stap zullen in de komende jaren allerlei medische gegevens aan dit dossier worden toegevoegd. Ook een koppeling met het Farmacotherapeutisch Kompas, waarin staat welke medicijnen men wel en niet kan combineren, wordt overwogen. Zodra een arts een verkeerde medicijncombinatie voorschrijft, wordt dat door het systeem gesignaleerd. Patiënten kunnen tegenwoordig via het Internet vragen aan artsen stellen, zie bijvoorbeeld www.mijn-specialist.nl. Het voorschrijven van recepten, doorverwijzen en andere medische vragen beantwoorden doet de arts via het web. Ook kan een patiënt anoniem, dus zonder te zijn onderzocht en zonder tussenkomst van een wettelijke registratie, een internetvragenlijst invullen en medicijnen ontvangen, zie www.dokteronline.com en www.emaildokter.nl. Hier speelt de integriteit van informatie een rol.

Het is een internationaal probleem: de internetarts kan op afstand

het medisch verleden van de patiënt niet inschatten. Dit heeft er al toe geleid dat een internetpatiënte na het bestellen van een pijnstillers zelfmoord pleegde. De internetarts wist niet dat de patiënte al verschillende zelfmoordpogingen had gedaan, zij had dit verzwegen in het formulier. Nationale wetgeving staat hierbij nu nog met lege handen, want internetpatiënten kunnen wereldwijd hun medicijnen en medisch advies vragen. Over de kwaliteit van de internetdokters kan geen garantie worden afgegeven. Een keurmerk voor medische websites zou meer duidelijkheid scheppen. Hier ligt een taak van de internationale overheden. De patiënt is gebaat bij voldoende betrouwbare informatie en de medische beroepsgroep is gebaat bij bescherming van de beroepscode. Kortom, de integriteit van het medisch handelen is onderwerp van debat. Het hangt van de discussie in de beroepsverenigingen en in de politiek af of deze nieuwe ontwikkeling in goede banen is te leiden. De roep om elektronische patiëntendossiers wordt door deze ontwikkelingen versterkt, maar zoals eerder uiteengezet moet ook daar zorgvuldig mee worden omgegaan. Medische beroepen veranderen niet alleen onder invloed van ICT, maar ook de toenemende (internationale) marktwerking werkt hierop in. Sommigen²² zijn somber gestemd over het medische beroep en spreken over de geschonden beroepseer. Het profiel van de medische beroepsgroep is gestoeld op jarenlange ervaring. Het persoonlijke karakter van hun beroep, met aandacht voor individuele mensen, wordt procesmatig ontleed. De markt reduceert artsen, verpleegsters en specialisten tot processoren die abstracte richtlijnen en modellen ten uitvoer moeten brengen om *output* te genereren.

Perspectief

Globalisering, ICT, marktwerking en multiculturaliteit hebben een sterk stempel gezet op het dagelijks verkeer van mensen in organisaties. Dit heeft veel positieve kanten zoals de vrije uitwisseling van

22 Brink, van den, G. D. Pessers en T. Jansen (2005)

 WERELDBURGERS ALS COLLEGA

ideeën, cultuur en kennis. Tevens zijn nieuwe HRM-vraagstukken ontstaan. In internationale organisaties is de bedrijfscultuur niet statisch, maar continu in beweging. In de dagelijkse praktijk komt de bedrijfscultuur in een organisatie naar voren in *corporate websites*, jaarverslagen, brochures en dergelijke, maar ook in het wel of niet inrichten van een gebedsruimte, de zorg voor ouderen, het rookvrij verklaren van een gebouw, de kledingvoorschriften etc. Het gaat erom dat wereldburgers in hun verscheidenheid met plezier hun werk kunnen doen, ofwel of er sprake is van een *Great Place To Work* (www.greatplacetowork.com). Door meer inzicht in de cultuur van de wereldburgers, kan beter worden gestuurd op hun loopbaanverwachtingen. Uiteraard hebben niet alle waarden in een organisatie een internationaal karakter of houden ze verband met marktwerking of ICT-ontwikkelingen. Toch is er vaak sprake van een onderlinge samenhang en ziet men dat de roep om integriteit vanuit verschillende invalshoeken wordt versterkt. De ontwikkelingen in de medische beroepsgroep onder invloed van ICT zijn illustratief voor het huidige debat over integriteit van professionals. Het doet als het ware een ethisch appèl op waarden die wel of niet moeten worden nageleefd in het dagelijks handelen van professionals. Dat is in de praktijk geen gemakkelijke opgave voor HRM en leidinggevendenden. Toch zijn er bedrijven met visie die het lukt om integer en waardegedreven een bedrijfsculturele missie uit te dragen.

Een voorbeeld is Ikea. De oprichter Ingvar Kamprad benadrukt de basiswaarden van de organisatie, namelijk eenvoud, discipline en bescheidenheid. Het in westerse bedrijven alom gepropageerde winst-oogmerk is niet het hoogste doel. Veel meer heeft het bedrijf een langere termijnhorizon. De bedrijfscultuur wordt gekenmerkt door bescheidenheid, hoewel de opvallende geelblauwe gevels langs de snelweg dit lijken tegen te spreken, en het leren door doen. Medewerkers mogen fouten maken. De leiderschapstijl is open en informeel, de leiders zijn zorgzaam voor hun medewerkers. Het gelijkheidsprincipe uit zich in het feit dat er geen titels of graden staan op de *busi-*

WERELDSTEDELINGEN

nesscards, de bedrijfsauto's zijn voor iedereen hetzelfde, evenals de eenvoudige standaard voor internationale vliegtickets en hotels. Ervaren medewerkers vangen nieuwe medewerkers op en introduceren hen in de Ikea-bedrijfscultuur. Het is Ikea gelukt om internationale ambities te verzoenen met lokale waarden. Opvallend is dat de tevredenheid onder werknemers hoog is. Personeel blijft in dienst, ook als men elders een hoger salaris kan krijgen. Kennelijk is er iets in de bedrijfscultuur dat mensen bindt aan een organisatie, en daardoor uiteindelijk ook het economisch rendement verhoogt.

Voor HRM ligt er de uitdaging om de vele facetten van waarden en integriteit in organisaties verder uit te diepen. Als de werksfeer prettig is, dan werkt dat door in de creativiteit van het geleverde werk en uiteindelijk in verbeterde bedrijfsresultaten. Dat geldt niet alleen voor beroepsgroepen op lokaal niveau zoals de integriteit van de huisarts, de politieagent, de winkelier of de ambtenaar die ieder vanuit hun eigen professie op een unieke manier in (virtueel) contact staan met de rest van de wereld en daarom zelf ook wereldburgers worden. Dat geldt evenzeer voor beroepsgroepen die vaker in de internationale arena hun werk doen zoals de bestuurder, de commissaris, de accountant, de inkoper, de transportondernemer, etc. Voor allen geldt: wereldburgers zijn collega's.

Literatuur

- Abbink, G.J., *'Identiteit, strijd en continuïteit in trans-modern Afrika. Een kritisch-realistische benadering'*. Oratie Vrije Universiteit, faculteit Sociaal Culturele Wetenschappen, 3 oktober, 2001.
- Al Janahi, A. and Weir, D., *'Presentation to the Islamic Finance Forum'*, March 6-8 2004 Dubai, In: *Thunderbird International Business Review*, Volume 47, Issue 4, 2005, 429-445
- Boer, S. de, Looise, J.K. en Plomp, D., *'Personeelsmanagement in China'*, In: *Tijdschrift voor HRM*, nr. 2, 2003, 65-88
- Boer, W. de, paper, *'SURF conferentie ICT en Professionalisering van het Hoger Onderwijs'*, Amersfoort, 2004
- Bouissaghoulane, M. en Oahalou, R. *'Islamitisch financieren en haar mogelijkheden in Nederland'*, scriptie Vrije Universiteit Amsterdam, 2003, zie ook www.islamic-commerce.net
- Brink, van den, G. en Pessers, D. en Jansen, T., *'Beroepszeer: Waarom Nederland niet goed werkt'*. Boom, 2005
- Broek, van den, L., *'De intercultureel competente professional, In: De Gepassioneerde Professional'*, Slagter, M., Meijering, F., Jacobs-Moonen, Landeweerd, R. en Meyer, O. (red.), Koninklijke Van Gorcum, 2004, 167-175
- Dr. Bunt-Kokhuis, S. van de, *Een Wereldcollega*, Holland Business Publications, 2004
- Conijn, F., *'Beursborrel als laatste ontmoetingsplaats'*, In: *Het Financieel Dagblad*, 8 januari 2005, 2
- Dullaert, C.H. en van de Griend, H.F.M., *'De Lastige Partner'*, Noord Nederlandse Boekhandel, 2004
- El Said, H. en McDonald, F., *'Institutional Reform and Entry Mode by Foreign Firms: The Case of Jordan'*, Journal for Institutional Innovation, Development and Transition, Volume 6, 2002, 1-12
- Engelen, Errol S. van, *'Outsourcing, Lokaal kostenbeheer – globale levering'*, Pearson Education Benelux, 2005
- Greveling, G. en Westra, B., *Onthullingen over accountants*, Pentagon Publishing, 2004
- Hertz, N., *'The Silent Takeover'*, Harper Collins, 2002
- Hertz, N., *'The Debt Threat'*, Harper Collins, 2005
- Het Financieel Dagblad, *'Uitbesteding levert geen hogere winst op'*, 18 maart 2005, 8

WERELDSTEDELINGEN

Hutchings, K. and Weir, D., *Guanxi and Wasta: 'Internationalisation, modernisation and traditional ways of networking in China and the Arab World'*, In: *Thunderbird International Business Review*, Special Issue: Journeys Along the Silk Road, november, 2005.

Jagersma, P.K., *'Er was eens een BV genaamd Nederland. Nationale visie in geen velden of wegen te bekennen'*. In: www.managementsite.net, bijdrage 18 juli 2001.

Kalff, D., *'Onafhankelijkheid voor Europa'*, Business Contact, 2004

Kimmerle, *'Ubuntu and Communalism in African Philosophy and Art'*, paper presented at the Afrocentric Management seminar, SAVUSA FEWEB, Vrije Universiteit Amsterdam, 24-25 juni, 2004

Kouwenhoven, K., *De zeven bronnen van arbeidsvreugde*, Dialoog Uitgevers, 2004

Mangaliso, M.P. and Mangaliso, N.A., *'Unleashing the Synergistic Effects of Ubuntu: Lessons from South Africa'*, paper presented at the Afrocentric Management seminar, SAVUSA FEWEB, Vrije Universiteit Amsterdam, 24-25 juni, 2004.

Meer, M. van der, en Boer, R. de, (2004), *'Globalisering en Sociaal Beleid'*, In: Zeggenschap over Arbeidsverhoudingen, december, nr.6, 2004, 8-11

Mbigi, L., *'Free University Conference paper on African Management'*, paper presented at the Afrocentric Management seminar, SAVUSA FEWEB, Vrije Universiteit Amsterdam, 24-25 juni 2004.

Peters, T. en Waterman, R., *'In Search of Excellence'*, Harper & Row, New York, 1982

Schaberg, A., *'Rechtsbedrijf. Eerlijk en Integer'*. In: *Het Financieele Dagblad*, 15 mei 2003

Schoenmakers, I., *'Walk the Talk'*, interview met Nancy McKinstry door Pepi Rozendaal, *Management Scope*, april, nummer 4, 2005, 14-18

Weir, D., *'Human Resource Development in the Arab Middle East'*, In: *HRD in a Complex World*, Monica Lee(ed), Routledge, 2003

Weir, D. (2004), *'Reflections - Some sociological, philosophical and ethical underpinnings of an Islamic Management model'*, In: *Journal of Management, Spirituality and Religion*, Volume 1, Issue 2, 2004, www.jmsr.com,

Weir, D. en Hutchings, K., 2005 *'Cultural filtering in the Arab World and China: Exploring the interrelationship of the technological knowledge age and traditional cultural networking and interpersonal connections'*, In: *World*

WERELDBURGERS ALS COLLEGA

Wide Work, FILTER book editor S. van de Bunt-Kokhuis, Amsterdam. VU University Press, in print.

Contactgegevens

Grootstedelijke Ontwikkeling

Dr. V.J.M. (Vincent) Smit

Jeugd en Opvoeding

Prof. dr. R.F.W. (René) Diekstra en dr. M.M. (Mieke) Komen

Informatie, Techniek en Samenleving

A.W. (Bert) Mulder en drs. G.D. (Dick) Rijken

Pedagogiek van de Beroepsvorming

Dr. J.A.T.M. (Jan) Geurts en dr. F.J.M. (Frans) Meijers

Public Management - Overheid en Internationalisering

Prof. dr. B.J.S. (Ben) Hoetjes

Informatiebeveiliging

Dr. M.E.M. (Marcel) Spruit

Human Resources Management

Dr. S.G.M. (Sylvia) van de Bunt-Kokhuis

Ondernemen en Innoveren

Dr. S.J.M. (Saskia) Harkema MBA

PsychoGeriatric

Dr. H.M.L. (Bèrre) Miesen

Adres:

Haagse Hogeschool/TH Rijswijk

Johanna Westerdijkplein 75

2521 EN Den Haag

Postbus 13336

2501 EH Den Haag

Secretariaat:

Esther van Gelder

070-4458310

E.C.vanGelder@hhs.nl

Annemarie Legters

070-4458294

A.L.Legters@hhs.nl