



Filosoof Verbrugge pleit voor meer persoonlijk contact

'Een burger wil gezien worden'

U wordt op allerlei manieren omschreven en men heeft allerlei benamingen voor u. Hoe noemt u uzelf?

Ik ben een cultuurfilosoof. Ik probeer onder meer na te denken over wat individualisme is en wat voor vormen het kan aannemen. Ik probeer te begrijpen wat de maatschappelijke problemen zijn en wat de achtergrond daarvan is. Maar voor mij moet persoonlijke vrijheid wel altijd gestalte krijgen in verhouding tot mensen. Daarvoor is gemeenschappelijkheid vereist en in die zin is de gemeenschap belangrijk.

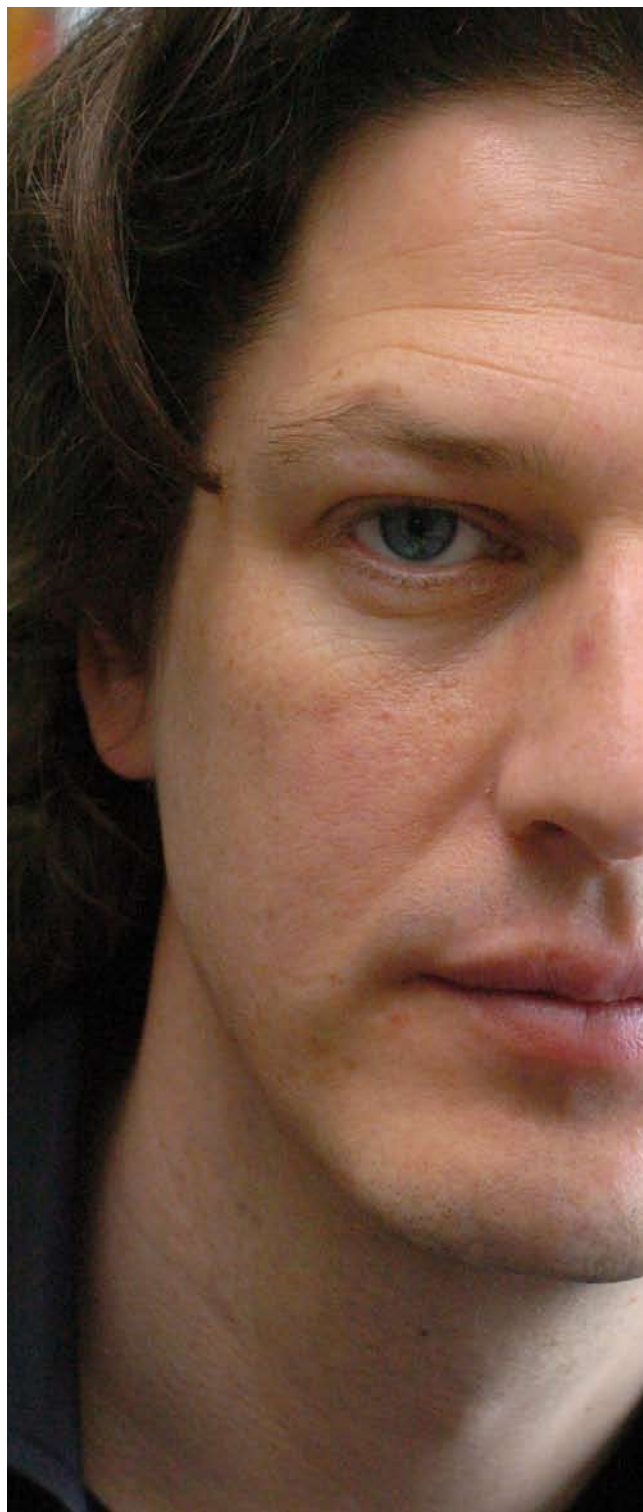
Wat verstaat u onder 'de gemeenschap'?

Dat is een heel breed begrip. Een gemeenschap is eigenlijk een groep mensen die zich op een bepaalde wijze organiseert, door middel van gewoonten en gebruiken die door die mensen worden gedeeld en op elkaar zijn afgestemd. Daar horen ook instituties bij. Een gezin is bijvoorbeeld ook een instituut met een hoofd, bepaalde gebruiken en een gemeenschappelijk belang dat op een bepaalde manier ingericht en 'bestuurd' wordt. Dat geldt ook voor een school. En uiteindelijk voor een heel land. Gemeenschap heeft alles te maken met hoe groepen zich vormen en met elkaar omgaan, maar je ziet wel dat het steeds naar instituties wijst.

Het heeft dus vooral te maken met de manier waarop groepen zich vormen en mensen met elkaar omgaan.

Binnen organisaties wordt dit 'de bedrijfscultuur' genoemd. Wat is volgens u een goede bedrijfscultuur?

Een groep waarin bepaalde vormen gedeeld worden en waar men achter staat. Waarin mensen elkaar erkennen en herkennen. En waarbinnen ze in hun eigenheid tot hun recht kunnen komen. Het kan bijvoorbeeld ook een voetbalteam zijn. Daarvoor heb je namelijk ook gedeelde vormen nodig, die je erkent en herkent. Daarbinnen kan het dan heel erg op individuen zijn toegesneden: hij staat altijd zo en hij op die positie... Belangrijk is dat je het eens bent over wat je van elkaar kunt verwachten. Ajax is niet alleen Ajax door één bepaalde speler. Je moet op elkaar zijn ingespeeld. Er moet een groter belang worden gediend en het is aan de trainer om dat op elkaar af te stemmen. Als de spelers optimaal op elkaar zijn ingespeeld, gaat het groter geheel draaien en komen de individuen optimaal tot hun recht. Dat is het ideale plaatje!





Uitgaande van deze begripsbepaling kan een gemeente ook gezien worden als een gemeenschap. Daar is een cultuuromslag bezig: het zogenaamde 'eilandjesdenken' moet verdwijnen. Ambtenaren moeten niet meer voor een afdeling, maar voor de hele gemeente werken. Wat vindt u daarvan?

Dat lijkt me heel goed. Laat mensen zien dat ze onderdeel zijn van een groter geheel. Je moet altijd oppassen dat mensen zich niet van het geheel losmaken en daardoor geen oog meer hebben voor de belangen van het geheel. Het is wel belangrijk om zo'n cultuuromslag op een gezonde manier aan te pakken. Dus niet mensen kris-kras overplaatsen. Dat kan enorm stressverhogend werken. Maar laat duidelijk zien wat je wilt en kijk of mensen daar begrip voor hebben. Daarbij is het heel belangrijk dat iemand verantwoordelijkheid neemt voor zo'n proces! Het gebeurt maar al te vaak dat iemand de perfecte structuur bedenkt, maar vervolgens een ander vraagt om het uit te voeren. Dat ondermijnt enorm de legitimiteit van bestuurders.

Intern speelt er dus van alles bij gemeenten. Aan de andere kant moeten gemeenten ook steeds extern gericht zijn. De burgers meer betrekken bij de overheid. U vindt betrokken burgerschap ook heel belangrijk. Waarom?

Het idee van een democratie is dat je gerepresenteerd wordt door de wetgevende bestuurlijke macht. Als ik mij daar niet meer door gerepresenteerd voel, ontstaat een vervreemding ten opzichte van datgene dat mogelijk maakt dat we met elkaar leven in één land. Daarom spreek ik ook niet over de maatschappij, maar over de gemeenschap. Ik moet me als burger kunnen identificeren met de institutie en er een binding mee hebben. Kijk bijvoorbeeld eens naar de situatie op de Balkan: de onafhankelijkheidsverklaring van Kosovo. Dat komt enkel en alleen doordat er geen gemeenschap meer was. Bepaalde groepen wisten zich niet meer onder bepaalde instituties te scharen omdat ze daar geen binding mee hadden, ze waren ervan vervreemd.

Maar zoiets is toch geen reëel gevaar voor Nederland?
Nee. Maar het gevaar hier kan wel zijn dat burgers de overheid straks alleen nog maar zien als een BV. Als een partij onder de partijen, in plaats van als de instantie die alles mogelijk maakt.

De overheid maakt inderdaad veel mogelijk. Het Rijk heeft grote ambities en ontwikkelingen volgen elkaar in rap tempo op. Maar - vooral kleinere - gemeenten hebben moeite aan te klampen. Daarom lijkt schaalvergroting en samenwerking hiervoor het devies. Wat betekent dit voor de identiteitsvorm van gemeenten?

Ik ben geen voorstander van schaalvergroting om de schaalvergroting, want dit leidt lang niet altijd tot efficiëntie. Dat hebben we kunnen zien bij de ziekenhuizen en het onderwijs. Je moet dus goed kijken naar de netto voordelen van zo'n operatie. Ik kan me goed voorstellen dat je bepaalde zaken combineert. Maar dat moet niet tot gevolg hebben dat het gemeentehuis niet meer goed functioneert of niet meer goed bemenst wordt

door de toenemende digitalisering. Op een gegeven moment wordt namelijk een kritische grens gepasseerd, waardoor dat soort fysieke instituties verdwijnt. Daardoor wordt ook de herkenbaarheid van die instituties voor mensen moeilijker.

Het is trouwens wel typisch. In grote steden worden juist deelraden gecreëerd, een soort onderafdelingen van gemeenten, om bepaalde problemen op te lossen. En kleinere gemeenten gaan het nu weer groot trekken. Daarmee moet je oppassen. Een lokale ambtenaar heeft voeling met de wijk. Dit leeft daar en daar. In zowel de professionele situatie als in het persoonlijk contact is hij slagvaardiger en kan daardoor sneller handelen. Als gemeente moet je dus goed afwegen waarvoor lokale binding belangrijk is en waarvoor niet.

Technologie neemt binnen de overheid een belangrijke plaats in. Alles staat ten dienste van een klantgerichte overheid: de 24/7-gedachte, de opkomst van DigiD. De burger hoeft de deur niet meer uit. Maar het lijkt wel of u er juist voor pleit met een grote boog om de technologische ontwikkelingen heen te lopen...

Ik denk dat het in veel gevallen gewoon meegaan met de innovatie is om de innovatie. Terwijl dat niet altijd een verbetering is. Je kunt bijvoorbeeld een deel van je leerproces via de computer organiseren. Maar wordt het dan beter? Het blijkt dat het gebruik van pen en papier in veel gevallen nog steeds de beste manier is om iets aan te leren. En dat een vergadering waarin men fysiek aanwezig is het snelst tot resultaten leidt. Een internetvergadering kan bijvoorbeeld tot gevolg hebben dat je bepaalde aspecten over het hoofd ziet, die wel belangrijk zijn om tot consensus te komen.

Het gevaar van het digitaliseringproces binnen de overheid is dat het probleem of de vraag niet goed kan worden overgebracht. Dat is een risico. Daarnaast hebben heel veel contacten met de overheid ook met erkenning te maken. Dat een burger gezien wil worden, dat hij zich gesteund wil voelen, het algemene belang gerepresenteerd wil zien.

Via de digitale snelweg kun je toch ook een optimaal contact met je burger bewerkstelligen. Misschien zelfs wel hechter. Letterlijk en figuurlijk bij hem of haar in de huiskamer?

In sommige gevallen maakt het de binding met de burger juist moeilijker. Je plaatst de burger namelijk op afstand van de instanties die zijn welzijn en recht moeten behartigen. Als een burger aan de gemeentebalie geholpen wordt door iemand die dat op een zorgvuldige manier doet, die doorvraagt hoe iemand in z'n vel zit en hem aandacht geeft, dan krijg je op een veel efficiëntere manier informatie en kunnen bepaalde misverstanden meteen uit de weg worden geruimd. Daarbij heeft zo'n burger het gevoel dat hij gezien wordt.

Is dit nu een pleidooi voor het einde van de digitalisering binnen de overheid?

Nee, ik kan me goed voorstellen dat bepaalde zaken binnen de overheid juist wel worden gedigitaliseerd, zoals een belastingformulier. Om dat nou met de hand in



te vullen en op te sturen... Dan verdient de digitale weg duidelijk de voorkeur. Maar bij bijvoorbeeld een rijbewijs heeft persoonlijke overhandiging een zekere status. En voor het aangeven van de geboorte van een kind word ik ook minder enthousiast om dit via technologische mogelijkheden te doen. Daar telt juist heel erg het gevoel dat je persoonlijk geholpen en erkend wordt. Een gemeente moet gewoon steeds opnieuw een afweging maken: hoe belangrijk is persoonlijk contact in dat proces? Niet alleen kijken naar efficiëntie, maar ook naar de aard van de gebeurtenis.

Curriculum vitae Ad Verbrugge

Ad Verbrugge (Terneuzen, 29 januari 1967) is een Nederlands filosoof, politiek activist en musicus. In 1985 ging hij filosofie studeren in Leiden. Daarna doceerde hij vanaf 1994 ethiek in Leiden. Zes jaar geleden stapte Verbrugge over naar de Vrije Universiteit in Amsterdam als universitair hoofddocent sociaal-culturele filosofie. Vooral sinds de publicatie van zijn bestseller 'Tijd van Onbehagen' (2004) is de filosoof een frequente media-verschijning. Zo vergadert hij als adviseur wekelijks mee met de redactie van het zondagse actualiteitenprogramma Buitenhof. Ook trad Verbrugge in 2006 op in het programma 'Zomergasten' van de VPRO. Hij woont in Leiden en heeft drie kinderen.