

De opkomst van de virtuele burger (14/09/2001)

De commissie-Wallage verdiepte zich in de toekomst van de overheidscommunicatie en publiceerde onlangs haar eindrapport. Daarmee bewees zij de democratie geen dienst, oordeelt de communicatiedeskundige Jacob van Kokswijk. De overheid moet haar communicatie veel meer op de behoeften van haar burgers afstemmen, anders keren die de democratie in groten getale de rug toe om hun eigen virtuele leven te gaan leiden. Vóór Napoleon kon je - als de grond onder je voeten te heet werd - je bezittingen bijeengaren en vertrekken uit je dorp om na een paar dagen reizen ergens anders neer te strijken en een nieuw leven beginnen. Je kreeg vanzelf een (bij)naam en met je vakkennis ging je weer aan de slag als loonarbeider, timmerman of marskramer. Heersers hebben eeuwenlang getracht vat te krijgen op hun mobiele onderdanen. Caesar liet mensen tellen om zicht te krijgen op de belastingafdrachten en Napoleon legde met het registreren van namen de basis voor de burgerlijke stand. Wie het al te bont had gemaakt, kreeg voortaan in plaats van een brandmerk een dossier, dat sindsdien verdachten van strafbare feiten en ziekelijke afwijkingen levenslang achtervolgt. Als je van school of dokter wisselt, gaan de etiketten van ADHD, leerachterstand of anarchistische uitingen met je mee.

Onbetrouwbaar

Privacyregels houden geen rekening met de diepgewortelde behoefte van mensen om bepaalde levensfasen, zoals de wisseling van school, relatie of werkgever, grondig af te sluiten en met de opgedane ervaringen opnieuw te beginnen. Het leerproces van jongeren is sneller dan ooit en ook zij willen zonder smetten uit het verleden naar een volgende fase overstappen. Door alle reclameaanbiedingen en internetervaring hebben ze in de gaten gekregen dat bedrijven en overheid hun 'customer relation management' (CRM) hebben gekoppeld aan zogenaamde NAW+ gegevens (naam, adres, woonplaats en aanvullende gegevens). Door gebruik te maken van onjuiste of niet-traceerbare 'persoonlijke' gegevens heeft de nieuwe generatie de zwakke plek gevonden in de registratiesystemen. Opvallend is dat ze zich daarbij niet verzetten tegen ad-hoc registraties en verificaties (zoals 'cookies' op internet) maar frequent van identiteit en adres wisselen. Een effectieve manier om zelf te bepalen wie je toelaat in je andere of nieuwe leven. Als het belang aan hun kant ligt, zoals bij studiefinanciering, geven ze het adres van hun ouders op of maken gebruik van een postbox. Velen in de CRM-industrie doen deze ontwikkeling af als een 'studentenpatroon' maar hebben kennelijk niet in de gaten dat aangeleerde patronen zeer hardnekkig zijn. Steeds vaker blijkt dat verzamelde klantgegevens eigenlijk voor driekwart onbetrouwbaar zijn. De klant geeft daarmee duidelijk aan wie beslist over wat hij wil.

Junkmail

Tegen deze achtergrond heeft de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie onder voorzitterschap van de Groningse burgemeester Jacques Wallage de democratie geen dienst bewezen met haar eindrapport 'In dienst van de democratie'. De moderne burger zit niet te wachten op junkmail van de overheid, maar wil aandacht, maatwerk en service en heeft daar best het een en ander voor over. Als met een druk op de knop 'de hele wereld in huis' kan worden gehaald, waarom zou je dan nog voor je informatie in de rij moeten staan op het beperkt geopende overheidskantoor of bladzijden webnews moeten doorbladeren? Behoeft aan overheidsinformatie ontstaat vanuit gebeurtenissen, niet vanuit marketing. Een gebeurtenis in iemands leven vormt de aanleiding om contact te zoeken om zo een bepaalde behoefte te kunnen bevredigen. Dat kan bijvoorbeeld een nieuwe baan zijn, een huwelijk, een geboorte of een verhuizing. Soms is een luisterend oor of enige aandacht al voldoende, maar meestal wil men iets veranderen in de administratieve en/of financiële gegevens. Mensen hebben er behoefte aan om zo snel mogelijk na zo'n voor hen belangrijk 'moment' contact te zoeken. Als burger verwacht je mobiel aangifte te kunnen doen van de geboorte van je kind, van de diefstal van je fiets of van het zien omhakken van de boom tegenover je huis. Paardrijders en zeilers bellen bij ongelukken zelf met hun zaktelefoon om hulp. Er zijn ook participerende burgers die de politie met 'live' verslag waarschuwen bij onraad. Momenteel krijgt het landelijke alarmnummer 112 al meer mobiele telefoontjes te verwerken dan gesprekken vanaf vaste aansluitingen. De overheid kan niet overal zijn, maar de burger verwacht wel nabijheid.

Daarentegen blijft de commissie-Wallage in haar ivoren toren zitten en gaat er met haar gerichtheid op de mediamix nog steeds vanuit dat we in het 'push' tijdperk leven.

Achterhaald

'What's in it for me?' is voor de burger van fundamentele betekenis dan niet betrouwbare informatie. Als je wilt weten aan welke informatie iemand behoefte heeft, moet je wel weten wie hij of zij is en dat noodzaakt tot een vertrouwensrelatie met dat individu. Als het vertrouwen in de overheid ontbreekt, stelt de burger de Staat der Nederlanden op een lijn met het bedrijfsleven. Met ICT-technieken (zoals telefoonnummer, IP-adres, postcode) is de identiteit en de achterliggende behoefte van de klant eenvoudig te achterhalen. Bij het herhaald bezoeken van een last-minute website dalen de tarieven niet, maar stijgen ze. Om ongewenste contacten en reclame te ontwijken gaat de informatiezoekende partij over tot het gebruiken van oefjes als verkeerd gespelde namen, andere voorletters, verschillende telefoonnummers en adressen. Als calculerende burger geeft driekwart van de Amerikanen bewust verkeerde gegevens op bij het bezoeken van een website. In Nederland is het stijgende aantal ongebruikte 06-nummers en Hotmail-adressen een teken aan de wand. Zonder sporen achter te laten ligt een nieuw virtueel leven binnen ieders bereik. Alleen als burger lukt dat (nog) niet. Of is het verdwijnen van justitieel bewijsmateriaal een eerste signaal dat ook hier grote veranderingen aanstaande zijn? Van Boxtels digitale kluisje lijkt achterhaald met de komst van de draadloze individuele mini-computer. Waarom zou je de overheid vertrouwen, als je alles in je eigen, veilige babbelbox kunt opslaan? In een tijd waarbij bijna elke lantaarnpaal een antenne wordt, zullen ook overheden diensten voor deze 'bionic buddies' gaan bieden, waaronder de mogelijkheid tot snelle rechtstreekse berichtgeving aan de burgers. Daarmee kan de media de wind uit de zeilen worden genomen.

Balans

De commissie-Wallage gaat onvoldoende in op maatschappelijke ontwikkelingen die de nieuwe overheid in een positie brengen waarin burgers, werknemers en bestuurders in toenemende mate aandringen op voorzieningen die mobiliteit mogelijk maken. Waarom zou je wel via je mobiele telefoon inzage kunnen krijgen in vrije stoelen voor een vakantievlucht en niet in de afsprakenagenda van de ambtenaar? Waarom wel mobiel bankieren en niet per (mobiel) internet aangifte doen? Ook de werknemers roeren zich. De hedendaagse ambtenaar wil op zijn minst kunnen telewerken en zal benadrukken dat het 'bestand bij de hand' een kwalitatief veel betere uitvoering van zijn werkzaamheden in het veld oplevert. Het kan zelfs geld opleveren: als zij 'mobiel' inzage in het handelsregister en kadaster kunnen hebben, is dat ook een verkoopbare dienst voor makelaars, taxateurs en deurwaarders. Volksvertegenwoordigers en politieke bestuurders voelen de hete adem van hun achterban in de nek. Gevoed door de 'mobiele' reclame en voorbeelden uit Groot-Brittannië en de Verenigde Staten is de roep groot om meer technische middelen, vooral voor uitvoerende functies. En dus is het zaak op zoek te gaan naar een balans tussen geven en nemen, tussen verwachting en aanbod, tussen vrijheid en verbondenheid. Burgers eisen en organiseren hun privacy, maar laten anderzijds hun gegevens achter via klantenkaarten en registratiesystemen in de verwachting dat het meer profijt dan nadeel biedt. Om vertrouwen te behouden zal de overheid haar communicatie op de behoefte van hun onderdanen moeten afstemmen. Als dat niet tijdig wordt onderkend, stappen veel burgers 'uit dienst van de democratie' en gaan hun eigen virtuele leven leven.