

Verleidingstips voor ambtenaren

Bent u zich er als burger van bewust dat u voor de overheid niet slechts een onderdaan of kiezer bent, maar ook klant en coproductent?

Waarschijnlijk niet, maar steeds vaker speelt de overheid wel gericht in op uw op dat moment relevante rolprofiel. In het boekje *Verantwoord verleiden in beleidsprocessen* laten bestuurskundigen en communicatiespecialisten zien hoe dat gebeurt. Beleidsvormingsprocessen zijn in de afgelopen jaren ingrijpend veranderd. Vroeger werd eerst 'inhoud geproduceerd' door de overheid, daarna kon de samenleving inspreken en ten slotte werd gecommuniceerd over het inmiddels vastgestelde beleid.

Tegenwoordig is een goed proces een voorwaarde om 'iedereen mee te nemen' in de besluitvorming. Beleid en communicatie zijn veel dichter bij elkaar gekomen. De auteurs presenteren het zogeheten Communicatiespectrum, een matrix die duidelijk maakt hoe beleidsontwikkeling en -uitvoering verbonden zijn met communicatie. Vervolgens passen zij de matrix toe op drie cases: Betaald rijden in Nederland (rekeningrijden), Toekomstdiscussie Schiphol en het Referendum over het stationsgebied in Utrecht. Uit de Rekeningrijden-case klinkt frustratie door. Het is duidelijk dat hier volgens de auteurs sprake was van een *mission impossible*.

De Tweede Kamer had minister Netelenbos opgezadeld met een opdracht om rekeningrijden in te voeren en die opdracht voerde zij voortverend uit. Nu was het alleen nog zaak om de samenleving ook te overtuigen van de noodzaak van de maatregel. Terwijl het middenveld zich bleef verzetten en de burgers nog lang niet overtuigd waren van de noodzaak om te betalen voor hun autokilometers, werden de tolpoortjes al getest langs de A12. Een typisch geval van een te groot verschil in beleidsfase waarin de overheid en andere betrokkenen zich bevonden. De Londense burgemeester Ken Livingstone pakt het beter aan. Hij vroeg de Londense burgers hoe zij dachten dat het openbaar vervoer in de City kon worden verbeterd. Via toeliffing op autoverkeer naar de City was het antwoord. Daarmee had die maatregel vanaf de start het draagvlak dat voor het Nederlandse rekeningrijden steeds ontbrak. De auteurs zien dat politici zich

vaak afzijdig houden in interactieve beleidsprocessen. Zij willen 'de handen vrijhouden om uiteindelijk de beslissing te nemen.' Een terechte constatering, die tegelijkertijd het zwakke punt aangeeft van dergelijke beleidsprocessen in een verder nog tamelijk traditionele representatieve democratie. Niets is dodelijker voor de betrokkenheid van burgers dan politici die, na zo'n vaak zeer langdurig beleidsvormingsproces, besluiten dat de politieke werkelijkheid toch een andere is dan die van de interactieve ontwerpateliers. Want dan blijft het verantwoord verleiden toch vooral een rituele dans voor ambtenaren en hun adviseurs zonder dat er echt iets verandert in de verhouding tussen overheid en burger.



C. Gehrels, H. Möhring, T. Verhey en G. Kalkers (2004). *Verantwoord verleiden in beleidsprocessen*. Assen, Koninklijke Van Gorcum. ISBN 90 2324068 5, € 19,50

Ewald van Rooij