



Foto: Liesbeth Dingemans

DE DOE-DEMOCRATIE KOMT ERAAN

In de doe-democratie lossen **burgers** hun problemen zelf op. De **instituties** volgen en faciliteren. Er is nog veel werk aan de winkel om die omslag te maken. “De lokale overheden zijn geneigd om het probleem te definiëren, terwijl de burger **urgentie voelt bij andere zaken.**”

door Door van der Wiele

Burgers zitten helemaal niet zo lijdzaam af te wachten tot de overheid ingrijpt. Dat is een negatieve framing die José Kerstholt, professor aan de Universiteit van Twente en wetenschappelijk onderzoeker bij TNO, graag de wereld uit helpt. Mensen zijn doorgaans actief en zelfredzaam. “Punt is, de instituties willen burgerkracht vaak inzetten om de verkeerde redenen. Om bezuinigingen op te vangen voor hun eigen beleidsdoelen,” stelt Kerstholt. “Gevolg daarvan is dat het vaak niet initiatieven zijn van burgers die door de lokale overheden worden ondersteund. Van de burger wordt verwacht dat hij wegbezuinigde faciliteiten overneemt. De lokale overheden zijn geneigd om het probleem te definiëren, terwijl de burger urgentie voelt bij andere zaken. Daar is een mismatch.”

Jose Kerstholt onderzoekt burgerparticipatie vanuit psychologisch perspectief: wat motiveert burgers en hoe kunnen professionals daar zo goed mogelijk bij aansluiten.

‘Bekijk per groep wat mensen belangrijk vinden en faciliteer dat’

We zitten midden in een transitie naar de doe-democratie, waarin burgers zelf meer initiatieven nemen. Mensen met een plan organiseren daar zelf een netwerk omheen en lossen met elkaar bepaalde problemen op. De overheid raakt in een meer faciliterende rol. De feitelijke uitdaging ligt veel meer bij de instituties. Zij moeten de omslag maken: hoe gaan we op een andere manier met de burgers om? Sluit aan bij wat hen beweegt, adviseert Kerstholt. “Bekijk per groep wat mensen belangrijk vinden en faciliteer dat.”

BURGER IN BEWEGING

Wat maakt dat burgers in beweging komen? Kerstholt noemt 4 randvoorwaarden:

1. Mensen moeten eerst überhaupt een probleem of risico zien. Daar zit vaak een discrepantie: een gemeente of institutie kan een bepaald probleem zien. Bijvoorbeeld de groenvoorziening, terwijl dat voor de burger helemaal niet speelt. Daar zou het gesprek moeten beginnen tussen overheid en burger, maar die stap wordt vaak overgeslagen.
2. Burgers moeten zich probleemeigenaar voelen. Wanneer ze het probleem beschouwen als van de overheid, zullen ze niet in actie komen.
3. De burger moet het gevoel hebben dat hij er iets aan kan doen. Hij kan wel bijdragen aan het bestrijden van criminaliteit, bijvoorbeeld via Burgernet, maar criminaliteitsbestrijding is niet iets wat hij in eigen hand kan nemen.

4. Mensen moeten er vertrouwen in hebben dat een initiatief daadwerkelijk leidt tot de oplossing van het probleem. Neem het noodpakket, als burgers niet de indruk hebben dat ze daarmee beter toegerust zijn bij rampen, zullen ze het ook niet aanschaffen.

Alle voorwaarden voor de doe-democratie ten spijt, in feite zijn mensen ook maar gewoontedieren. In haar dissertatie illustreert Kerstholt de werking van het menselijk brein met de olifant en zijn berijder (zie kader). De olifant staat voor onze onbewuste processen; associaties en emoties. De berijder is ons bewustzijn; het analytische denken. Kerstholt: "We gaan ervan uit dat ons gedrag wordt bestuurd vanuit bewuste afwegingen, maar in feite heeft de olifant veel meer effect op ons gedrag. Mensen kunnen wel denken 'ik zou meer vrijwilligerswerk moeten doen' of 'ik moet me beter voorbereiden op rampen', maar de olifant dendert gewoon voort op het pad waar hij altijd heeft gelopen. Gewoontegedrag is lastig te veranderen."

DE ROL VAN DE BUURT

Slechts een kleine groep burgers heeft scherp voor ogen wat hij wil. Een ander deel van de bevolking is kwetsbaar en heeft ondersteuning nodig. De grote middengroep gaat voort op de gebaande paden. Die laatste groep zou wel wat meer gestimuleerd kunnen worden om in beweging te komen, vindt Kerstholt. Het gedrag kan een beetje bijgestuurd.

'Ik hoop dat de grote, logge instituties zich ontwikkelen tot meer platte organisaties'

Technologie kan daar behulpzaam bij zijn, zoals sociale media. Via WhatsApp-groepen informeren mensen in de wijken elkaar. Zelfredzaamheid en burgerparticipatie worden vaak op een individueel niveau benaderd. Tegenwoordig groeit de aandacht voor de rol van de buurt. Immers, mensen worden sterk in beweging gebracht door anderen.

BURGERS EN HULPDIENSTEN

Welke beweging maakt de samenleving in de toekomst? Kerstholt: "Ik hoop dat de grote, logge instituties zoals gemeente en politie, zich ontwikkelen tot meer platte organisaties. Dat de bureaucratische rompslomp goeddeels verdwijnt en dat het accent meer komt op co-creatie en samenwerking tussen verschillende partijen." De vraag die nu speelt in het veiligheidsdomein, is hoe we de burger een grotere rol kunnen geven. Als er ergens een ramp is gebeurd en de hulpdiensten komen ter plaatse, dan is de neiging om toegeschoten burgers weg te sturen en het over te nemen.

'Wanneer de hulpdiensten arriveren, dan is er al een vorm van organisatie gaande'

Kerstholt buigt zich over de vraag hoe we de zelfredzaamheid, kennis en capaciteiten van de mensen beter kunnen benutten. Uit analyses blijkt dat burgers in actie komen bij een calamiteit: verkeer regelen, slachtoffers helpen, alles wat nodig is om de situatie in goede banen te leiden. "Wanneer de hulpdiensten eenmaal arriveren, dan is er al een vorm van organisatie gaande. Je kunt die mensen wegsturen, maar je kunt hun inzet ook benutten", pleit ze. "In de praktijk worden de vrijwilligers wel gedoogd. Als er bijvoorbeeld een arts aan het reanimeren is, wordt die niet weggestuurd. Maar het zou op een veel structurelere manier moeten gebeuren. De hulpverleners zouden getraind moeten worden om op een goede manier om te gaan met het helpende publiek. Wanneer mensen het gevoel hebben dat ze een moeilijke situatie het hoofd kunnen bieden, herstellen ze ook sneller van zo'n ramp." <<

De olifant en zijn berijder

Ons gedrag wordt meer bepaald door intuïtie dan door analytische afwegingen. Jonathan Haidt gebruikte in dit verband de metafoer van de olifant en zijn berijder: de olifant is het intuïtieve denken en de berijder het analytische denken. De olifant is geneigd om op zijn gevoel en ervaringskennis af te gaan en daarmee de gebaande paden te volgen. De berijder kan in principe verder kijken, overziet het keuzelandschap, en kan zich bewust zijn van de kwaliteit van de verschillende paden. De olifant is echter moeilijk te sturen. Met andere woorden: ons gedrag is veelal gewoontegedrag dat lastig met bewuste sturing te veranderen is. Om gedrag te veranderen, moet de berijder met veel kennis en geduld de olifant trainen.

Uit: de oratie *De beslissende burger* van José Kerstholt, 21 november 2013.

[Download hier de oratie.](#)

