

## Kanteldenken over sociale media bij de overheid.

Nynke Schaaf

*Onze samenleving bevindt zich op een kantelpunt, een spannende tijd die de maatschappij instabiel en kwetsbaar maakt voor verstoringen, maar ook de deur openet voor radicale veranderingen. We bevinden ons midden in het omslagpunt van een hiërarchische top-down samenleving naar een duurzame, bottom-up netwerkmaatschappij. Er is een waardenverschuiving zichtbaar van oude waarden naar nieuwe waarden als aandacht/tijd, vertrouwen, ruimte, spelregels en kwaliteit. De nieuwe deeleconomie dient zich aan, maar is de oude regelgeving daar al klaar voor?*

We kantelen naar een samenleving 3.0, die is gericht op mensen in plaats van systemen, vloeibaar in plaats van vast, gebruik in plaats van bezit, bottom-up in plaats van top down en globaal in plaats van lokaal. De sociale media zijn geleiders van deze nieuwe waarden en dat verklaart meteen het succes ervan. Dagelijks worden 500 miljoen tweets verstuurd. Facebook heeft 1 miljard actieve gebruikers per maand. Maar ook Airbnb, Spotify, Netflix en thuisafgehaald.nl ontregelen de samenleving. We leven niet in een tijdperk van veranderingen maar in een verandering van tijdperken. Hoogste tijd voor ambtenaren om ook aan boord te gaan!

### **De nieuwe ambtenaar in de 21<sup>e</sup> eeuw**

Oude bestuursvormen en economische modellen raken achterhaald. De hiërarchische top-down samenleving maakt plaats voor een duurzame, bottom-up netwerkmaatschappij waarin disruptieve technologie grote maatschappelijke gevolgen kent. Deze ontdekking is trouwens niet uniek voor ambtenaren, dit ontdekken medewerkers van een bedrijf of ondernemers net zo goed.

De nieuwe ambtenaar staat al lang met zijn voeten in de 21<sup>e</sup> eeuw. Open, goed geïnformeerd over wat er 'buiten' gebeurt, een tikje rebels en ongeduldig. Hij/zij heeft het echter moeilijk in veel overheidsorganisaties. Er is grote kennis en ervaring voorhanden over hoe het altijd wordt/werd gedaan. Veel bestaand gedrag wordt gelegitimeerd door wetten, regels en procedures. Niet echt een omgeving om het een tikje anders te doen.

Toch krijgt die nieuwe ambtenaar de ruimte om signalen op te pakken. Gewoon daar te zijn waar die signalen zijn, in de buurten en wijken, verenigingen, ontmoetingsplaatsen zoals cafés, op sociale media vanachter de laptop of Ipad. De nieuwe ambtenaar stelt zijn kennis en ervaring ten dienste van de samenleving, concreet kan dat bijvoorbeeld een burgerinitiatief zijn. Hij/zij pikt knelpunten op die

een initiatief hinderen en stelt deze intern aan de orde. Een ambtenaar is meer dan een uitvoerder van overheidsbeleid, hij/zij helpt de samenleving actief om zich in een door haar gewenste richting te ontwikkelen.

### **Oude wetgeving botst met nieuwe initiatieven**

De oude wetgeving is nog niet voorbereid op deze frisse blik. In tijden van overgang botst het nieuwe met het oude. Vaak worden nieuwe initiatieven bekeken door een ouderwetse bril. Zorgen de thuishokks van 'Thuisafgehaald' voor oneerlijke concurrentie met hotels en restaurants? Of is het duidelijk dat het initiatief zich door het particuliere en niet-commerciële karakter richt op een andere doelgroep? En hoe werkt dat met de Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA): moet deze instantie langs bij alle koks die zich hebben aangesloten bij dit initiatief? Voorlopig zal het zo ver niet komen, maar er zijn wel afspraken gemaakt tussen de NVWA en Thuisafgehaald.

Het is illustratief voor het grijze gebied waarin deze initiatieven zich bevinden. Zo ook in het geval van de zonnestroom. Als iemand zelf zonne-energie opwekt, dan mag dit gesaldeerd (verrekend) worden met de elektriciteit die hij of zij op jaarbasis verbruikt. Het eigen verbruik geldt als bovengrens. Alles wat geproduceerd wordt bovenop het eigen verbruik wordt slechts mondjesmaat vergoed. De burger kan nergens heen met zijn overschot aan groene energie en er is nog niet goed nagedacht over een goede besteding van deze overschotten.

In beide gevallen heeft het bestaande systeem moeite met de veranderende rol van de burger. De burger transformeert van consument naar producent (in deze voorbeelden van energie of van voedsel) en voor deze nieuwe rol is nog geen ruimte in de 'oude' regelgeving. Ook een bekend voorbeeld is die van een bewonersgroep die zich zelf georganiseerd heeft en voor een straatfeest een keer aanklopt bij de gemeente voor een kleine subsidie. Omdat ze niet formeel georganiseerd zijn hebben ze geen KvK-nummer of statuten, die nodig zijn om een subsidie te verstrekken. Hoe ga je daar als overheid nu mee om?

De voorbeelden van deze grijze gebieden zijn het onderzoeken waard. Voor de zomer heb ik via het innovatietraject 'Zaaicafe' bij stadsontwikkeling van de gemeente Rotterdam een elevator pitch gewonnen rond dit thema. De komende tijd ga ik aan de slag met het localiseren van knelpunten rond de 'doecratie'. Zodat we als overheid aansluiten bij die participatiemaatschappij. Om een phrase van John Edelman aan te halen: "You don't want to be that spaceship of people that land in the community telling everyone what to do".

## **De overheid moet richting en ruimte gaan geven**

Het is dus tijd dat de overheid gaat kantelen en sociale media kunnen daar enorm bij helpen. De netwerksamenleving is via sociale media inzichtelijk geworden en dat biedt ook kansen voor ambtenaren. Dankzij sociale media ontstaat er snel contact en kun je goed zien waar lokale initiatieven georganiseerd zijn. Die initiatieven zullen we de komende jaren hard nodig hebben en zij zullen in het kader van 'Right To Challenge'<sup>1</sup> ook steeds meer de overheid uitdagen om taken van de overheid over te nemen.

Burgers zijn beter opgeleid dan ooit. Zij beschikken over veel (overheids-)informatie en hebben toegang tot eigen communicatiekanalen zoals de diverse sociale media. Daar komt nog bij dat het verlies aan (vaste) banen, zij het in wisselend tempo, (wereldwijd) een blijvend verschijnsel is geworden. En dat plaatst de overheid voor grote uitdagingen. Veel wet- en regelgeving is nog gebaseerd op de driedeling: overheid, burger, bedrijfsleven. De sociale ondernemer pakt wat overheidstaken over, maar is nog steeds burger én ondernemer. En in die mix van hoedanigheden raakt hij verstrikt in de huidige regelgeving.

De overheid zal richting en ruimte aan markt en samenleving moeten gaan geven. Onder ruimte verstaan we hier innovatieruimte: juridisch, organisatorisch, financieel en mentaal. Er is veel ervaring en kennis van wetten, regels en belastingen bij ambtenaren aanwezig en dat komt van pas. De crisis zorgt namelijk voor een nieuwe economie, die botst met de oude regels. Het oude systeem is kostbaar door de overhead, controle en anonimiteit. Het voegt geen waarde toe, het systeem is een doel op zich geworden. Met nog meer bureaucratie, minder 'outcome' en dus economische schade tot gevolg. De nieuwe ambtenaar zorgt ervoor dat wetten, regels en belastingen worden aangesloten op de circulaire economie. Op de sociale economie. En op de 'Bio based'-economie.

Mijn ervaring is dat nieuwe ambtenaren die actief op sociale media zijn al goed de aansluiting bij die nieuwe economie, die nieuwe samenleving weten te maken. Ze zijn aangesloten op tal van initiatieven en experimenteren bijvoorbeeld met lokale munteenheden of lokale energie-opwekking. Vaak twitteren ze uit trots over hun vakgebied, colleg's en of stad/gemeente. Ook de wat minder digitale of op netwerk ingerichte ambtenaren kunnen hier hun voordeel mee doen doordat ze een extra paar collega's met voelsprietten erbij kennen die wel op ieder initiatief aangesloten zijn en echt weten wat er speelt in de gemeente. Laten we vooral de voordelen van twitterende ambtenaren benoemen en proefondervindelijk vooral de kansen en

---

<sup>1</sup> Dit houdt in dat een gemeenschap het recht heeft om aan te geven dat zij bepaalde publieke taken over willen nemen. Zij kunnen dan, naast andere aanbieders, ook een aanbod doen.

krachten van sociale media gaan benutten om de overheid te kantelen naar samenleving 3.0. Handelen vanuit command and control is so overrated!

---

### **Over Nynke**

Nynke Schaaf (1976) is Directeur van het Instituut voor Kantelaars, Frisdenkers en Dwarsdenkers en initiatiefnemer van Wij, Kantelaars. Wij, Kantelaars is een netwerk rond duurzame innovatie, sociale economie en disruptieve technologie voor kantelaars, friskijkers en dwarsdenkers. Daarnaast is zij werkzaam bij de Gemeente Rotterdam / Stadsontwikkeling

@nynkeschaaf  
[www.nynkeschaaf.nl](http://www.nynkeschaaf.nl)

