

# Sociale communicatie voor raadsleden - pettenmanagement en belangenhuishouding

Door: Marije van den Berg

*Om als raadslid zonder stress online te communiceren moet er een herkenbare belangenhuishouding in instituties zijn. Voilà: de ernst van de zaak.*

In 2002 startte ik met ‘Marije logt’, het eerste blog van een politicus in Nederland. Het waren de beginjaren van bloggen in Nederland, de jaren ook dat de spanning binnen instituties tussen het oude en het nieuwe communiceren aan de oppervlakte kwamen.

En net als over blogs toen worden over sociale media nu dezelfde vragen gesteld: bereik je wel de ‘juiste’ mensen? Wat heeft de kiezer er nu aan? Wat voegt het toe aan de bestaande communicatievormen? Maakt het de politiek niet te persoonlijk? Of te oppervlakkig? Hoe gaan we om met de discussies die ontstaan náást de formele debatten in de gemeenteraad?

Dat zijn relevante vragen – waar we overigens in de laatste tien jaar ook al best wat antwoorden op gevonden hebben. Maar uiteindelijk blijken de belangrijkste vragen die sociale, online, netwerkend communiceren oproepen, niet te gaan over communicatie. Ze gaan over de organisatie van de publieke sector.

## **Niet over Twitter**

Zodra je écht op sociale media gaat communiceren, oprecht nieuwsgierig en oprecht open en oprecht verbindend – waar sociale media immers voor staan, helemaal 3.0 – zul je eraan moeten geloven dat het gesprek dat in de samenleving gevoerd wordt, gaat over de onherkenbaarheid van publieke instituties. Over de vertroebelde relatie tussen burger en overheid. Over een onmachtige overheid en wantrouwende burgers. En over de ingewikkelde en rommelige instituties die mensen moeten helpen de samenleving vorm te geven. Maar dat het soms wel andersom lijkt: dat burgers de instituties moeten helpen om hun werk te doen. En gelukkig gaat het gesprek ook over burgerkracht in nieuwe netwerken.

Maar het gaat niet echt vaak over het nut van Twitter voor de politiek.

## **Keizer zonder kleren**

Voorop: de communicatie van raadsleden en de raad kán beter, laagdrempeliger, inclusiever, verbindender, inhoudelijker (!) en

aantrekkelijker. En het is belangrijk. Het volgende hoofdstuk van Nicolette Ouwerling, 'De raad bestaat wel', bevat talloze voorbeelden waar elke raad morgen mee aan de slag kan. Logisch is het immers om gebruik te maken van wat er maar mogelijk is om de verbinding tussen kiezer en gekozen te versterken, tussen burger en politiek, tussen mensen binnen en mensen buiten de publieke instituties.

Je kunt op sociale media communiceren over de inhoud, over de rol die je hebt, soms over ditjes en datjes, soms over wezenlijke politiek. Dat moet ook; om effectief en ontspannen te zijn, 'moet' je online een 'heel mens' zijn. De keizer zonder kleren staat op sociale media namelijk meteen in zijn nakie.

Dan komt het er dus wel op aan. Als je je als raadslid online gaat verbinden met mensen, komt het aan op pettenmanagement en jongleren met belangen. Communicatie van raadsleden vergt, naast aantrekkelijke tools en taal, daarom duidelijkheid over rollen, taken en verantwoordelijkheden.

### **Grilligheid maakt je tot wie je bent**

Als raadslid ben je in eerste instantie mens. Je hebt een baan, een achtergrond, een woonplaats, een rol als moeder, vriendin, dochter, buurvrouw, vrijwilliger, opdrachtgever, klant, hardloper. Burger.

Maar je bent ook gemeenteraadslid en dus volksvertegenwoordiger, vanuit een achterban of met een achtergrond, soms ombudsman, soms vertegenwoordiger van een partij die landelijk standpunten inneemt, soms opdrachtgever en soms ondersteuner van de wethouder, soms controleur van ambtenaren, soms vertegenwoordiger van een buurtcomité, soms tegenstander daarvan, mensen zien je als onderdeel van het instituut politiek, het instituut overheid en soms ben je voor hen gewoon hetzelfde als 'de gemeente'.

Voortdurend van pet wisselen, zonder andere petten te verstoppen; van moeder op het schoolplein tot controleur van de macht, dat kunnen mensen. Die grilligheid is niet erg - het maakt je tot wie je bent.

Als je open wilt en kunt zijn, zul je desondanks ervaren dat het niet altijd makkelijk is om als raadslid online te communiceren. En dat komt soms door gebrek aan nuance en rust online. In realtime communicatie moet alles allemaal tegelijkertijd en als het even kan in tweets van 140 tekens. Je openheid is dan soms aanleiding voor kritiek, bijvoorbeeld. Of je bent Kop van Jut omdat je de enige bent van je fractie die te vinden is.

Maar vaker is het moeilijk omdat je niet precies weet wat je wilt zeggen. Omdat je vragen krijgt waar je als mens wel een antwoord op hebt, maar niet als raadslid. Of waar je als raadslid zo het standpunt over oplepelt, maar waar je als mens nog over twijfelt.

### **Weet jij het nog?**

Dat probleem los je alleen maar op *als je het met jezelf eens bent*, als je 'als mens' niet iets anders vindt dan 'als raadslid'. Als tussen beide rollen geen licht zit, kun je te allen tijde ontspannen praten. Er is dan geen moment dat de verschillende petten leiden tot een rollenconflict; dat je belangen door elkaar haalt en dingen laat lopen.

Maar om dat te kunnen, moet er helderheid zijn over al die rollen en belangen. En dan ontstaat de stress. Niet vanwege het aantal petten dat je op hebt, want het aantal is het probleem niet, maar vanwege de belangen die er aan vast zitten. En die je niet een-twee-drie op een rijtje hebt, in de ingewikkelde en rommelige publieke omgeving die we met zijn allen gemaakt hebben de afgelopen decennia.

Want weet jij hoe het nu precies zit met de zbo's, pps-constructies, agentschappen, regionale uitvoeringsorganisaties, woningcorporaties, thuiszorgorganisaties et cetera? Natuurlijk is er beleid, wet- en regelgeving die precies voorschrijft wie waarover gaat. Maar dan nog is het lastig om precies te weten hoe veranderingen in te steken of erover te communiceren. Overdreven? Probeer dan maar eens uit te leggen wie beslist of de kwaliteit van de huishoudelijke hulp van je moeder goed is. Of probeer iets te vinden van de manier waarop jobcoaches van het UWV werklozen in jouw gemeente helpen.

Op die momenten ervaar je een worsteling die veel verder gaat dan de vraag 'hoe ik sociale media als raadslid moet inzetten'. Die worsteling gaat namelijk over de vraag: weet jij als raadslid eigenlijk zelf nog hoe we de overheid hebben georganiseerd? En zo ja, ben je het er dan ook mee eens? En als je daar op Twitter een concrete vraag over krijgt, kun je dan ook een antwoord geven waar iemand genoeg mee neemt of iets aan heeft? En heb je ook het gevoel dat jij er, als vertegenwoordiger van de macht die er over gaat, ook echt iets aan kunt veranderen?

### **Prorail/NS, anyone?**

Voilà: de ernst van de zaak. Want de complexiteit van de communicatie heeft alles te maken met de complexe belangenhuishouding van publieke organisaties. Met de verbinding tussen burger en institutie is van alles mis (lees bijvoorbeeld de analyses van de WRR hierover, Vertrouwen in burgers en Vertrouwen op democratie). Online

communicatie drukt ons met de neus op die feiten. Want geslaagde sociale, online communicatie vraagt om een herkenbare belangenhuishouding in instituties. Klopt de huishouding van de club, dan kunnen mensen die daar werken over het algemeen online communiceren. Zonder stress. Klopt de huishouding niet, dan lukt sociale communicatie ook niet.

Stress ontstaat doordat mensen wel hun pettenmanagement op orde hebben, maar tegen de ondoorzichtige organisatie van de belangen stuiten. Rubbish in is rubbish out; als de organisatie niet op orde is, dan ook de communicatie niet. De reflex is dan om sociale communicatie als schuldige aan te wijzen of, terecht, doodeng te vinden.

Het probleem ligt veel dieper dan bij de communicatie; de stress komt voort uit de rommelige publieke instituties waarvan niemand meer precies weet hoe die kunnen worden aangestuurd of beïnvloed. Prorail/NS, anyone?

### **Fijn en vervelend tegelijkertijd**

Sociale communicatie ontspoord als de belangenhuishouding van instituties is verrommeld. Tussen communicatie en falende organisaties zit een direct verband en dat is fijn en vervelend tegelijkertijd. Enerzijds kunnen we namelijk met sociale communicatie falen in onze instituties en organisaties opsporen. Anderzijds is dat falen door die sociale communicatie soms zo verschrikkelijk zichtbaar.

Schouders eronder dus. Want jij bent raadslid, dus jij bent ervan. Jij moet het aanpakken. Toch? Voel je de druk al? En wat is dan je impuls? Dáár zit de worsteling van sociale communicatie.

### **Moed**

Juist het gesprek online biedt talloze mogelijkheden om je te laten beïnvloeden. En dat is goed. Je kunt immers je vragen, je onzekerheid, je voorgenomen standpunt, je dilemma's online delen en in alle openheid je mening vormen. Op die manier ook voor duidelijkheid over je eigen uitgangspunten zorgen. De vraag is vooral: kun je dat? En durf je dat?

Durf je het, en doe je het open en betrouwbaar, dan kun je mensen in de gemeente verbinden aan de thema's waarover in de gemeenteraad besluiten genomen gaan worden. En wellicht dus aan elkaar. En ja, misschien ook aan jou en aan je partij. Maar alleen in die volgorde, zul je merken, is het gebruik van sociale media effectief.

Hoe je dat start? Door jezelf eens te ondervragen. En je ‘instituut’, fractie, raadscommissie, het bestuur van je partij, ‘jouw’ collegeleden, de griffie. Vraag naar helderheid van de belangen, naar uitgangspunten, naar de manier waarop openheid vorm krijgt, naar betrouwbaarheid, naar samenwerking, naar moed.

Verken of het je lukt om je rol als raadslid online, of eigenlijk: je rol als raadslid in de netwerksamenleving, in een transparante omgeving, vorm te geven, of beter vorm te geven. De antwoorden geven je niet alleen handvatten voor sociale communicatie. Het geeft je ook handvatten voor het ontrommelen van de publieke instituties.

Ik volg je graag bij die zoektocht.

---



Marije van den Berg (1974) was van 2002 tot 2010 gemeenteraadslid in Leiden. In 2002 was ze de eerste politicus in Nederland met een blog.

De vraag naar de relatie tussen online communicatie en vertrouwen in de overheid heeft haar sinds die tijd niet losgelaten. Haar bedrijf Whiteboxing adviseert en traint mensen in de publieke sector die open willen samenwerken met mensen buiten

hun instituut.

In haar vrije tijd is ze bestuurslid van creatieve denktank Stadslab Leiden, vrijwilligersorganisatie van het jaar in de categorie innovatie.

Twitter: @Marije

Website: [whiteboxing.nl](http://whiteboxing.nl)