

# Terug naar het midden

Het CDA moet zich hardmaken voor een coöperatieve samenleving, waarin burgers weer het vertrouwen van overheden en professionals krijgen. Daarvoor is het cruciaal dat zij de informatie die bij de diverse overheden, het UWV, de zorg en het onderwijs over de burgers is opgeslagen, digitaal kunnen inzien of zelfs beheren. Alleen op die manier kan iedereen gelijk behandeld worden, wat voor een christendemocratische partij een wezenlijk uitgangspunt vormt.

**door Peter Cuyvers** De auteur is pedagoog en fellow van het Wetenschappelijk Instituut voor het CDA.

Op het recente CDA-congres zijn diverse resoluties aangenomen met de strekking dat het CDA (weer) een authentieke christendemocratische partij moet worden, die een *middenkoers* moet varen. Midden in de samenleving, het midden tussen links en rechts, een partij van de *dialogo en harmonie*, zoals CDA-aartsvader Steenkamp het ooit heeft geformuleerd.

Het is goed om ons te realiseren dat in de duizenden jaren dat we als mensheid bestaan, conflicten vrijwel altijd werden opgelost met *machtsmiddelen*. Wie de beste en meeste wapens in het veld kon brengen (of beschikte over de slimste legerleiders) trok aan het langste einde en was voortaan de baas. De Romeinen kenden de leus *vae victis*: ‘wee de overwonnenen’, want zij zijn overgeleverd aan de winnaars. Net als vroeger is er nog steeds een breed gedeelte overtuiging dat voor het besturen van iets, of het nu een onderneming of een land is, heldere machtsverhoudingen nodig zijn. Om die reden zijn bijvoorbeeld de kiesstelsels van Engeland en de VS zo opgezet dat er altijd een heldere en eenduidige winnaar is, ook als die winnaar in de praktijk soms een minderheid van de stemmen heeft gekregen. Over dictaturen als Rusland en China hoeven we het uiteraard niet te hebben. Kortom, het aantal landen waarin wordt bestuurd op basis van samenwerking tussen meer machthebbers is schaars. En dan nog is in deze samenwerking toch altijd een machtsfactor aanwezig, bijvoorbeeld omdat een bepaalde partij de grootste is, of omdat een bepaalde samenwerkende groep de dienst uitmaakt. De term voor dit type macht is de ‘dictatuur van de meerderheid’: als je de meerderheid hebt, kun je de minderheid negeren of zelfs onderdrukken.

---

*Het aantal landen waarin wordt bestuurd op basis van samenwerking tussen meer machthebbers is schaars*

### Voorwaarde: machtsvrije communicatie

Nederland beroemt zich erop dat met het ‘poldermodel’ gestreefd wordt naar oplossingen waarin minderheden ook een stem houden en invloed kunnen uitoefenen. De Duitse filosoof Habermas heeft de theoretische grondslagen van een dergelijk overlegmodel uitgewerkt in zijn theorie van de ‘machtsvrije communicatie’. In de basis is zijn stelling vrij eenvoudig: besluiten ontleen hun geldigheid aan de mate waarin ze tot stand zijn gekomen zonder de uitoefening van macht van de onderlinge partijen. Een actuele toepassing van dit basisprincipe zien we in de zogenoemde burgerberaden, waarin bijvoorbeeld duizend at random gekozen burgers met elkaar in overleg gaan over een bepaald probleem. Het principe wordt echter ook al geregeld toegepast in het bedrijfsleven, door bijvoorbeeld een probleem te laten bespreken door een groep experts op verschillende terreinen, maar dan anoniem: alle bijdragen worden op een computer ingetikt en verschijnen anoniem op de andere schermen. Zo wordt voorkomen dat de mening van mensen met macht in een bedrijf, of prestige in wetenschap, gevolgd wordt door ondergeschikten.

Het is duidelijk dat deze machtsvrijheid op dit moment ontbreekt in de meeste ‘dialogen’. Zoals die tussen overheid en burger, die op zijn best aanwezig mag zijn op een inspraakavond over een besluit dat al vastligt. Of in de communicatie tussen ambtenaren onderling, of tussen ambtenaren en bewindspersonen. Recente analyses laten zelfs zien dat over de hele maatschappelijke linie heel veel dialogen

zijn verdwenen. Dit gebeurde in de transformatie van de verzorgingsstaat waarbij het middenveld is vervangen door door de overheid gefinancierde instellingen. Daardoor is zelfs de *informatiestroom* van beneden naar boven in tal van

---

*Informatieverzoeken van burgers worden beantwoord met pakken papier waarop de tekst grotendeels is zwartgelakt*

situaties letterlijk opgedroogd: er is geen feedback meer van de werkvloer naar het management, van de ambtelijke uitvoerenden naar de politiek verantwoordelijken. Andersom is de communicatie naar burgers toe vanuit de overheid in de afgelopen jaren volledig opgedroogd; deze bestaat hoogstens nog uit de intussen beruchte ‘inspraakmomenten’, die doorgaans plaatsvinden als alle besluiten feitelijk al zijn genomen. Omgekeerd worden de informatieverzoeken van burgers beantwoord met pakken papier waarop de tekst grotendeels is zwartgelakt (of sinds kort witgelakt, om het beeld wat te verzachten). Kortom, de dialoog tussen burger en overheid is volledig verbroken.

### Van subsidiair naar subsidie

Het christendemocratische perspectief op de samenleving gaat uit van *samenwerking aan de basis*. Het zijn de burgers zelf die hun gemeenschappelijke belangen onderkennen en op grond daarvan samenwerken, en wel in de vorm van verenigingen op sociaal terrein en in die van coöperaties op economisch terrein. Het sleutelwoord daarbij is ‘subsidiair’: de dingen worden op het ‘laagst mogelijke niveau’ besproken en bestuurd, door mensen die dicht bij de praktijk zitten. Zoals de ooit fameuze kruisverenigingen waarin huisartsen en wijkzusters samen de primaire gezondheid voor hun rekening namen, dit weer in nauw contact met schoolhoofden,

en zo nodig politie en lokaal bestuur. Op grond van de verzamelde kennis van deze praktijkmensen kwamen er oplossingen voor lokale problemen op alle mogelijke terreinen.

Het contrast tussen de kruisverenigingen en hun opvolgers, de thuiszorginstellingen, kan niet groter zijn. In plaats van duizenden lokale zelfstandig opererende ‘units’ hebben we nu enkele tientallen megastichtingen die met diverse managementlagen laagbetaalde huishulpen in dienst hebben, personeel dat geen enkele ruimte meer heeft voor sociaal contact, laat staan voor dialoog met hun klanten of managers. En dit voorbeeld kan worden aangevuld uit vrijwel elk ander maatschappelijk terrein, waar de mensen in de praktijk al jaren aangeven dat ze zich niet (meer) gehoord voelen door hun superieuren, laat staan door bestuur en politiek. Dat geldt voor alle cruciale maatschappelijke sectoren: zorg, onderwijs, politie. De mensen in deze sectoren, de trouwste dienaren van de overheid, zijn in de afgelopen jaren allemaal de straat op gegaan.

### **Vertrouwen in burgers?**

Uiteraard is het dan de opgave van de christendemocratie, van het CDA, om zich weer naar het midden van de samenleving te begeven, tussen de miljoenen ‘uitvoerders’, om de opgedroogde dialoog weer vloeiend te maken. Maar de absolute voorwaarde daarvoor is dat het vertrouwen in de burgers vanuit de politieke sector hersteld wordt. Immers, ook

het CDA is in belangrijke mate meegegaan met de gegroeide ‘antiburgersentimenten’ in Den Haag, waar termen als ‘egocentrische burger’, ‘calculerende burger’ en

‘Burger Nooitgenoeg’ al jaren gemeengoed zijn. Deze manier van denken over burgers heeft zowel een ideologische als een praktische oorzaak. Ideologisch gaat het om het liberale mensbeeld, waarin individuen vooral uit zijn op hun eigen belang. Praktisch gaat het om situaties waarin burgers zich steeds vaker effectief verzetten tegen overheidsbesluiten die effect hebben op hun situatie (‘not in my back yard’), waardoor het beleid dat ambtenaren van achter hun bureau hebben ontwikkeld wordt belemmerd. Het resultaat van deze beide invloeden is dus een politiek circuit dat de burger zelfs als vijandig gaat beschouwen. Met uiteraard als trieste dieptepunt de manier waarop burgers in de toeslagenaffaire zelfs actief worden verpletterd, zelfs door als ambtenaar de wet bewust te overtreden en mensen hun rechten te onthouden.

Als we ons niet realiseren hoe diep dit sentiment intussen is geworteld – en hoe terecht het gevoel van burgers dus is dat zij niet meer in tel zijn – is iedere vorm van christendemocratisch, subsidiair, dialooggestuurd beleid, waarin de burgers geen ‘doelgroep’ maar partners zijn, volstrekt onmogelijk. We hebben een gemiddeld zeer hoog opgeleide bevolking, waarin men als het gaat om werk, sport, buurt, hobby’s enzovoort ongelofelijk goed onderling communiceert. Een mooi voorbeeld ligt in de vele verenigingen van patiënten met specifieke ziekten (of ouders van kinderen met bepaalde ziekten). Iedere gespecialiseerde arts weet dat deze verenigingen beschikken over perfecte informatie uit alle delen van de wereld, en ziet ze dus als belangrijke

---

*De politiek is een circuit geworden dat de burger als vijandig is gaan beschouwen*

partners in het proces van bestrijding van de ziekten. De burgers van Nederland hebben in de afgelopen decennia bovendien overal energiecollectieven opgericht, en zelfs honderden lokale politieke partijen met een hoge organisatiegraad en enorm electoraal succes. En ten slotte zou onze samenleving verschrikkelijk veel slechter af zijn zonder de meer dan vier miljoen mantelzorgers, die overigens terecht wijzen op het totale gebrek aan steun dat zij van de overheid krijgen als het gaat om zaken als onkostenvergoedingen en vakantievervanging. Kortom, dit middenveld is er nog wel degelijk, maar moet het in de praktijk zelf uitzoeken.

Bottomline: de steeds meer in zichzelf opgesloten en top-down georganiseerde overheid heeft inderdaad de dialoog met de burgers in de afgelopen jaren niet alleen verwaarloosd, maar er zich zelfs totaal van afgekeerd. Daarom acht ik de titel van dit stuk, 'Terug naar het midden', ook als het ware een *contrarevolutionaire* oproep om deze fout te herstellen en om dus als christendemocratie weer echt midden tussen de mensen te gaan staan, naar ze te luisteren en vervolgens samen de door hen aangedragen oplossingen te realiseren. Dit als 'dienstbare overheid': een term die vaak wordt gebruikt, maar zelden wordt gerealiseerd.

### **De nieuwe coöperatieve basis voor interactie tussen overheid, instellingen en burgers**

Er zijn globaal twee manieren waarop de informatie vanuit de basis ingebracht en benut kan worden: de 'interne' en de 'externe'. Intern gaat het vooral om de feedback die we in de uitvoering kunnen krijgen van de *echte* uitvoerders, dus van de mensen die aan het bed, voor de klas en letterlijk in de straat zelf staan: verpleegkundigen, onderwijzers, agenten. Ervaring

---

*Probleem bij mediadebatten is dat er – omwille van de amusementswaarde – vooral aandacht is voor de extreme standpunten*

waarvan zelden of nooit wordt gebruikgemaakt, zodat zij zich zoals velen ook tot de 'externe' route wenden: het publieke debat in de media. Probleem bij dit mediadebat is echter dat er – omwille van de 'amusementswaarde' – vooral aandacht is voor de extreme standpunten, en zelden voor die van de modale burgers. Ook de reacties van politici op de media zijn dus meestal gericht op de extremere groepen, die weer daarop acties ondernemen, zodat er een soort perpetuum mobile van de extreme beeldvorming ontstaat, ook nog behoorlijk versterkt door de sociale media.

Het laatste valt lastig te sturen, maar geeft wel een duidelijke opgave voor een middenpartij, namelijk het systematisch opsporen en voor het voetlicht brengen van deze stem van de 'zwijgende meerderheid'. Waarbij die stem zeker niet in het 'statistische midden' hoeft te liggen: wie tussen G2 en G3 moet kiezen, kan niet automatisch G2,5 invullen. Waar het om gaat is dat goede compromissen alleen ontstaan als alle partijen echt naar elkaar luisteren en begrip opbrengen voor het standpunt van de ander. En als het gaat om de stemmen van verpleegkundigen, onderwijzers en agenten, is daar absoluut een verbeterd intern proces voor te ontwikkelen, een proces waar hun inbreng actief wordt georganiseerd (vooraf, niet achteraf!) en ook systematisch wordt ingebracht in het vroegst mogelijke stadium.

Net zoals hun reacties op zaken in de praktijk. In dit proces moeten hun superieuren dan natuurlijk wel luisteren. Alleen als iedereen op de hoogte is van elkaars problemen, gevoelige punten, grenzen en mogelijkheden, kan men tot gezamenlijke oplossingen komen. Absolute voorwaarde aan de basis van iedere vorm van coöperatie is dus transparantie van informatie.

### **Basale digitale infrastructuur**

De basale digitale infrastructuur van de Nederlandse overheid is uitstekend; de beschikking over en benutting van BSN en DigiD zijn behoorlijk dekkend en sluitend. Natuurlijk zijn en blijven er altijd burgers die niet kunnen (of willen) beschikken over internet, maar voor de overgrote meerderheid is inloggen op de digitale dienstverlening van bedrijven en overheden geen enkel probleem. De crux is echter dat te veel informatievoorziening nog hiërarchisch georganiseerd is en niet voor de burgers inzichtelijk.

Experts hebben dan ook al geregeld kritiek geuit op de manier waarop de overheid de uitwisseling van informatie wil aanpakken langs de ‘gecentraliseerde’ weg. Zie bijvoorbeeld de lange en onsuccesvolle lijdensweg om te komen tot een landelijk elektronisch patiëntendossier (epd), voor de uitwisseling van medische informatie. Dit terwijl in andere landen, zoals België, al jaren succesvol wordt gewerkt met een persoonsgebonden medisch dossier dat door de burgers zelf ter inzage kan worden gegeven aan

alle medische professionals. En we zien in Nederland dat in particuliere zorgsituaties, waarin familieleden samen voor hun ouders zorgen, de uitwisseling van informatie perfect loopt door het

eenvoudig gebruikmaken van de koppeling van documenten aan apps.

Het is dan ook zowel haalbaar als logisch dat alle burgers de dossiers die over hen bestaan zelf moeten kunnen inzien, of zelfs mede moeten kunnen beheren. Sterker nog, het is feitelijk een vorm van mensenrecht dat een burger kan zien en controleren wat een organisatie over hem of haar opslaat (en gebruikt voor besluiten over die burger). Als die mogelijkheid bestaat, wordt de overheid direct ook gedwongen tot een betere vorm van administratief beheer. Let wel, het schijnt op dit moment niet minder dan vijftig uur te kosten om alle gegevens bij elkaar te krijgen van een burger over wie een besluit genomen is in de toeslagenaffaire! Waardoor direct de vraag rijst hoe goed dat besluit kan zijn, als het bestaat uit deelbesluiten die genomen worden op basis van deelinformatie.

---

*Het is haalbaar en logisch dat alle burgers de dossiers die over hen bestaan moeten kunnen inzien of zelfs beheren*

### **Naar een Transparante Administratie voor Burgers (TAB)**

We moeten het uitgangspunt volledig kantelen: het laatste wat we zouden willen is een overheid die alle informatie over een burger op een bepaalde plek combineert – iets wat volgens de AVG ook volstrekt laakbaar zou zijn. Gescheiden administraties voor belasting, zorg, huisvesting enzovoort zijn dus niet erg, als ze maar bij de burgers zelf bij elkaar komen. Ik stel daarom voor dat burgers via hun DigiD eenvoudig kunnen inloggen op hun TAB, de Transparante Administratie voor

Burgers. Dat kan een fiscale TAB zijn, een zorg-TAB van de medische professionals, een TAB van UWV of gemeente waar het uitkeringen en voorzieningen betreft. Burgers verkrijgen zo de controle over hun eigen relatie met overheden en instellingen. Ze worden op die manier ook partner van overheid of instelling, en beschikken over informatie die ambtenaar of professional kan helpen bij diagnoses en besluitvorming. Omgekeerd kunnen ambtenaren of professionals geen voor burgers nadelige acties als profileringen in dossiers zetten om tot bepaalde besluiten te komen.

Daarmee zijn we terug bij de basale theorie van de machtsvrije communicatie als basis voor een coöperatieve verhouding tussen alle ‘spelers’ in een moderne samenleving. Het staat de overheid volstrekt vrij om besluiten te nemen over burgers, maar de reden voor die besluiten moet minimaal voor de burgers zelf (en voor hun adviseurs, ondersteuners, mantelzorgers, advocaten) niet slechts inzichtelijk gemaakt worden, maar volledig openbaar en transparant zijn. Zodat ook de toch forse groep digibeten of zelfs analfabeten actief gesteund kan worden door de beschikbare sociale hulptroepen in hun familie, bij belangenorganisaties enzovoort. Dat is de opgave van solidariteit die onlosmakelijk verbonden is met coöperatief denken en handelen.

Transparantie is ook essentieel voor het betrouwbaar opereren van de overheid zelf. Op het moment dat degenen met de burgercontacten een probleem ‘naar boven’ melden, is dat geen lastig gedrag meer, maar noodzakelijk voor het goede functioneren van de organisatie. De ambtenaar is dan immers niet meer de enige die de informatie over het probleem in handen heeft; de burger zelf weet het ook, en kan bijvoorbeeld via consumentenfora nagaan of er nog meer mensen met hetzelfde probleem zijn.

### **Informatie-uitwisseling in een ontzuilde samenleving**

Waar het op neerkomt is dat er in hoog tempo gewerkt moet worden aan deze basale digitale informatiestructuur die de kennis (en daarmee de macht) *bij de burgers aan de basis van de samenleving legt*. Ik ben ervan overtuigd dat de burgers zelf daarna langs digitale wegen via appgroepen, fora, doelgerichte sites enzovoort zullen gebruikmaken van deze informatie om – zowel horizontaal tussen burgers als verticaal met overheden – beter te communiceren. Het CDA is van oudsher de partij die het respect voor de burger als basis van de samenleving heeft uitgedragen.

---

*Ook burgers zelf moeten (weer) gaan geloven in de mogelijkheden die het coöperatief werken kan bieden*

Het is ook de partij die in het verleden heeft bewezen dat op basis van communicatie en coöperatie tegenstellingen weggenomen kunnen worden. Die toepassingen zijn echter al weer van een tijdje geleden, en waren toen

ook van andere aard. In de verzuilde samenleving had elke zuil immers juist wel de essentiële contacten met de basis, in kerken, verenigingen, vakbonden enzovoort. Uit die contacten kwamen de belangrijkste problemen naar ‘boven’, naar de top van de zuilen, waar vervolgens werd onderhandeld terwijl ieders basis apart bleef functioneren. Dat is achterhaald: burgers gaan tegenwoordig als individuen met elkaar om op basis van hun persoonlijke voorkeuren, levens, enzovoort. We sporten

niet meer op basis van ons geloof, we kiezen onze eigen media, we vormen onze eigen opinies. Feit is dat door deze ontwikkeling het onderlinge vertrouwen in elkaar langzaam is afgenomen: de meeste burgers komen onder invloed van de media die extremen benadrukken, tot het oordeel dat de samenleving ‘verloedert’, waar zij zelf nog wel degelijk goed en moreel bezig zijn. Ook op dit punt is verbetering van de communicatie zeer wenselijk: ook burgers zelf moeten (weer) gaan geloven in de mogelijkheden die het coöperatief werken kan bieden.

In die zin moet een coöperatieve koers van het CDA ook precies in het midden tussen overheden, instellingen en de burgers zelf liggen. Dit als de (midden)partij die het maken van die afspraken voor alle betrokkenen wil faciliteren. Een aanpak die wortelt in de overtuiging van (radicale) subsidiariteit als uitgangspunt voor het besturen van de samenleving. Een aanpak die is gebaseerd op het fundamentele vertrouwen in burgers, en op de (solidaire) ondersteuning van die burgers die het niet helemaal op eigen kracht kunnen redden. Een aanpak die ervan uitgaat dat samenwerking de essentie is van een succesvolle samenleving en dat je dus midden in die samenleving moet staan om je rol als christelijke politieke partij te kunnen waarmaken. Het is immers het christendom dat ons geleerd heeft dat alle mensen uniek en ongelijk zijn maar als onze naasten wel gelijk behandeld moeten worden, zowel rechtvaardig als barmhartig. Laten we op die basis met iedereen het gesprek aangaan.

### **Artikel in het kort:**

- \* Vanuit de opdracht van het congres dat het CDA een hernieuwde middenkoers moet varen, zal de partij de coöperatieve samenlevingsvorm opnieuw moeten doordenken en vormgeven
- \* Hiertoe is het noodzakelijk dat er weer een echte dialoog komt tussen burgers, overheden, instellingen. Nu is die vaak beperkt tot de beruchte ‘inspraakavond’, hoewel de recente burgerberaden een hoopvol teken zijn
- \* Vergeleken met de aloude kruisvereniging die zich kenmerkte door zorg en onderling gesprek, zijn de moderne thuiszorg en andere organisaties in het sociaal domein mega-instellingen waarin mensen aangeven zich niet meer door hun superieuren gehoord te voelen
- \* Om het tij te keren moet de top-downbenadering van overheden en instellingen verlaten worden en de dialoog en invloed van onderop weer worden vormgegeven
- \* Om deze dialoog en het vertrouwen tussen overheden, instellingen en burgers te bevorderen, is het nodig dat er een digitale Transparante Administratie voor Burgers (TAB) in het leven wordt geroepen. Burgers kunnen hierdoor zelf alle informatie over hen inzien en wellicht zelfs beheren