

Zo veel informatie en zo veel teleurstelling

Politici verwachten te veel van internet als wonderbaarlijk communicatiemiddel. Blijf de burgers ook lijfelijk opzoeken, adviseert Henri Beunders.

De dominante mening over internet in de politieke communicatie kunnen we anno 2011 samenvatten in één woord – ontgoocheling.

In 1994 zei vicepresident Al Gore: „Ik zie een nieuw Atheens tijdperk van de democratie, afgedwongen in de fora die de *global information structure* zal scheppen”. Hiermee bedoelde hij het *world wide web*. Niet veel later riep onze toenmalige minister Van Boxtel (Grote Stedenbeleid, D66) dat Nederland zo snel mogelijk op de Digitale Snelweg moest, om de boot naar de 21ste eeuw niet te missen en ook om overheidsinformatie en het cultureel erfgoed voor iedereen toegankelijk te maken.

Immers, nog nooit was er zo veel mogelijkheid tot informatie, discussie en mobilisering voor dit of dat doel.

Nog nooit voelde het publiek zich zo gefrustreerd en teleurgesteld. Mensen voelen zich genegeerd, niet gehoord, niet gewaardeerd en louter toeschouwer. Was in de tijd van de massamedia iedereen ontvanger en niemand zender, nu is het andersom. Iedereen is zender, maar geen ontvanger, laat staan bereid tot luisteren en redelijk discussiëren.

Internet is prima voor het snel opzoeken van informatie, voor het nog sneller kopen van producten en voor contact met verre collegae met wie je samenwerkt in een wiki, een dropbox of via Skype, maar al deze functies hebben bar weinig te maken met het discussiëren over politiek-bestuurlijke kwesties van algemeen belang.

Overheden en vooral politici haastten zich na 2002 om begrip te kweken bij de burger, eerst door boekjes te schrijven en daarna door een persoonlijke website aan te maken, en een Hyvespagina, en daarna natuurlijk door te gaan twitteren dat het een aard had. Al die gedroomde *e-democracy* ging uit van gemak – stemmen vanuit je bed, de parlementariër sms't en vanaf de wc of uit de bus. Dit soort interactiviteit is hol en inhoudsloos.

Mijn medeonderzoekers en ik concludeerden aan de hand van tal van casestudies dat internet wat be-



Illustratie Angel Boligan

treft politieke massamobilisatie een enkele keer wel kan leiden tot een *strategic surprise*, zoals de actie van scholieren tegen ophokuren in 2007, maar dat internet – bijvoorbeeld inzake het klimaat – eerder leidt tot meer polarisatie en onzekerheid onder ‘het publiek’ dan tot redelijke

discussie, laat staan tot een daaruit bovendienzende ‘publieke opinie’.

We zijn ruim vijftien jaar communicatie-emancipatie verder. Iedereen heeft een roepstoeter, zo’n vuvuzela, ter beschikking om de ander het omge-

keerde toe te roepen: „Ach wat? Doe ‘s normaal man!”

De vraag wordt dus acuut, lijkt me, om ons af te vragen welke problemen we oplossen met welke vormen van communicatieve interactie tussen overheid en volk. Het antwoord is – met lijfelijke aanwezig-

heid en met digitale communicatie.

Elites en bestuur dienen in contact te staan met hen in wier naam ze regeren. Als je alleen aanbelt als je hun stem nodig hebt, wordt dit weggehoond als goedkoop en cynisch.

Deze burgerparticipatie moet ook gevolgen hebben. Burgers moeten een relatie zien tussen hun inbreng en de uitkomst. Alleen een mening mogen geven opdat de regering daarna kan zeggen dat ze de burgers heeft geraadpleegd, werkt als een boemerang.

Lijfelijke aanwezigheid is te veel verwaarloosd. De formele democratie is letterlijk onaanraakbaar, op het rood maken van dat vakje in het stemhokje na dan. In predemocratische tijden – toen de monarch regeerde namens God – geloofde men nog in de goddelijke aanraking via de handoplegging. Alleen in verkiezingstijd zien we dit handen schudden nog. Dan blijkt het nog altijd een machtige daad van interactie. Het is het bewijs dat de politicus meer is dan pure representatie van macht.

Met al die *e-democracy* lukt deze vorm van interactie maar zelden. De eenzijdigheid is opgeheven door internet, maar wat hebben we ervoor teruggekregen? Tweezijdige onverschilligheid, onbegrip en boosheid.

In 2004 publiceerde James Surowiecki zijn boek over de wijsheid van menigten, *The Wisdom of Crowds*. In de Verenigde Staten werd het een bestseller, hier niet.

Het boek komt erop neer dat hoe meer mensen een oordeel over iets geven, hoe groter de kans is dat het gemiddelde van hun meningen in de buurt komt van het juiste antwoord. De voorwaarden zijn dat de deelnemers divers van aard zijn, niet met elkaar in verbinding staan – om *group think* of bias te voorkomen – en onafhankelijk oordelen, op basis van hun eigen lokale of specifieke kennis.

Bekende voorbeelden zijn het raden van het gewicht van ‘de koe van Galtung’ in 1906 en *Weekend Miljonairs*. Bij deze quiz wint het gemiddelde antwoord van het studiopubliek het vaak van die expert aan de telefonische hulplijn.

Hoe kan dit? Zoals markies De

Condorcet al schreef tijdens de Franse Revolutie: bij een groot aantal voorspellingen van mensen met diverse expertise zal de op ondeskundigheid gebaseerde willekeurige component van hun voorspellingen zich laten uitmiddelen, terwijl de expertisecomponent statistisch vaker aggregereert. Hierdoor ontstaat bij een voldoende groot aantal voorspellingen een gauss- of normale verdeling rondom de juiste voorspelling.

Waar zich dit mechanisme spontaan voordoe – zoals op de traditionele handelsmarkten en in onze genenpool (door middel van partnerselectie) – moet dus sprake zijn van een toevallig, maar intrinsiek mechanisme dat leidt tot een ‘statistisch gemiddelde’.

Het onderzoek *Strafrechtelijke oordelen van rechters en leken*, van W.A. Wagenaar, uit 2008, trekt mijns inziens de juiste conclusies. In dit experiment werden leken zo veel mogelijk betrokken bij de werkelijke gang van zaken in het strafproces, om na te gaan of zij anders zouden oordelen dan professionele rechters. De verschillen in argumentatie tussen rechters en leken bleken relatief gering. Ze hielden er een even complexe argumentatiestructuur op na. Wat de strafmaat betreft bleek geen enkel verschil op te treden tussen de rechter en de leek. Als er al een kloof gaapte, was het niet tussen rechters en leken, maar tussen hoog- en laag opgeleide burgers. Dit laatste bevestigt nog eens dat de waargenomen kloof niet per se bestaat tussen de overheid en burgers, maar eerder tussen burgers onderling.

In politiekringen wordt al jaren gesproken over *the wisdom of crowds*. Mensen oefenen niet alleen graag controle uit over hun omgeving, omdat dit het zelfrespect voedt, maar ook omdat je een minimale controle nodig hebt om te overleven.

Henri Beunders is hoogleraar geschiedenis van maatschappij, media en cultuur aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Dit is een fragment uit de lezing ‘De burger als bondgenoot’, gisteren voor de Raad van Openbaar Bestuur, in haar geheel te lezen op rob-rfv.nl