



Speech Stephan Schrover diner pensant VoRa 14 november 2023

Op dinsdag 14 november 2023 bespraken de leden van de Voorlichtingsraad de uitkomsten van de bijeenkomsten in het jubileumjaar. De voorzitter hield bij aanvang de volgende inleiding.

Beste collega's,

We gaan zo meteen aan tafel. Dat deden we met het project "aan tafel" vanwege 75 jaar VoRa het afgelopen jaar al meerdere keren om te spreken over de toekomst van ons vak. "Aan tafel" gaan met elkaar is vaak iets bijzonders. Het overstijgt overleg en vergaderen. Een diner is meer dan dat. Er zijn goede ingrediënten nodig, daarvan moet je smakelijke gerechten bereiden, die elegant uitgeserveerd worden aan een mooi ingedekte tafel. Dat vraagt organisatie en vakmanschap. Het is ook een sociale gebeurtenis waarbij de disgenoten naar elkaar luisteren en in gesprek gaan. Het is de bedoeling samen een goede tijd door te brengen en nader tot elkaar te komen. Het liefst in een beetje stijlvolle entourage met oogstrelende gerechten, versierde tafels, en tafelgasten die zich speciaal voor de gelegenheid hebben gekleed. Ik neem aan dat jullie de overeenkomsten met ons vak al langzaam beginnen te proeven.

Een diner, een feestmaal, wordt zelfs al duizenden jaren vergeleken met het paradijs. Ik citeer: "Er wordt een feestmaal bereid: uitgelezen gerechten en belegen wijnen, een feestmaal rijk aan merg en vet, met pure, rijpe wijnen. Hier vernietigen we het waas dat ons het zicht beneemt, de sluier waarmee iedereen omhuld is. Juich en wees blij". Deze tekst is geen 75 jaar, maar zo'n 3000 jaar oud. Het komt uit het boek Jesaja waarin de profeet wijst op de belofte van het paradijs. Hier wordt geen pleziertje, niet zomaar een feestje beloofd. Dit raakt aan hoger honing. Dat het maar duidelijk is dat aan tafel gaan niet zomaar een dingetje is.

Met deze tekst kan ik het moment stilte aan het begin van het diner wel overslaan. Jullie weten dat ik onherstelbaar katholiek ben en ik heb jullie ook meegesleept naar het Vaticaan dit voorjaar. Daar werd gesproken over de zogenaamde Synode die vorige maand heeft plaatsgevonden. Waarom noem ik dat hier? Dat noem ik omdat het raakt aan wat wij zo dadelijk gaan doen en wat de toekomst van ons vak raakt. Paus Franciscus zei bij het begin van die synode waarbij velen met heel verschillende opvattingen aan tafel gingen:

"We moeten ons oefenen in luisteren, iets wat geduld en wachten vereist, en ook afzien van het opdringen van ons eigen standpunt. Ik droom van een communicatie die in staat is zich te laten leiden door te luisteren en die de waarheid recht doet, die zachtmoedig en tegelijkertijd profetisch is, en die de relatie met elkaar centraal stelt."

Luisteren, mensen centraal stellen, verbinden en profetisch zijn. Als we dat "profetisch zijn" vertalen met vooruitkijken naar de toekomst en daaraan richting geven dan lijken die uitgangspunten heel wat dichterbij ons vak te liggen dan de roomse taal doet vermoeden. Van 20 eeuwen christendom naar 75 jaar VoRa is dan een minder grote stap dan op het eerste gezicht lijkt.

De overheidscommunicatie begon vlak na de Tweede Wereldoorlog met een prominente plek in de eerste regeringsverklaring van het eerste naoorlogse kabinet. Het ging over het versterken van de vrije pers, maar vooral over het tegengaan van propaganda. Het zogenaamde Oor en Oog werd opgericht met loketten in heel het land om te luisteren naar de behoeftes van mensen en informatie te geven over de wederopbouw. Dat brengt ons direct naar de dag van vandaag. Want als ik de toekomst van ons vak zou schetsten dan ligt dat in het verlengde van dit begin. Overheidscommunicatie bestaat voor mij uit 3 essenties: 1. betrouwbare informatie, 2. luisteren en contact maken, en 3. voorlichting en dienstverlening. Het doel van vanavond is samen gedragen bouwstenen voor de ontwikkeling van het communicatievak te vinden. Met deze drie uitgangspunten wil ik dat gesprek voeden.

Het fundament van de toekomst van ons vak is betrouwbaarheid. Het gaat niet om het herstellen van vertrouwen, want dat bepalen mensen zelf wel, maar het gaat erom betrouwbare informatie te geven en betrouwbaar te zijn in dat wat we als overheid beloven. Dat lijkt me ook het beste tegengif tegen desinformatie. Niet desinformatie bestrijden met tegeninformatie, want dat wordt een moddergevecht waar in de ogen van omstanders twee vechten en twee schuld hebben. Het draait om onze eigen betrouwbaarheid. Wederom zoals we in het Vaticaan hoorden: op dit kanaal vindt u wat wij vinden en voor de rest gaan we niet overal op reageren. Betrouwbaar zijn heeft ook een relatie met gezag. Betrouwbare informatie en dienstverlening leidt tot een groter begrip en bouwt voort op de basale welwillendheid van mensen jegens de overheid. Voorop staat immers de ambitie hoe wij de relatie tussen overheid en burgers kunnen helpen bevorderen, benutten en bestendigen.

Deze relatie raakt direct aan het tweede element: contact maken. Dat betekent vooral luisteren en aanwezig zijn. Dat is ook wezenlijk om de wij/zij-kloof te overstijgen. Het is niet wij tegenover zij van de overheid. Tom van Dijk kwam in zijn jarenlange onderzoek steeds op twee begrippen uit waar mensen telkens op terugvielen: samen en leiderschap. Samen is een sleutelbegrip. Contact maken is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van ons allemaal. De overheidscommunicatie kan daaraan bijdragen, of, nu ik toch met een soort preek bezig ben: moet daaraan bijdragen. Het is een van onze kerntaken dat “samen” tot stand te brengen. Bij mij komt dan ook de term “toebehoren” op. We behoren tot een bepaalde gemeenschap: land, gemeente, buurt, waar we een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor dragen. Dat klinkt verheven, maar daar kan de overheidscommunicatie concreet bij helpen door beter communicatie-onderzoek: wat vinden mensen nu eigenlijk belangrijk en wat zien zij als problemen? Luisteren. Niet om mensen naar de mond te praten, maar om ze te begrijpen en oplossingen te zoeken voor problemen die ze ervaren. We hebben het vaak over problemen in de uitvoering en wijzen dan op de onmogelijke opdrachten die de uitvoering krijgt van wetgever en beleidsmaker. Maar wanneer beginnen we eens met het vragen aan mensen en de uitvoering welke problemen er eigenlijk zijn die moeten worden opgelost; en hoe zij daaraan kunnen bijdragen? Ik wil hier ook ‘corona’ als leerschool noemen, waarin we zagen dat mensen ‘alleen samen’ verder konden komen en er allerlei initiatieven in branches, clubs en steden ontstonden. Daarnaast hebben wij in onze gereedschapskist natuurlijk een uitgebreid arsenaal aan instrumenten als werkbezoeken, dilemma’s, gespreks- en dialoogmethoden, netwerkcommunicatie etc. Aandacht, aanwezigheid, belangstelling; het kan nooit te veel zijn en is meestal te weinig.

Mijn derde uitgangspunt hangt samen met wat ik zojuist zei over de jarenlange ervaring van Tom van Dijk: naast samen ook leiderschap. De overheid is een besluitenmachine en moet maatregelen uitvoeren waar misschien niet iedereen even blij mee zal zijn. Uit zijn onderzoeken bleek dat mensen vinden dat de overheid beter een slecht besluit kan nemen dan geen besluit. En dat ze willen begrijpen waarom een bepaald besluit wordt genomen. Bij dat laatste kunnen wij helpen. Door duidelijkheid te bieden. Door inzicht te geven in hoe besluiten zijn genomen. Openbaarheid niet om de openbaarheid, maar om helderheid te

geven over lastige afwegingen tussen soms tegengestelde belangen en adviezen. Mensen zoeken naar houvast in een wereld die onrustig is met toenemende conflicten en onveiligheid, met stijgende prijzen en zorg over klimaatverandering. We kunnen de risico's niet wegnemen, de complexiteit niet verminderen, maar we kunnen wel laten zien hoe we hier als overheid mee omgaan, wat de overheid doet en wat van mensen zelf wordt gevraagd.

Tegelijkertijd is het een uitdaging voor de overheidscommunicatie om zaken simpeler te maken. Om mensen te helpen informatie te vinden die zij nodig hebben waardoor zij beter grip krijgen op hun eigen situatie. Overigens heeft duidelijkheid ook te maken met "proces": hoe neem je mensen mee in wat de overheid doet en wat er staat te gebeuren. Het thema "vereenvoudiging" staat prominent in de brief van het SGO voor de kabinetsformatie als ambitie voor de rijksdienst. Maar: "simpel is het moeilijkst" zei Johan Cruyff al.

Dat raakt aan mijn laatste punt: de dienstverlening van de overheidscommunicatie. Hoe maken we het gemakkelijker voor mensen om de informatie te vinden die zij nodig hebben? De hele operatie van informatie op maat vind ik een wezenlijke bouwsteen voor de toekomst van de overheidscommunicatie. Zoals bij de tafel, "de brief als metafoor", aan bod kwam, krijgen mensen die kwetsbaar en afhankelijk zijn de meeste brieven van de overheid. Het spreekwoordelijke "van het kastje naar de muur" is nog steeds een realiteit als je op zoek bent naar overheidsinformatie, vooral als daar meerdere overheden of instanties bij betrokken zijn. Het project "één overheid" kan een cruciale bijdrage leveren vanuit onze discipline aan de vereenvoudiging en aan betere dienstverlening aan mensen. Het klinkt ook vanzelfsprekend om informatie te geven waar mensen naar op zoek zijn, oftewel in ons jargon: vraaggestuurd en de mens centraal. Of zelfs informatie aan te bieden voordat mensen aan het zoeken zijn rond levensgebeurtenissen en dat allemaal ongeacht de afzender binnen de overheid. Het is ook vanzelfsprekend, maar de uitvoering daarvan is dat nog niet, met al onze bestuurslagen en de enorme omvang van het project. Alle reden om er juist met volle energie mee aan de slag te gaan. Hiermee kan onze discipline echt het verschil –helpen! – maken en zelfs internationaal een voorbeeld zijn.

Enfin, als we nu aan de soep zaten dan zou die inmiddels koud zijn geworden. Dus ik ga afronden. Mijn aftrap voor de discussie over de toekomst van ons vak is eigenlijk samen te vatten met 3 D's. Één: Dialoog (luisteren en contact maken). Twee: Duidelijkheid. Drie: Dienstverlening. En zo komt deze drieslag weer overeen met de drie essenties die ik in het begin van mijn verhaal noemde: betrouwbare informatie, luisteren en contact maken, voorlichting en dienstverlening. In lijn met het motto van de politie "waakzaam en dienstbaar" zijn wij dan "betrouwbaar en dienstbaar".

We komen op een bijzonder moment samen zo vlak voor een kabinetswisseling. In de aanloop naar vanavond hebben we aan de verschillende tafels goede gesprekken gehad en ben ik trots op de inzet en motivatie van al onze collega's inclusief het enthousiasme van de starters die heel tastbaar de toekomst van ons vak zijn. Ik ben benieuwd naar de pitches en het gesprek waardoor we op het einde van de avond hopelijk tot een samenballing kunnen komen, met misschien wel een motto.

Ik zou het glas willen heffen op ons mooie vak, op 75 jaar VoRa en op een glanzende toekomst

Aan tafel...