

VIER DE OPENHEID

MET TIPS UIT DE SCHIJF VAN VIJF

VIER DE VERRASSING

TOON MOED

TOON JE TWIJFEL

MAAK CONTACT

BENEEG MEE

DE HANG NAAR OPENHEID IS GEEN HYPE. SPEEL MET DE MOGELIJKHEDEN, ADVISEREN GUIDO RIJNJA EN MIKIS DE WINTER. ZIJ EXPERIMENTEERDEN ER ZELF MEE, BIJ DE OVERHEID. ZE GINGEN MEER SPIEGELEN, GAVEN EN ONTVINGEN MEER, EN ZE LACHTEN VAKER.

Transparantie is geen instrument, maar een norm, schreef Jacques Wallage onlangs in een column in Het Financieele Dagblad. Onbedoeld maar onverschrokken steekt het transparantiespook overal de kop op – en groeit uit tot een belangrijk worstelthema's in organisaties. Hoe ga je ermee om? Bijvoorbeeld als je als gemeente van plan bent om een ondergrondse afvalcontainer voor iemands deur te plaatsen omdat dit volgens objectieve criteria écht de beste plek is. Bel je in zo'n situatie aan en leg je vriendelijk uit dat dit in het algemeen belang is? Of publiceer je het voornemen schielijk op het gemeentelijke mededelingenbord of met kleine lettertjes in het gemeentelijke weekblad? En dat heikele besluit over de subsidiekorting: verstreken we dat maandagmorgen aan de pers of toch maar vrijdag in de namiddag?

LADDERTJE

Op steeds meer terreinen is openheid geen vrije aangelegenheid meer. Voor de overheid bestaat al langer de plicht tot openbaarheid, wettelijk vastgelegd in de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). In iedere branche is wel iets over transparantie vastgelegd: denk aan de verantwoording over sociaal beleid, duurzaamheid in jaarverslagen. Wij zien een laddertje, de vier niveaus van communicatie:

- *Open Data*, ofwel platgeslagen informatie: pure inhoud in z'n meest rauwe vorm, machin leesbaar zodat we computerkracht kunnen inschakelen.
- *Open Verantwoording* over je afwegingen of over de gevolgdte procedure.

- *Open Aanpak*: altijd een plekje in je processen inbouwen voor samenwerken met inwoners, investeren in goede interactie, heldere rollen.
- *Open Contact*: gaat om gevoel en intuïtie, dus ja: bel aan en zeg dat je er zelf ook van zou balen als je een ondergrondse afvalcontainer voor je deur zou krijgen. En dat de wethouder zich kwetsbaar voelt omdat het bij juridische procedures nog veel langer duurt voordat die container er in ieders belang staat.

Ofte wel: Waar sta jij? Waarin investeert jouw organisatie? Van *Open Data* naar *Open Contact*: gaat het om een steeds verdergaande kanteling: van je eigen perspectief naar dat van de ander, van eenrichtings- naar tweerichtingsverkeer, van data en verantwoordingsinformatie vrijgeven ten behoeve van hergebruik tot samenwerken en authentiek contact maken. Het maakt ons niet uit op welk niveau je vooral actief bent, áls je maar actief bent.

AANJAGERS

De hang naar openheid heeft bij de eerste oogopslag trekken van een hype. In tweede instantie zien we evenwel vier duurzame aanjagers.

- In de eerste plaats jaagt de behoefte aan verantwoording en onderbouwing de belangstelling aan. Geen beroepsgroep ontkomt aan het spook van accountability, het *evidence beast*, de behoefte aan waar voor je geld. Dat laat luiken voortdurend scharnieren.
- In de tweede plaats faciliteert de technologie: social media bieden SOS, gelegenheid om Snel en Openbaar op grote Schaal te informeren, te interacteren en mobiliseren. Dat maakt openheid tot *fact of life*. Bij haar aftreden als president van de Algemene Rekenkamer pleitte Saskia Stuiveling er deze zomer voor om meer tijdens de beleidsontwikkeling – 'ex durante' – open data te bieden/genereren, in plaats van de vertrouwde openheid vooraf ('ex ante') of na afloop ('ex post').
- In de derde plaats eist de ict-gedreven branche aandacht op. Google staat als type onderneming model voor de welhaast brute wijze waarop alles open getoond en gewisseld wordt en een nieuwe norm voor communiceren zich aandient. Openheid, je kunt er niet omheen – sterker, het mag niet eens.
- In de vierde plaats het toenemende wantrouwen onder sommige groepen in de samenleving. Voorbeeld. Een slimme energiemeter in huis? Dan wil ik tot op het kleinste dataniveau weten wat er in zo'n meter zit. Zodat ik zelf – of een ander die ik wél vertrouw – kan laten checken of zo'n slimme meter niet meer meet dan ik wil dat anderen over mij mogen meten.

ZEG DAT JE
ZELF OOK
ZOU BALEN
ALS JE EEN
AFVAL-
CONTAINER
VOOR JE DEUR
ZOU KRIJGEN

PROMPT REAGEREN

Vier copingstrategieën. Zoals bij veel schuren-de thema's hebben we de neiging om prompt te reageren:

1. *Je vlucht*: zoekt ontwijkmogelijkheden zoals ritualiseren, ridiculiseren, afhouden.
2. *Je vecht*: dendert als een olifant door de porseleinkast, kies een frame, spindoctor erop los, maar weinig deugdzaam en naar binnen gericht.
3. *Je bevriest*: verstard kijk je naar de boze buitenwereld. Gewoon ontkennen die chaos buiten, als het aantal parafen op de nota maar klopt. Niks menselijks is ons vreemd, maar er is een tussenweg:
4. *Je verkent*: zoekt de openheid op, speelt met de mogelijkheden en laat je verrassen. Ook wel bekend als vertrouwen in de uitleg van de econoom Bart Nooteboom uit 2006: de bereidheid om het risico te nemen, dat iemand je in de steek laat (in de verwachting dat-ie dat niet zal doen). Opzoeken die openheid dus. Geef het vrij.

SCHIJF VAN VIJF

Tijd voor vijf praktische tips. Kijk wat er gebeurt als je open bent in een lastige situatie. Ben je vooral open als de impact gering is? Zet je openheid in als er veel onzekerheid is en de impact juist groot? Ervaringen ontbloten minimaal vijf manieren om van openheid te genieten.

I. TOON MOED

De proactieve boodschapper. Het is slim als je je bonnetjes met bestuursdeclaraties gewoon zelf online zet. Vaak krijg je er dan nooit meer vragen over. Hardleers? Anno 14 oktober 2015 krijg je dan conversaties zoals die tussen Bouwmeester en Leerink, zie hiernaast. Bestuursvoorzitter Bas Leerink maakte zich verre van populair. De reactie van Tweede Kamerlid Lea Bouwmeester was nog de mildste die we konden vinden.

II. TOON JE TWIJFEL

Maak duidelijk waar de schoen wringt. Zoals de burgemeester die uitlegt welke afweging zij maakt bij een veroordeelde die zijn straf heeft uitgezeten en ergens in Nederland weer een plek moet vinden voor een tweede kans.

HET IS SLIM
ALS JE JE
BONNETJES
MET
DECLARATIES
GEWOON
ZELF ONLINE
ZET



LEA BOUWMEESTER @LeaBouwmeester
@bas_leerink wat is er mis met openheid aan de samenleving over jullie bestuurskosten. zeker als het bijdraagt aan vertrouwen?

BAS LEERINK @bas_leerink
@LeaBouwmeester omdat wij wel wat beters te doen hebben dan mensen aan het werk zetten om bonnetjes te verzamelen voor de commerciële omroep

LEA BOUWMEESTER @LeaBouwmeester
@bas_leerink Publieke verantwoording over zorg en premiegeld draagt bij aan vertrouwen. Waarom zou je het niet doen? #BOZ rtlnieuws.nl/nieuws/binnenl...

III. MAAK CONTACT

Bel even op. Wat doe je als het aantal Wob-verzoeken in korte tijd drastisch toeneemt, je capaciteit beperkt is en je mensen toch op een goede manier van informatie wilt voorzien? Gouda stelde een Wob-team samen en koos voor de informele aanpak. Dat werkt. Door vaker de telefoon te pakken komen ze sneller te weten welke informatie iemand nodig heeft. Door de vraag scherp te krijgen kun je iemand beter van dienst zijn.

IV. BEWEEG MEE

Neem de privacy-claim serieus. Ofwel: blinde openheid is ook niet gewenst. Houd persoonsgegevens geheim, maar deel de gegevens op een hoger (geaggregeerd) niveau. Deel geen informatie die de staatsveiligheid in gevaar brengt, maar dan is er nog heel, heel veel informatie en data die je gewoon kunt vrijgeven.

V. VIER DE VERRASSING

Wat is de mislukking van de week? Bekend, misschien door de verbluffende eenvoud: de medewerker van 3M die ontdekte met slecht plakbare lijm pagina's in een kerkbundel zonder beschadiging te kunnen markeren, en zo onbedoeld de post-its uitvond.

Toen wij deze schijf van vijf zelf uitprobeerden, merkten we dat we steeds vaker lachten (de kortste weg tussen mensen!), dat we steeds vaker spiegelden en gespiegeld werden. Dat we meer ontvingen en meer vrijgaven. In het begin was het soms ongemakkelijk, maar daarna voelde het beter dan ervoor. Vrij naar Lucebert: we werden door openheid van aanraakbaarheid rijk. (Ontleend aan de dichtregels: 'Alles van waarde is weerloos. Wordt van aanraakbaarheid rijk'.) Vertaald naar de overheid bevelen we het volgende motto van harte aan: Een Open Overheid is een aanraakbare overheid. Aanraakbaar van data tot verantwoording, van aanpak tot contact. Oefen eens met deze schijf van vijf. En laat weten wat jij tegenkomt. Dat kan ook op communicatieonline.nl of via @OpenOverheidNL.

Guido Rijnja werkt bij de Rijksvoorlichtingsdienst en Mikis de Winter bij het Leer- en Expertisepunt Open Overheid (www.open-overheid.nl).