

TRENDS

DE PUBLIEKE SECTOR INNOVEERT!



PBLQ

WIE OF WAT GELOOFT U? DE STATUS VAN KENNIS IN DE SOCIALE MEDIA...

De opkomst en daarmee het belang van sociale media kan niet als iets 'nieuws' beschouwd worden. Zeker als we 'nieuw' definiëren in termen van gisteren, vandaag of morgen. Sociale media zijn sinds de jaren 2000 een steeds groter en populairder platform geworden. Ook het openbaar bestuur probeert de laatste jaren aan te haken bij deze ontwikkeling en vooral de mogelijkheden van sociale media te benutten. Een betrekkelijk nieuw en belangrijk vraagstuk als gevolg van deze activiteiten op sociale media wordt nog wel eens vergeten en onderschat.

Sociale media in het openbaar bestuur

Het openbaar bestuur is zich steeds meer bewust van het belang en ook de mogelijkheden van sociale media. Gemeenten, de rijksoverheid en ook bijvoorbeeld het RIVM organiseren veel bijeenkomsten over hoe men sociale media kan gebruiken om vooral burgers beter te bereiken en beter te informeren. Bovendien worden door en voor organisaties in het publieke domein veel trainingen en cursussen aangeboden over hoe men sociale media zo effectief en efficiënt mogelijk kan inzetten. Ook op individueel niveau zien we steeds meer activiteiten ontstaan van ambtenaren en 'publieke figuren' op sociale media. Een burgemeester die Twitter en/of Facebook gebruikt om zijn of haar inwoners te informeren over bijvoorbeeld een evenement in de gemeente. Een relatief nieuwe vorm is dat sociale media worden ingezet om overtreders op te sporen en uit de

anonimiteit te halen. Zo gaat bijvoorbeeld de commissie Cohen sociale media inzetten om daders op te sporen die verantwoordelijk waren voor de chaos in Haren.

Kortom, het openbaar bestuur beschouwt sociale media dikwijls als een (extra) mogelijkheid om burgers te informeren, raadplegen en mobiliseren teneinde de kloof tussen bestuur en burger te verkleinen.

De keerzijde

Op basis van de afgelopen decennia kan gesteld worden dat de overheid van oudsher de rol bekleedde van kennisdeler. In andere woorden, de overheid had de (traditionele) macht van kennis. En wellicht nog belangrijker, de gezaghebbendheid van deze kennis werd over het algemeen nauwelijks ter discussie gesteld. Natuurlijk vonden er in de samenleving veel discussies plaats over besluiten van het openbaar bestuur, maar de inhoud en kennis an sich die ten grondslag lagen aan deze besluiten werden over het algemeen geaccepteerd. U zult het gemerkt hebben, ik praat in de verleden tijd; de opkomst van sociale media en het actief zijn op sociale media als openbaar bestuur heeft gezorgd voor twijfel over de gezaghebbendheid van de gedeelde kennis door het openbaar bestuur. Anders geformuleerd, de status van kennis van de overheid wordt ter discussie gesteld op sociale media. Dit kan negatieve gevolgen hebben.

Twee voorbeelden van deze observatie zijn de discussies rond de vaccinaties tegen de Mexicaanse griep en baarmoederhalskanker. Ondanks dat diverse ministeries actief op sociale media verkondigden dat de twee vaccins volkomen veilig waren, werd een belangrijke opvatting in de samenleving, namelijk dat de vaccins onveilig waren, niet weggenomen. Kortom, mensen 'geloofden' de overheid niet en 'vertrouwden' veel meer op alternatieve kennis. Gevolg was dat veel mensen zich niet hebben laten inenten. Een (toekomstig) gevaar wellicht voor onze volksgezondheid...

De opkomst van sociale media en het actief zijn op sociale media als openbaar bestuur heeft gezorgd voor twijfel over de gezaghebbendheid van de gedeelde kennis door het openbaar bestuur

De belangrijkste uitdaging voor het openbaar bestuur

Geprobeerd is om duidelijk te maken dat het openbaar bestuur vaak veel voordelen ziet om actief met sociale media aan de slag te gaan, maar dat regelmatig te weinig stil gestaan wordt bij het gevaar van het in twijfel trekken van de status van kennis als gevolg van deze activiteiten. Belangrijkste verklaring is naar mijn idee dat de overheid maar één van de vele spelers is op sociale media. Dus in feite moet de overheid 'concurreren' met andere kennis over de vraag 'wat is waar?' op sociale media. Dit roept een belangrijke nieuwe uitdaging op, temeer omdat de verwachting is dat het openbaar bestuur zich niet wil en kan onthouden van het inzetten van sociale media ('men moet er iets mee').

In feite moet de overheid 'concurreren' met andere kennis over de vraag 'wat is waar?' op sociale media

Deze uitdaging richt zich op de legitimiteit van de overheid. Door de aanwezigheid van concurrentie voor de overheid op sociale media over de waarheidsclaim, wordt er kritisch(er) gekeken naar de overheid. Hoewel dit natuurlijk ook positief kan worden uitgelegd, is een relevant gevaar dat de legitimiteit en de positie van de overheid als belangrijkste verschafter van kennis in twijfel wordt getrokken. Een uitdaging voor de overheid is dus om gezaghebbend en geloofwaardig te blijven (samengevat in het woord legitiem) op sociale media als het gaat om het verschaffen van kennis, wetende dat burgers andere kennisbronnen ter beschikking hebben. Mogelijk ligt een antwoord in het co-creëren van kennis om zo te zorgen voor meer draagvlak. Of wellicht moet de overheid meer inzicht verschaffen in hoe deze kennis is ontstaan en verkregen. Maar dat een antwoord noodzakelijk is, lijkt me evident om de legitieme rol van de overheid als (belangrijkste) verschafter van kennis te behouden en te versterken!