



Waardevolle verbindingen

Nanko Boerma, *Waardevolle verbindingen - De constructie van vertrouwen in de toekomst*, Futuro Uitgevers, 127 blz., ISBN 978 94 9222 106 3.

Hiërarchisch aangestuurde organisaties worden in hoog tempo vervangen door horizontaal ingerichte netwerken. Ook de verzorgingsstaat implodeert. Dit heeft vervolgens fundamentele gevolgen voor de overheid en het politieke systeem, voor de burger en diens omgang met private en publieke organisaties. Hoe nu verder?

Prinsjesdag 2025

Het is 2025, Prinsjesdag. De koning houdt zijn troonrede en begint nadat de koningin hem bemoedigend heeft toegeknipt met: 'Leden van de Staten-Generaal!' Het is een lang betoog waaruit blijkt dat de regering voornemens is fundamentele veranderingen in te voeren in de verhouding tussen burger en staat. De kern van de verandering is dat de wijze waarop de burger met instanties (private en publieke) omgaat, moet aansluiten bij diens beleving en daarmee dus voor hem makkelijk kenbaar moet zijn. Niet het belang van de (overheids)organisatie, maar dat van de burger (klant, consument) moet vooropstaan. Vervolgens gaat de koning in op 'de acterende burger', die het heft in handen neemt om zijn leven in te vullen, die handelt en die daarmee invloed uitoefent op zijn omgeving. Het instrument hiervoor, zo wil de regering, is de 'Catalogus van gestandaardiseerde componenten', die de wijze regelt waarop burger en private en publieke instituties met elkaar omgaan.

Zo laat Nanko Boerma in *Waardevolle verbindingen - De constructie van vertrouwen in de toekomst* de koning verklaren dat burgers weer de plaats hebben gekregen die hen toekomt. Boerma is politicoloog, heeft lang gewerkt op het snijvlak van bestuur, beleid en ICT, en is nu

directeur van Transactieland.nl, een stichting die ernaar streeft de kunde van het leggen van waardevolle verbindingen (transactiemanagement) een kerncompetentie en het verdienvermogen van ons land te maken. Belangrijkste voorwaarde hiervoor is dat de handelingsvrijheid van de acterende burger groter wordt gemaakt. Hoe komen we tot een samenleving met waardevolle verbindingen?

Kernbegrip bij Boerma is 'vertrouwensinfrastructuur'. Het aanvankelijke doel van dit complex van historisch gegroeide instituties, zoals bestuur, sociale zekerheid, onderwijs,

rechtspraak en (in)formele regels en afspraken, is het geven van vertrouwen. Maar het werkt niet meer voldoende om duiding te geven aan onze 'dingen van de dag' en sluit ook niet meer aan op de realiteit zoals wij (burgers, consumenten, producenten, werknemers, klanten) die ervaren. We moeten dus systemen creëren die werken volgens een intuïtief begrijpelijke logica en de samenleving zo inrichten dat wij kunnen acteren op een veilige manier, effectief en efficiënt, niet alleen bij zakelijke transacties, maar ook bij de zorg voor onze naaste.

Met standaarden meer grip ...

Het is niet alleen betreurenswaardig dat 30 tot 40% van de bevolking het gevoel van grip op hun toekomst aan het verliezen is (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2013) en dat daardoor het vertrouwen minder wordt. Het zorgt ook voor zeer veel extra kosten, want naarmate in-

Het IKEA-principe

Natuurlijk moet het idee van een catalogus van gestandaardiseerde componenten nader worden uitgewerkt. Waar het om gaat is dat alle processen en procedures zijn opgebouwd vanuit gestandaardiseerde eenheden. Noem het het 'IKEA-principe': veel kasten, bedden en banken maken gebruik van dezelfde plankjes, bouten, koppelstukken en scharnieren. Toch zijn ze allemaal anders.

Zo kent een aanvraagformulier voor een bepaalde dienst, of het nou een telefoonabonnement, een ziektekostenverzekering, of een belastingteruggave is, altijd dezelfde opbouw en logica, waarin bijvoorbeeld de naam en de geboortedatum altijd op dezelfde manier wordt gevraagd. Ook de doorloop van een dergelijk aanvraagproces bij de desbetreffende instantie en de eventuele 'terugkoppel'-momenten hebben altijd dezelfde opbouw en logica. Zo komt er altijd een ontvangstbevestiging en staat daar altijd in wanneer er een reactie komt.

stituties minder goed werken, zijn de kosten om met elkaar te 'transacteren' hoger en is de welvaart lager dan ze zou kunnen zijn. Herontwerpen van de vertrouwensinfrastructuur, waardoor vertrouwen weer kan gaan groeien, komt erop neer dat praktisch gesproken voor meer mensen de omgang met de omgeving weer simpeler en minder ongerijmd moet worden, zodat ze ook meer grip op hun omgeving krijgen. Tijd dus voor 'een nieuwe eenvoud'. Om te kunnen vertrouwen moeten we onze omgeving kunnen begrijpen én – een kwestie van (procedurele) rechtvaardigheid – we moeten erop kunnen vertrouwen dat de mensen, instanties en bedrijven waar we mee omgaan, zullen reageren zoals we dat min of meer verwachten en dat hun procedures correct zijn. Met een imploderende verzorgingsstaat en steeds beter opgeleide burgers, is er eigenlijk geen andere keuze dan die burgers te faciliteren om ze meer initiatief te laten nemen om zelf zaken te regelen, waardoor ze meer kunnen transacteren. Daarvoor – en ook voor het *samen* leven – zijn standaarden onmisbaar.

Een standaard is een specificatie van de kenmerken van goederen en diensten die informatie verschaft over hun kwaliteit en waarmee hun interoperabiliteit groter wordt. Als zodanig zijn standaarden essentiële onderdelen van een vertrouwensinfrastructuur. Boerma bespreekt ze niet als een technisch, maar primair als een sociaal en cultureel en dus politiek fenomeen. (Neem bijvoorbeeld de standaardisatie van de tijdsaanduiding in

de 19e eeuw, die was in veel landen nauw verbonden met staatsvorming, in veel gevallen met de ontwikkeling van het spoorwagennet als instrument). Standaarden zijn meta-afspraken (afspraken over afspraken) en zijn onmisbaar bij de totstandkoming van verzoeken. Ze bieden zekerheid: verkeer van rechts geef je voorrang, in de supermarkt sta je bij de kassa netjes in de rij. Door standaarden verlopen de dingen zoals je verwacht. Economisch gezegd: door standaarden toe te passen in de verbinding tussen mensen en systemen worden de kosten van die verbindingen lager, komen er dus meer verbindingen en dat zorgt er weer voor dat de mogelijkheid tot het vormen van waarde en welvaart groter wordt. En daarbij komt: standaardisatie – hoe paradoxaal dat ook klinkt – leidt niet tot eenvormigheid, maar tot differentiatie en verschil, tot vormen van beheersing, gericht op uitsluiting van toeval en willekeur.

... en meer afstemming

Dus standaardisatie biedt mogelijkheden om tot nieuwe manieren van afstemming en coördinatie te komen, dus tot meer maatschappelijk vertrouwen. Standaardisatie van componenten maakt de acterende burger mogelijk: een burger die zijn eigen spel speelt in vrije relatie met anderen. In de eerste plaats zou standaardisatie het makkelijker moeten maken om 'betekenissen tussen mensen' over te dragen. De acterende burger mag niet het slachtoffer worden van spraakverwarring. Standaardisatie van betekenissen

vergt standaardisatie van de componenten waaruit transactieprocessen zijn opgebouwd. En het vergt ook standaardisatie van gegevens, maar helaas hebben de standaarden die ICT'ers nu gebruiken (ook voor henzelf) een hoog abracadabragehalte. Op dit gebied is er dus nog veel te doen.

In de tweede plaats moet de burger erop kunnen vertrouwen dat hij zich geen zorgen hoeft te maken over de afhandeling van zijn boodschappen. Ook hier komen we op het gebied van ICT. ICT-leveranciers beloven ons dat we met hun systemen in staat zijn tot 'intuïtieve communicatie' (je hoeft er niet bij na te denken), maar helaas creëren ze dat te weinig vanuit het idee van gestandaardiseerde componenten. Of het nou om een stofzuiger, een laptop of een tomtom gaat: waarom zou intuïtieve communicatie met deze apparaten niet altijd langs dezelfde *uniforme* weg kunnen verlopen? Waarom is de wijze waarop we belasting aangeven anders opgebouwd dan de wijze waarop we boetes betalen, onze hypotheek bij de bank aanvragen, concertkaartjes kopen of een vliegticket boeken? De oplossing is standaardisatie van componenten. Neem het aansluiten van een personal computer (zie kader).

Door systematische standaardisatie van transactieprocessen en gegevensverwerking ontstaat er een catalogus van modules waaruit nieuwe afspraken en regels kunnen worden opgebouwd.

Hiervoor introduceert Boerma het begrip 'koppelzone': een samenwerkingsverband waarin belanghebbenden met elkaar afspraken maken over de manier waarop zij met elkaar omgaan ook wat betreft informatie-uitwisseling en te gebruiken standaarden. Er kunnen koppelzones worden gevormd waarin bedrijven met elkaar en/of met consumenten afspraken maken. Dit idee wil Boerma uitwerken in zijn boek *Koppelzones - Lagere transactiekosten door organisatorische innovatie*. Het is een praktische aanpak voor het verminderen van koppelfricties in ketens door vertrouwen op te bouwen.

Samenvatting: Paul D. Barneveld

Standaardisatie van componenten

Het proces om al die ingewikkelde stekkers te vervangen door het simpele rechthoekig USB-stekkerkje was in de praktijk heel ingewikkeld. De USB is niet primair een stekkerkje, maar vooral een hele stapel ('stack' zeggen de techneuten) afspraken over software ('protocollen'). Wie het USB-stekkerkje wil gebruiken, moet al die protocollen in zijn apparatuur en programmatuur inbouwen, anders doet het stekkerkje helemaal niets. Al die afspraken moesten natuurlijk wel tevoren én bedacht én geaccepteerd worden.

De USB is een goed voorbeeld van standaardisatie op componentniveau. In 1996 uitontwikkeld, werd hij door Intel, de grote fabrikant van pc-chips, in de markt gezet. Dankzij de USB kunnen we de meest uiteenlopende 'devices' aan elkaar koppelen. Dat is een enorme stimulans voor allerlei innovatie en basis voor een enorme verscheidenheid.