

## Web-2.0 en de nieuwe cultuur

Met meer dan gemiddelde belangstelling las ik dat de Belastingdienst 730000 digitale aangiften is kwijtgeraakt. Gegevens bleken pardoos te zijn overschreven, terwijl men had vergeten back-ups te maken. Automatiseringsdeskundige Rijsenbrij legt de vinger op de zere plek: “de laatste jaren werkt de Belastingdienst ‘horizontaal-collegiaal’, met zelfstandige teams die in grote mate eigen beslissingen nemen. Helemaal fout voor dit soort projecten, dit past meer in het flowerpowertijdperk. Elke handeling moet in een rechte lijn zijn terug te voeren naar boven.” Is de Belastingdienst misschien doorgeschooten in het moderniseren van hun organisatie? Hadden ze beter de oude ambtelijke commandostructuur kunnen handhaven?

Het doet me denken aan de discussies rond Web-2.0 en sociale software. Daar is de onderliggende ideologie het vervangen van de verticale lijnen door horizontale: het doorbreken van de scheiding tussen rangen en standen en iedereen een stem geven opdat de creatieve potentie van de populatie als geheel kan worden benut. Ook het modernisme van Web-2.0 wordt stevig onder vuur genomen. In zijn boek *Cult of the Amateur; How Today's Internet is Killing Our Culture* hekelt scepticus Andrew Keen het gebrek aan gezag en respect dat ontstaat door de egalitaire noties van Web-2.0. Volgens Keen regeert de domheid in de YouTubes, Blogspots, Flickr's, Facebooks, Twitters en Myplaces. 14-jarige pubers maken de dienst uit ten koste van de intellectuele elite, de eruditie en de levenswijsheid. Hoogleraar, Nobelprijswinnaar, een jarenlange staat van dienst? De nitwits weten er wel raad mee. De apen zijn aan de macht, ze roepen van alles, maar weten niet waarover het gaat, stelt Keen, die er vervolgens het ironische apentheorema van Thomas Huxley aan toevoegt: zet een aap aan een typemachine, als je maar lang genoeg wacht zal hij uiteindelijk de volledige werken van Shakespeare schrijven. Dezelfde naargeestigheid over de aantasting van het intellectuele klimaat is te vinden in de nieuwe term “mass amateurization” - het toppunt van democratisering - die het bestaan van een intellectuele elite ontkent. Het is onvermijdelijk dat hierdoor het niveau daalt: alsof je een hobbende massa trimmers een Olympische atletiekfinale laat lopen.

Wel geinig natuurlijk zo'n tegendraads verhaal, maar evengoed gaat het wel om de grondslagen voor het hele Web-2.0 gebeuren. Uit de wereldwijde discussie (die juist mogelijk was dankzij Web-2.0) komt naar voren dat Keen in zijn nuttige tegendraadsheid beslist een punt heeft als het gaat om de aantasting van de intellectuele cultuur. Maar hij schiet door. De hele gedachtegang miskent het zelforganiserend en zelfreinigend vermogen van grote populaties zoals de internetcommunities en gaat voorbij aan de vele tegenvoorbeelden die op het web zijn aan te treffen. Het is een behoudzuchtige verheerlijking van hiërarchische en formele systemen met vaste rollen, procedures en bevoegdheidsverdelingen. Totalitaire regimes kunnen weliswaar zorgen voor duidelijkheid, orde en rust, maar blinken niet uit in het benutten van collectieve creativiteit en kennis die in de bevolking besloten ligt. Het tekent een terugkeer naar de verticale structuren zoals ooit door Plato uiteengezet: niet echt van deze tijd dus. Het zou ook een verheerlijking zijn van de bureaucratieën die in al hun inefficiëntie beschreven zijn door Max Weber. Ik begrijp best dat het leger bij calamiteiten geen tijd heeft voor eindeloze kringgesprekken, maar we hebben recentelijk nog kunnen zien dat de strakke procedures, de verticale commando's en de blinde gehoorzaamheid waarbij het eigen denken wordt uitgeschakeld niet kunnen voorkomen dat er soms wordt misgeschoten, of raak, maar dan op de verkeerde doelen. Het is weliswaar aannemelijk dat intellectuelen en professionals over sommige kwesties veel verstandiger dingen kunnen zeggen dan goedwillende amateurs, maar laten we niet overdrijven want het omgekeerde komt ook voor. Was Albert Einstein niet die brave kantoorklerk die als promovendus werd geweerd bij onze eigen Leidse universiteit

omdat hij niet aan de formele eisen voldeed, waarna hij als amateur de hele gevestigde orde wegrelativerde? En nog steeds wordt de formele positie van mensen als blinde garantie gezien voor kwaliteit. In mijn [decembercolumn](#) bij Livre uitte ik bezwaren tegen een onderzoeksrapport van de Stichting Holland Open over Open Source Software in het Hoger Onderwijs. In een reactie verdedigt de Stichting zich met het bekende autoriteitsargument: alles is in orde want er is overlegd met een doctor en een heuse hoogleraar! Ja ja, dan zit het wel goed... Hoeveel pretentieuze gewichtigheid is nodig om een gebrek aan gewicht te compenseren?

De moraal van het verhaal is dat werkelijk gezag belangrijker is dan formele positie. Zie Johan Cruijff bij Ajax: geen functie, wel gezag. Ook in Web-2.0 gaat het niet om formele positie maar om gezag, gezag zoals dat ter plekke verworven wordt. Het gaat ook om het idee dat velen samen meer weten dan één, om het mobiliseren van de collectieve intelligentie, de “wisdom of the crowds”. De Belastingdienst heeft weliswaar een grote fout gemaakt door geen back-ups te maken, maar dat is geen reden om de aloude bureaucratie weer in te voeren. Gelukkig heeft de Dienst laten weten de klok niet te zullen terugdraaien; de horizontale organisatie met veel vrijheid en autonomie zal worden gehandhaafd. Intussen pijnig ik mijn hoofd met de vraag waarom 730000 mensen hun aangifte al zo ruim voor 1 april hebben ingestuurd, terwijl ik alle paperassen van mijn hedgefonds, aandelen, spaartegoeden, opties, schnabbels en Liechtensteinse kredieten nog moet uitzoeken. Die mensen krijgen vast geld terug; daarom zijn ze er als de kippen bij! Zouden die zelfsturende teams het backup-probleem soms hebben gefingeerd, zodat de Belastingdienst voorlopig niets hoeft terug te storten? Toch slim.