

Gezagscrisis wor

Ook in de moderne samenleving zijn gezagsdragers dringend nodig. In de trein, maar ook in de rechtsstaat.

door **Thijs Jansen**

Nederland heeft een schreeuwende behoefte aan gezag. Dat wordt echter nauwelijks onderkend. Het grote elitaire sprookje over hoe geïndividualiseerd onze samenleving wel niet is, hebben we - ondanks alle kritiek erop - nog steeds niet kunnen afschudden. Velen denken dat we in deze moderne samenleving geen gezagsdragers meer nodig hebben. Daarom is gezag in veel kringen nog een taboewoord. Dat is een tragisch misverstand. In een moderne samenleving met vergaande arbeidsdeling is net zo goed gezag noodzakelijk als in de traditionele samenlevingen. Gezag toekennen aan een ander is accepteren dat je van diegene afhankelijk bent en akkoord gaat met wat diegene voor jou doet, beslist, regelt of organiseert. Je laat je door hem/haar 'leiden'. En je bent bereid die ander te volgen of te gehoorzamen. Gezag betekent dat we op anderen vertrouwen, omdat zij iets voor ons kunnen betekenen, omdat ze ergens meer verstand van hebben, of meer ervaring mee hebben dan wij zelf. Zonder dergelijke shortcuts zou onze samenleving nauwelijks kunnen functioneren. Gezagsuitoefening komen we daarom ook dagelijks tegen. Die is vaak niet eenvoudig. De oorzaak daarvoor is echter niet in de eerste plaats de 'individualisering'. Neem bijvoorbeeld conducteurs in de trein. De meeste reizigers accepteren het gezag van de conducteur: ze laten zich controleren en betalen zelfs zonder morren een

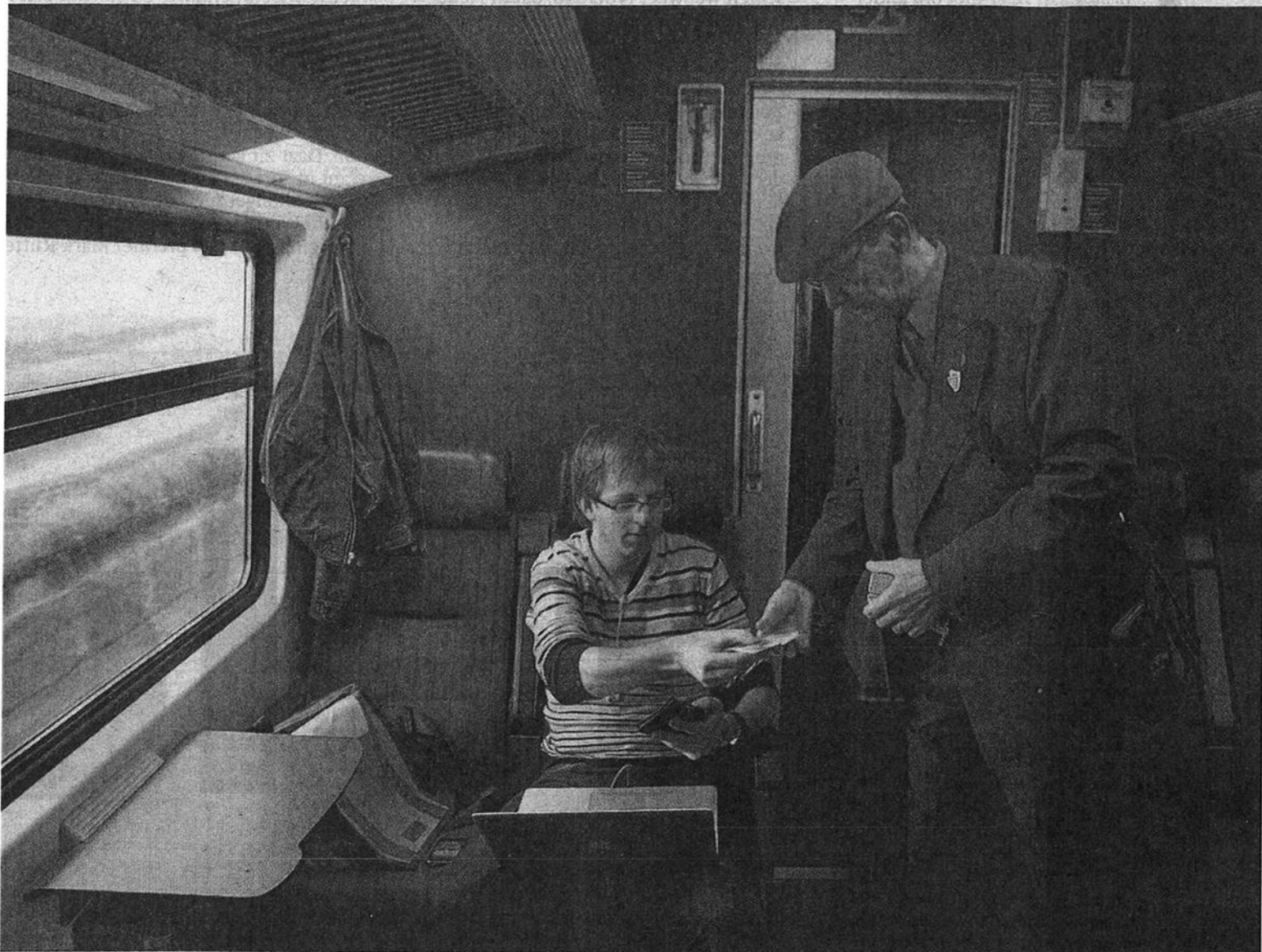
boete als zij geen geldig vervoersbewijs hebben. Veel reizigers zijn voor hun vervoer op de NS aangevozen en accepteren de controle in de trein. Tegelijkertijd wordt in de trein ook duidelijk hoe gezag onder druk kan komen te staan. Veel conducteurs hebben het gevoel dat hun gezag afkalft wanneer de NS zeer slecht presteert. Dat verklaart waarom sommige conducteurs in de eerste klas gaan zitten en niet controleren; of dat ze in veel gevallen maar geen boete geven om geen agressie op te roepen. Dit is verklaarbaar: ze hebben het gevoel dat de NS zich te vaak niet aan het contract met de reizigers houdt. De reiziger mag ervan uitgaan dat de NS haar taken op een deskundige, betrouwbare en betrouwbare manier vervult. Die verwachting wordt echter regelmatig niet waargemaakt. Het gezag van de conducteur in

DISCUSSIE OVER GEZAG

- Het Hartsлагcafé in Muziekpodium Paradox in Tilburg is morgenavond gewijd aan gezag in de moderne samenleving.
- Sprekers zijn Christien Brinkgreve, hoogleraar sociologie aan de Universiteit Utrecht, en Thijs Jansen, onderzoeker van de School voor Politiek en Bestuur aan de Universiteit van Tilburg.
- Van Thijs Jansen verscheen vorig jaar het boek 'Gezagsdragers. De publieke zaak op zoek naar haar verdedigers'.

de trein is in sterke mate van het gezag van de NS afhankelijk. In ruil voor goede dienstverlening kan de conducteur de NS met goed fatsoen de NS gezaghebbend representeren, een vervoersbewijs eisen en zelfs in het beste geval 'gastheer' voor de reizigers zijn. De NS lijkt het afnemende gezag van conducteurs echter op de koop toe te nemen, inclusief de stress van conducteurs, het gebrek aan werkplezier en de toenemende agressie van reizigers. Hieruit blijkt dat niet de individualisering, maar de onverschilligheid en onkunde over gezag van management en bestuur de belangrijkste oorzaken zijn van de gezagscrisis. Overtuigend gezag is noodzakelijk in de trein, maar breder gezien ook in onze democratische rechtsstaat. Bijvoorbeeld het opspreken en bestraffen van *free riders* moet net zo goed in de trein als in onze rechtsstaat gebeuren. Dat kan echter alleen effectief gebeuren als de publieke professionals gezaghebbende representanten van het publieke belang kunnen zijn. Hun concrete gezagsuitoefening is echter sterk afhankelijk van de indrukken die burgers hebben van het gezag van het politie- en justitie-apparaat. Ook hier is voor burgers van groot belang in hoeverre deze organisaties zich aan het (sociaal) contract houden. Daarbij zijn effectiviteit, deskundigheid, betrouwbaarheid - net als in de trein - cruciaal. Het goed kunnen functioneren van gezagsdragers op de werkvloer zou tot uitgangspunt genomen moeten worden voor de inrichting van organisaties die in het publieke belang werken. De toenemende agressie tegen publieke professionals heeft de afgelopen jaren veel verontwaardiging losgemaakt. Ook hiervoor is de oorzaak te zoeken in de onverschilligheid van bestuur en management over gezag. De overheid is de burger gaan zien als een con-

It zwaar onderschat



ment. Dat klopt niet: een burger is een persoon met rechten en plichten. De overheid en de publieke dienstverlening zijn geen uitzonderingen. Daar kom je al snel terecht als het UWV je verplicht tot solliciteren als je werkloos wordt. 'Klantmanagers' - zoals ze genoemd worden - blijken gezagsfiguren te zijn.

Politici gaan af en toe de straat op. Menkfort is het weer zover bij gemeenteraadsverkiezingen. Ik

“ Onverschilligheid over gezag van management is oorzaak van gezagscrisis

denk dat ze zich moeten voorbereiden op niet zo'n warme ontvangst. Publieke professionals kunnen de burgers niet vermijden. Zij moeten de interactie aangaan met de burgers en in moeilijke situaties hun gezag doen laten gelden. Ze staan dag in dag uit tussen het publiek. De leraar, de agent, de reclasseringswerker, de conducteur, de klantmanager van het UWV. Het wordt hen bepaald niet makkelijk gemaakt door dege-

■ 'Veel conducteurs hebben het gevoel dat hun gezag afkalft wanneer de NS zeer slecht presteert' foto Ramon Mangold

nen die op hogere niveaus de gezagscrisis van de publieke zaak de koop toenemen als bijkomende schade.

Thijs Jansen is senior onderzoeker aan de School voor Politiek en Bestuur aan de Universiteit van Tilburg.

ning. Misschien dringt dan door