



# Techniek van de onmacht

*Fatalisme*

*in politiek en technologie*

Michel van Eeten

**NSOB**

*Vorm geven aan inhoud*

**Michel van Eeten** is wetenschapper, weblogger en schrijver. Hij is verbonden als hoogleraar Bestuurskunde aan de Technische Universiteit Delft en als decaan aan de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur.

**Techniek van de onmacht** is een licht bewerkte versie van de inaugurele rede die Michel van Eeten op 10 maart 2010 heeft uitgesproken aan de Technische Universiteit Delft.

# Techniek van de onmacht

*Fatalisme in politiek en technologie*

**Michel van Eeten**

2010

ISBN: 978-90-75297-11-9

**NSOB** . . .

Nederlandse School voor Openbaar Bestuur

***Vorm geven aan inhoud***



*Obsessieve media-aandacht.*

*Woedende kritiek op de autoriteiten.*

*Politieke oproer.*

# 1

## Het taboe op onmacht

Op de ochtend van 25 december 2009 naderde Northwest Airlines vlucht 253 zijn eindbestemming, de luchthaven van Detroit. Twintig minuten voordat het toestel zou landen, stak een drieëntwintigjarige Nigeriaanse man een injectienaald in een pakje met poeder dat in zijn onderbroek was verborgen. Zijn kleding vloog in brand. Passagiers hoorden het geluid van klein vuurwerk. De man werd al snel overmeesterd.

We wisten allemaal dat het kon gebeuren. We wisten ook dat de kans erg klein is. Kleiner dan dat je door de bliksem wordt getroffen. Of dat je in je eigen badkuip verdrinkt.

En tegelijkertijd wist iedereen dat dit allemaal geen rol zou spelen. Er was maar een denkbare reactie op het incident. Obsessieve media-aandacht. Woedende kritiek op de autoriteiten. Politieke oproer. En: extra veiligheidsmaatregelen. Zo besloot Nederland onder andere meteen bodyscanners te installeren op Schiphol.

We zijn zo bekend met deze gang van zaken, omdat het een automatische is geworden. Een ritueel. Eerst was er de schoenenbom. Eveneens mislukt. Toen moesten we allemaal onze schoenen uittrekken. Elk jaar schuifelen honderden miljoenen passagiers op sokken langs de controleposten. Daarna kwam de vloeistofbom. Ook mislukt. Toen moesten we allemaal onze waterflesjes en tubes tandpasta inleveren. Nu is er de onderbroekbom. En dus worden we allemaal tot in ons ondergoed bekeken.

Een commentator schreef: "Ik hoop op een terroristisch plan dat alleen valt te voorkomen door alle passagiers eerste klas te laten vliegen, voorzien van gratis drankjes."

*Deze aanslagen zijn allemaal mislukt,  
maar we gedragen ons alsof het tegendeel waar is.*

De veiligheidsmaatregelen op luchthavens laten zich inmiddels samenvatten in twee woorden: *Absurdistisch theater*. Onmacht die wordt bezworen met zelfkastijding.

Deze aanslagen zijn allemaal mislukt, maar we gedragen ons alsof het tegendeel waar is. Het is dat het geen mensenlevens kost, anders zou je moeten constateren dat de terroristen de terreur aan ons hebben uitbesteed en wij die opdracht met grote nijverheid uitvoeren.

O, wacht. Het kost wel mensenlevens. Dat zeggen de koele cijfers van de verzekeringsbedrijven. De tijdrovende veiligheidscontroles op vliegvelden zorgen voor duizenden extra verkeersdoden, elk jaar – onder andere omdat meer mensen in de auto stappen in plaats van in het vliegtuig. Alleen al in de eerste drie maanden na 11 september zorgde dit effect voor ongeveer duizend extra slachtoffers.<sup>1</sup>

Het ritueel rondom deze incidenten doet veel mensen beseffen: dit is een gebed zonder eind. Ze trekken daaruit een fatalistische conclusie: Je kunt het niet voorkomen.

Fatalisme laat zich samenvatten in vijf woorden: *Zo is het nou eenmaal*. Het is de leer van de onmacht. Er zijn dingen die we niet kunnen veranderen of voorkomen.

In de politiek moet het bestaan van het onvermijdelijke worden ontkend. Een columnist van de New York Times schreef: “In een volwassen land, had Obama kunnen zeggen; ‘Luister, we doen ons best, maar er zal af en toe iemand door heen glippen.’ Maar blijkbaar is dit een land dat op een kinderachtige manier moet worden toegesproken.”<sup>2</sup>

Iedereen begrijpt dat er af en toe iemand doorheen zal glippen, maar de politiek mag dat blijkbaar niet uitspreken. Wanneer je iets dat overduidelijk is, niet mag uitspreken, dan heb je te maken met een taboe, in dit geval op fatalisme. Fatalisme is een houding die door meer mensen met wantrouwen wordt bekeken, maar niemand toont zoveel afschuw als politici. Onze volksvertegenwoordigers doen er alles aan fatalisme uit te drijven als ware het een ziekte of moreel defect.

Neem bijvoorbeeld deze woordenwisseling tussen de minister van Economische Zaken en de Tweede Kamer. De minister heeft zojuist de vorming van een Europese energiemarkt “onafwendbaar” genoemd. Daarop interrumpeert een Kamerlid hem met de mededeling: “[Ik] vind

***In de politiek moet het bestaan van  
het onvermijdelijke worden ontkend.***

het gebruik van het woord 'onafwendbaar' fatalistisch, want op deze manier zou je op de koop toe nemen... dat je andere ontwikkelingen niet kunt sturen."

Er zijn ontegenzeggelijk ontwikkelingen die niet gestuurd kunnen worden, maar dat mag niet worden uitgesproken. De minister haalt onmiddellijk bakzeil: "Als ik zojuist het woord 'onafwendbaar' heb gebruikt, dan trek ik dat nu meteen in. Dat duidt inderdaad bijna op lafheid, omdat het suggereert dat het iets is wat over je heenkomt."<sup>3</sup>

In een ander debat stelt de minister van Verkeer en Waterstaat dat er "geen alternatief" is voor het overschrijden van een bepaalde norm voor luchtkwaliteit – een overschrijding die dan al enige jaren aan de gang is. Een Kamerlid zegt over deze opstelling: "Dat klinkt nogal fatalistisch..." Ook hier is het overduidelijke onzegbaar. Het Kamerlid suggereert dat het moreel verwerpelijk is om een nederlaag toe te geven, ook als de nederlaag zich allang heeft voltrokken. Hij voegt er nog aan toe: "Het getuigt ook van weinig creativiteit."<sup>4</sup>

In het parlementaire debat functioneert de term 'fatalistisch' zonder uitzondering als verwijt, als diskwalificatie van de tegenstander en diens argumenten. Telkens is de onderliggende boodschap dezelfde: Er is geen plaats voor fatalisme in de politiek. Of zoals een minister het verwoordde: "Fatalisme helpt ons niet verder."<sup>5</sup>

De gedachte dat fatalisme niet helpt, is een merkwaardige. Op persoonlijk niveau begrijpt iedereen dat het van levensbelang is om in bepaalde situaties je eigen onmacht onder ogen te kunnen zien. Daar hebben we technieken en rituelen voor. In het dorp waar ik ben opgegroeid eindigen veel gesprekken met de mededeling: Daar doe je niks aan. Wie zijn onmacht niet kan accepteren, vertoont al snel neurotisch gedrag. Ik wil niet het functioneren van individuen gelijkstellen aan het functioneren van instituties. Maar het roept wel de vraag op: Hoe functioneert een politiek bedrijf dat haar eigen onmacht niet kan erkennen, niet mag toegeven? De recente antwoorden op die vraag luiden: het wordt gulzig, opdringerig, bemoeizuchtig, totalitair.<sup>6</sup>

In dit essay wil ik drie vragen beantwoorden: Ten eerste, waarom ligt er een taboe op fatalisme in de politiek? Voor bestuurders ligt de situatie anders. In tegenstelling tot politici, hebben bestuurders soms geen keuze. Ze kunnen niet anders dan hun onmacht toegeven. Mijn tweede vraag luidt dan ook: Wat gaat er mis als bestuurders proberen fatalisme te verkopen? En tot slot ga ik in op de vraag: Hoe breng je onmacht dan wel aan de man?

*Het taboe op fatalisme betekent ook  
dat er electoraal terrein braak ligt.*

# 2

## Verkopen van onmacht

Waarom is fatalisme zo bedreigend voor politici dat er een taboe op rust? Er is een andere manier om die vraag te stellen. Politiek is de verkoop van boodschappen – boodschappen die ons vertellen wat we moeten voelen en hoe we moeten handelen tegenover de wereld om ons heen. Dat betekent dat je de vraag ook anders kunt stellen, namelijk: waarom denken politici dat fatalisme onverkoopbaar is?

In principe is zo'n beetje alles verkoopbaar. Kijk maar naar Marktplaats. Defecte kruimeldieven, onkruid, gebruikte strippenkaarten, het wordt allemaal verkocht. Ik zie niet in waarom fatalisme hierop een uitzondering zou vormen.

Er zijn verschillende redenen waarom politici denken dat fatalisme onverkoopbaar is. Ik noem er drie: het zou moreel verdacht zijn, de burger zou het niet pikken en de media zouden het afstraffen.

Op dat eerste punt kom ik zo meteen terug. De twee andere punten zijn geen categorische bezwaren, maar inschattingen. Daarin ligt ook een kans. Het taboe op fatalisme betekent ook dat er terrein braak ligt. We weten vrij zeker dat een effectieve politieke boodschap moet appelleren aan de emoties van kiezers.<sup>7</sup> We weten ook tamelijk zeker dat er onder kiezers gevoelens van onmacht bestaan – onmacht tegenover het eigen leven en, in het verlengde daarvan, onmacht van de overheid tegenover de grote krachten in de wereld.<sup>8</sup> Ziedaar het braakliggend terrein.

Natuurlijk, een fatalistische boodschap overtreedt het taboe. Dat betekent dat de vertolker van de boodschap kwetsbaar wordt. Maar ook dat deze zich onderscheidt. En zoals iedere marketingstrategie ons kan vertellen: onderscheid is het begin van elk succesvol product. Ook electorale marketing drijft op verschil en dat betekent altijd een risico. Zoals Geert Wilders dagelijks demonstreert, kan het lucratief zijn dat risico te nemen. De neiging van de media om afwijkende boodschappen af te straffen houdt zelden lang stand. In minder dan een jaar verschoof de typering van Pim Fortuyn van rechts-extremist naar luis in de pels naar electoraal fenomeen naar de meest charismatische politiek leider van zijn generatie. Zelfs het feit dat je een risico neemt, ongeacht wat dat risico precies inhoudt, is electoraal te exploiteren. Nogmaals: onderscheid is het begin van verkoop.

*Er is leed, dus er moet iets gebeuren.*

*Dat schema noemen we ook wel: 'engagement'.*

Het is, kortom, de moeite waard om na te gaan of het taboe minder onschendbaar is dan wordt gedacht. Daarvoor moeten we eerst afrekenen met het morele bezwaar tegen fatalisme.

Politici vinden fatalisme moreel verdacht omdat ze het associëren met onverschilligheid en passiviteit. Met niets doen. Overigens hebben ook wetenschappers die neiging. Er is een tak van de bestuurskunde die fatalisme ziet als een van de vier politieke basisculturen, naast hiërarchie, egalitarisme en individualisme. Men ziet fatalisme echter als een inferieure cultuur, omdat het passief en apathisch zou zijn, afgekeerd van de politiek.<sup>9</sup> Een leidende auteur op dit terrein stelt: "Je hoeft je niet bezig te houden met fatalisme, want het heeft geen stem in beleidsdebatten."<sup>10</sup>

Waarom heeft fatalisme geen stem in de politiek? Dat komt omdat politieke standpunten doorgaans gehoorzamen aan een eenvoudig moreel schema: Er is leed, dus er moet iets gebeuren. Dat schema noemen we ook wel: 'engagement'.

Leed is politiek kapitaal. Je kunt er handzame standpunten mee produceren, loodvrij en vol goede bedoelingen. En je koopt er de aandacht van de media mee. Als het leed in eerste instantie wat bleekjes oogt in het licht van de camera, dan brengt de politicus zelf wat rouge aan. Voor de goede zaak. Ook de Kamerleden zelf realiseerden zich onlangs dat ze "elke dag 'verbijsterd', 'geschokt' en 'hoogst onaangenaam verrast' zijn."<sup>11</sup>

Leed laat zich op allerlei manieren in beeld brengen. Een populaire vorm is het verhaal over naderend onheil.<sup>12</sup> Politiek wordt gedomineerd door dat verhaal, door wat de Duitse filosoof Rüdiger Safranski een "publieke catastrofevermijdingsethiek" noemt.<sup>13</sup> De catastrofes kunnen allerlei vormen aannemen – klimaatverandering, islamisering, de afnemende taalbeheersing van sms'ende jongeren, de gezondheidsrisico's van openbaar zwembadwater, de zeilplannen van een dertienjarige scholiere. Het verhaal dat wordt verteld eindigt echter altijd hetzelfde: er moet iets gebeuren.

Voor politici is het erg onaantrekkelijk om van het morele schema af te wijken. De enige uitweg is over het leed te zwijgen. Dat is lastig, want als je zwijgt, bied je een politieke concurrent de mogelijkheid om zich op

*Er is nauwelijks bewijslast om aan te tonen  
dat de interventie de gewenste effecten bereikt,  
want ingrijpen is intrinsiek goed.*

te werpen als de kampioen van dat leed. De ware kampioen is degene die het meest geschokt is en het meest daadkrachtig ingrijpt. Engagement is dan ook onlosmakelijk verbonden met de interventiestaat, die onder het mom van leedbestrijding steeds verder binnendringt in de levens van haar burgers.<sup>14</sup>

Hoe dat leed bestreden wordt, is van ondergeschikt belang. Iets doen is altijd beter dan niets doen. Dat is een categorische moraal, geen consequentialistische. Voor de vertolkers van die moraal is dat een prettige bijkomstigheid. Er is nauwelijks bewijslast om aan te tonen dat de interventie de gewenste effecten bereikt, want ingrijpen is intrinsiek goed. Iets is altijd beter dan niets. Wie dan aanvecht wordt als cynicus gediskwalificeerd.

Als de verantwoordelijk bestuurder toezegt iets te doen, verschuift het debat naar de vraag of hij wel genoeg doet. Het antwoord is zelden bevestigend – dat zou immers impliciet het leed bagatelliseren. Er moet altijd meer gedaan worden. Ziehier het patroon van wat Willem Trommel het gulzige bestuur noemt.<sup>15</sup> Het is niet de gulzigheid van de liefhebber, maar van de dwangmatige eter. Als je die gulzigheid combineert met de onverbiddelijke schaarste aan middelen, aan geld, dan krijg je iets dat Frans Leeuw ooit omschreef als “homeopathisch beleid” – beleid waarin geen enkel werkzaam bestanddeel meer is te ontdekken.<sup>16</sup>

Engagement is zeer verkoopbaar. Dat alleen al zou te denken moeten geven. Als iets in grote hoeveelheden verhandeld wordt, dan is dat meestal verbonden met het feit dat het tegen zeer lage kosten geproduceerd kan worden. De productiekosten van politiek engagement zijn inderdaad zeer bescheiden. Er is nauwelijks bewijslast, het is moreel in orde en je kunt in een enkele *soundbite* uitdrukken dat je aan de goede kant staat. Engagement is het politieke equivalent van de Chinese wegwerpgoederen die de schappen bevolken van onze warenhuizen, speelgoedwinkels, supermarkten en sportzaken. Ik ben overigens een groot liefhebber van Chinese wegwerpproducten, maar niemand verkeert in het misverstand dat het hier om schaarse en kostbare goederen gaat.

Er wordt vaak gedacht dat er een tekort is aan engagement en een

overschot aan onverschilligheid. Een omroepvereniging heeft het programma van engagement zelfs tot haar missie verheven door al haar programma's te laten eindigen in de aanmaning: "Wees verschillig."

Maar engagement is niet schaars. De antropologe Nina Eliasoph vond juist het tegenovergestelde.<sup>17</sup> Ze woonde enkele jaren tussen de burgers in een Amerikaanse buitenwijk. Terwijl ze politieke gesprekken van die burgers noteerde, ontdekte ze dat de bewoners erg hard moesten werken om onverschillig te zijn. Onverschilligheid kwam niet aanwaaien, het moest bevochten worden. Telkens als een maatschappelijke kwestie ter sprake komt, proberen de burgers zichzelf via verwrongen redeneringen te bevrijden van de plicht iets aan dat leed te moeten doen. "Trying really hard not to care," zo omschrijft Eliasoph die pogingen. Het woordje "trying" geeft al aan dat het regelmatig niet lukt.

Als je onverschilligheid moet bevechten, dan wijst dat op een overproductie aan engagement, meer engagement dan een normaal mens aan kan. De informatiesamenleving brengt het leed naar ons toe. Safranski schrijft: "Uit alle wereldstreken weerklinken de globale imperatieven. Bij elke informatie wordt het gevoel van onmacht er direct bijgeleverd."<sup>18</sup>

Kortom, de heersende moraal moet worden gewantrouwd. Engagement is de weg van de minste weerstand, terwijl onverschilligheid juist moeizame arbeid vereist. Ik citeer nogmaals Safranski: "Globalisering brengt ons met steeds meer werkelijkheid in aanraking en het is moeilijk hierbij de soevereiniteit te bewaren. Soeverein zou iemand zijn die zelf beslist waar hij in verwickeld raakt en wat hij laat rusten."<sup>19</sup> Het proces waarmee de burgers hun onverschilligheid moeten bevechten, gaat gepaard met tegenstrijdige gevoelens van schaamte en hulpeloosheid. Deze spanning moet worden afgeweerd, bijvoorbeeld met cynische of zelfkritische grappen. Safranski vraagt om een "cultureel immuunsysteem... dat de prikkels waar je onmogelijk adequaat op kunt en ook niet op hoeft te reageren, wegfilt, afvoert."<sup>20</sup> De geëngageerden onder ons hebben een naam voor dat immuunsysteem: onverschilligheid en cynisme.

De conclusie is duidelijk: engagement is niet moreel superieur aan onverschilligheid. Nu is fatalisme meer dan onverschilligheid, maar zelfs als je die twee gelijk zou stellen, is er geen reden om fatalisme te weren uit het politieke repertoire. Sterker nog, het kan electoraal aantrekkelijk zijn om het taboe op fatalisme te doorbreken. Het kan je verbinden met burgers die toch al worstelen met gevoelens van onmacht.

Voor bestuurders ligt de zaak anders dan voor politici. Bestuurders kunnen soms niet anders dan de onmacht verkopen, als ze tegen de grenzen aanlopen van wat de overheid kan bereiken. Dat brengt ons bij de tweede vraag: Wat gaat er mis als bestuurders proberen fatalisme te verkopen?

*Engagement is de weg van de minste weerstand,  
terwijl onverschilligheid juist moeizame arbeid vereist.*

*“Honderd procent veiligheid bestaat niet.”*

*Die boodschap is even waar als onverkoopbaar.*

# 3

## Onmacht van de techniek

Nergens is de tolerantie voor onmacht zo gering als op het gebied van veiligheid.<sup>21</sup> De burger zou eisen dat hij tegen alle vormen van ellende wordt beschermd. Ongelukken leiden dan ook vaak tot luide kritiek op de overheid. Die zou nalatig zijn geweest. De kritiek komt niet alleen van burgers. De Onderzoeksraad voor Veiligheid onderzocht talloze ongevallen en rampen. Nog nooit is de raad tot de conclusie gekomen: kan gebeuren, niemand heeft gefaald.<sup>22</sup>

We worden voortdurend verleid om tegenslag te interpreteren als nalatigheid van een ander.<sup>23</sup> Alsof rampspoed een insluiper is die alleen kan binnendringen omdat een ander is vergeten de achterdeur op het nachtslot te doen. Politiek is het aanwijzen van personen die zijn vergeten de deur op het nachtslot te doen.

Niet zelden wijst de vinger naar bestuurders. Onder bestuurders klinkt dan ook steeds vaker het verwijt dat de burger verwend is en hij zijn eigen lot niet meer wil dragen.<sup>24</sup> En bestuurders verwijten politici dat ze de burger bevestigen in die houding.

Met andere woorden, bestuurders proberen fatalisme te verkopen, een zekere acceptatie van onmacht, maar ze merken dat er op de politieke markt geen afnemers zijn voor die boodschap.

Ook rondom technologie zien we dit patroon. De overheid stelt strenge veiligheidseisen, maar de minieme risico's die overblijven gaan een eigen leven leiden en lokken emotioneel en soms grootschalig maatschappelijk verzet uit. Van CO<sub>2</sub>-opslag tot UMTS-zendmasten tot slimme elektriciteitsmeters tot rekeningrijden. Overal stuiten nieuwe technologieën op wantrouwen.

Wanneer bestuurders of beheerders van de technologie geconfronteerd worden met falende veiligheid, grijpen ze vaak terug op een fatalistisch mantra: "Honderd procent veiligheid bestaat niet." Die boodschap is even waar als onverkoopbaar. Waarom? Daarvoor moeten we enkele voorbeelden bekijken.

Neem een incident van afgelopen december, rondom de nieuwe pinpassen. Die passen zijn van een EMV-chip voorzien. Dat is een antwoord op het probleem van 'skimming', het namaken van pinpassen door criminelen. De chip moet het namaken moeilijker maken. In december toont een televisieprogramma hoe de nieuwe pinpas gekraakt wordt door Britse onderzoekers.

Dat is de eerste akte van het ritueel: er is een risico ontdekt.

De tweede akte is het aanspreken van de nalatige, degene die het risico had moeten opheffen. In dit geval stapte de journalist met het risico onder de arm naar de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB).<sup>25</sup> Hij neemt plaats tegenover de woordvoester van de NVB en toont beelden waarin de kraak succesvol wordt toegepast.

**Journalist:** “Wat vindt u hiervan?”

**NVB:** “[De kraak] lijkt me uitermate ingewikkeld. Maar dat tot daar aan toe. Honderd procent veiligheid bestaat per definitie niet.

En dit is op zich niet een onbekend verhaal. Maar die EMV-chip en die nieuwe technologie wordt in heel Europa gebruikt... Het is in elk geval zo dat de nieuwe chip stukken veiliger is dan de huidige magneetstrip. Het is veel minder makkelijk te kopiëren dan een magneetstrip. En nogmaals: Honderd procent veiligheid is nooit te garanderen.”

[...]

**Journalist:** “Vindt u niet dat zo’n probleem moet worden opgelost?”

**NVB:** “Ik kan u alleen maar zeggen wat ik al eerder heb gezegd.”

Dat is de derde akte: de aangesprokene wijst het verwijt af, bagatelliseert het risico en doet uiteindelijk een beroep op het fatalistische mantra. Binnen een minuut herhaalt de woordvoester zichzelf drie keer. De NVB brengt op de dag van de uitzending meteen een bezwerend persbericht uit, waarin het fatalistische mantra klinkt: “De EMV chip is zeer veilig en vele malen veiliger dan de huidige magneetstrip... 100% veiligheid bestaat niet, maar bij de huidige stand van de techniek is met EMV-technologie fraude niet rendabel voor criminelen.”<sup>26</sup>

In de vierde en laatste akte ontstaat er politieke druk om in te grijpen. De bewijslast ligt hier bij de claim dat ingrijpen niet nodig zou zijn. Verschillende Kamerfracties willen dat de minister aantoonde dat er genoeg wordt gedaan om dit risico terug te dringen. Minister Bos herhaalt in het antwoord bijna letterlijk het standpunt van de NVB, aangevuld met uiteenzettingen over alle inspanningen die de overheid en de banken zich getroosten om het betalingsverkeer voortdurend veiliger te maken.<sup>27</sup> De zaak loopt met een sisser af.

Een andere technologisch project onderging hetzelfde ritueel, maar liep aanzienlijk meer schade op: de ov-chipkaart.

Op 2 januari 2008 wordt bekend dat twee Duitse hackers het beveiligingsalgoritme hebben achterhaald van de chip op de ov-chipkaart. Trans Link Systems, TLS, een joint venture die namens de openbaarvervoerbe-

drijven de kaarten uitgeeft, bagatelliseert de ernst van de ontdekking: “Het kraken van één kaart betekent... niet dat alle kaarten zijn gekraakt. De ov-chipkaart is op dit moment dus veilig. Maar het is alom bekend dat iedere beveiliging op enig moment wordt gekraakt... Er bestaan geen systemen die 100% veilig zijn.”<sup>28</sup>

Reizigersorganisatie ROVER roept op om de invoering voorlopig te stoppen. Er zijn ook andere problemen en men acht het verstandig om te wachten tot er meer duidelijkheid is. Op 8 januari presenteren de Duitse hackers officieel hun bevindingen. De dag erna vindt er een spoeddebat plaats in de Tweede Kamer. De Kamer wil meer weten over de risico's van de kaart en vraagt zich af of de invoering nog wel haalbaar is. Onder die druk vraagt TLS aan TNO om een uitgebreid onderzoek te doen naar de veiligheid.

Op 14 januari is op de televisie te zien hoe een Nijmeegse student de kaart daadwerkelijk weet te kraken, voortbouwend op de aanval van de Duitse hackers. Dat is aanleiding tot een mediastorm rond de kaart. Tijdens een Kamerdebat belooft Staatssecretaris Huizinga een aanvalsplan. Eind februari rapporteert TNO dat de laatste beveiligingslagen van de kaart op korte termijn gekraakt zullen worden, maar dat daarvoor computerapparatuur nodig is ter waarde van 9000 dollar en dat de kraak van elke afzonderlijke kaart enkele uren in beslag zal nemen. Grootschalige fraude zou daarom economisch gezien niet aantrekkelijk zijn. TLS gebruikt deze conclusie om aan te tonen dat fraude geen substantieel risico vormt. De minister presenteert haar aanvalsplan en krijgt daarvoor steun van de Kamer.

Vier weken na het TNO-rapport laten Nijmeegse onderzoekers zien dat een gewone laptop de kraak in enkele seconden kan uitvoeren. Daardoor zijn de eerdere beweringen van TNO en TLS achterhaald. Het vertrouwen in de kaart loopt een nieuwe deuk op.

Om een lang verhaal kort te maken: TLS wordt verschillende keren in verlegenheid gebracht, omdat de hackers veel eenvoudiger de beveiligingsmechanismen weten te omzeilen dan men had voorspeld. Daarmee verliest TLS haar geloofwaardigheid. Uiteindelijk loopt de politieke druk zover op dat de staatssecretaris ingrijpt. Ze zegt toe dat er versneld zal worden overgestapt op een nieuwe, veiligere chip. Het project loopt vertraging op en kampt met enorme kostenoverschrijdingen.



*Hoe nadrukkelijker men de risico's bagatelliseert,  
hoe luider de boodschap klinkt:  
u draagt die risico's, niet wij.*

# 4

## Fatalisme op andermans rekening

De discussie rond de gekraakte ov-chipkaart komt nauw overeen met die rond de gekraakte pinpas. Waarom leidt een veiligheidsrisico van zulke bescheiden proporties tot zoveel commotie? Klopt het verwijt van bestuurders dat burgers en politici verwend zijn en geen enkele tolerantie wensen op te brengen voor bescheiden risico's?

Er gaan verschillende dingen mis met de fatalistische boodschappen van zowel TLS als NVB – en in hun kielzog, met de boodschappen van de politiek verantwoordelijken. Om de onrust te bezweren, bagatelliseert men steeds het ontdekte risico. Onbedoeld maakt men hierdoor alle nieuwe informatie over die risico's nieuwswaardig. Die informatie ondermijnt de voorafgaande beweringen van de beheerder, waardoor men aan gezag verliest. Het versterkt bovendien de verdenking dat het werkelijke risico veel groter is dan men wil toegeven.

Maar het meest fnuikende effect van de boodschap is dit: door het risico te willen bagatelliseren zegt men impliciet dat de omvang van het risico er toe doet. Dat lijkt misschien vanzelfsprekend, maar is het niet. De omvang van het risico doet er namelijk alleen maar toe als dat risico gedragen moet worden door anderen dan de beheerder van de chipkaart zelf. Hoe nadrukkelijker men de risico's bagatelliseert, hoe luider de boodschap klinkt: u draagt die risico's, niet wij.

Hier komen we tot de kern. De onmacht die TLS of NVB toegeeft, door het herhalen van de mantra dat honderd procent veiligheid niet bestaat, drukt geen eerlijkheid uit, maar is een gratuite poging zichzelf vrij te pleiten. Het vertelt ons: ik doe mijn best om u te beschermen, maar voor de rest moet u ermee leren leven. Het falen van deze boodschap laat zich dan ook samenvatten in vier woorden: *Fatalisme op andermans rekening*.

Anders gezegd, de tekortkoming van de boodschap is niet het fatalisme *an sich*, maar de consequentie die aan dat fatalisme wordt verbonden. Het principe waarmee wordt bepaald hoe we moeten handelen in het licht van die onmacht.

In beide gevallen – de ov-chipkaart en de nieuwe pinpas – zou de onmacht eenvoudig verkoopbaar gemaakt kunnen worden door de schade bij anderen weg te nemen. Daardoor wordt de vraag irrelevant wat de ware omvang is van dat risico.

Al na de eerste kraakpogingen, had TLS had het volgende verhaal kunnen vertellen:

Elke technologie kan gekraakt worden. Ook de ov-chipkaart zal vroeg of laat gekraakt worden. Wij bieden al onze klanten een garantie: we vergoeden onmiddellijk alle directe schade wanneer een klant getroffen zou worden door fraude met een gekraakte kaart. Overigens denken we dat de kans op fraude klein is. De kaart is geen aantrekkelijk doelwit voor criminelen. In London is al jaren een vergelijkbare ov-chipkaart in gebruik, zonder noemenswaardige fraude.

Elementen uit deze boodschap waren al aanwezig in de reacties van TLS, maar ze raakten volledig ondergesneeuwd door hun pogingen om uit te leggen waarom de kaart toch veilig was.<sup>29</sup>

*Men vertelt ons: ik doe mijn best om u te beschermen,*

*maar voor de rest moet u ermee leren leven.*

*Het falen van deze boodschap laat zich dan ook*

*samenvatten in vier woorden:*

*Fatalisme op andermans rekening.*

# 5

## De economische waarde van fatalisme

De gevallen van de ov-chipkaart en nieuwe pinpas hebben een wat tragisch karakter, omdat de betrokken organisaties schade ondervinden, terwijl er geen sprake is van een wezenlijk veiligheidsprobleem voor het publiek. Dit ligt anders in het geval van internetbankieren. Daar worden consumenten wel degelijk met aanzienlijke schades geconfronteerd. Al jarenlang wordt internetbankieren succesvol en op grote schaal aangevallen door criminelen. Vreemd genoeg heeft juist dit veiligheidsrisico tot nu toe nauwelijks politieke commotie veroorzaakt.

We zien hetzelfde ritueel als bij de gekraakte pinpas en ov-chipkaart. De banken verzwijgen het liefst de incidenten. Als ze toch gedwongen zijn te reageren, bagatelliseren ze het betreffende risico en wijzen ze op hun inspanningen om de veiligheid te waarborgen, vergezeld van het fatalistische mantra: “Honderd procent veiligheid kunnen wij niet garanderen.”

Is dit ook fatalisme op andermans rekening? Banken zeggen regelmatig dat ze de schade vergoeden. In dat opzicht hebben ze beter begrepen hoe fatalisme verkocht kan worden dan bijvoorbeeld TLS.<sup>30</sup> Maar de boodschap wordt niet consequent uitgedragen. Ook ontbreken formele garanties voor consumenten.

De onduidelijkheid die banken laten bestaan over het vergoeden van schade lijkt ten dele doelbewust. Aan de ene kant wil men het vertrouwen in internetbankieren bewaken, aan de andere kant wil men klanten ook zelf verantwoordelijkheid laten dragen, om laksheid te voorkomen. De regelgeving op dit gebied staat dit toe, omdat ze niet aansluit bij de complexe en veranderlijke aard van internetfraude.<sup>31</sup> In de praktijk besluit de bank zelf of ze het redelijk vindt om schade te vergoeden. Juridisch ver-

*Al jarenlang wordt internetbankieren*

*succesvol en op grote schaal*

*aangevallen door criminelen.*

*De onduidelijkheid die banken*

*laten bestaan over het vergoeden van schade*

*lijkt ten dele doelbewust.*

weer tegen zo'n beslissing is lastig. De kosten van de rechtsgang zijn hoog, men kan opdraaien voor de proceskosten en de rechters hebben zich vaak onkritisch opgesteld tegenover de technische beweringen van de banken.<sup>32</sup>

Er is geen extern toezicht op de claim van banken dat ze schade vergoeden. We hebben goede aanwijzingen dat schade wel degelijk deels terecht komt bij klanten. In december 2008 bracht het televisieprogramma *Kassa* achttien klanten van de Postbank bijeen die samen voor 212.000 euro bestolen waren. De bank had alle claims afgewezen. Pas door de publiciteit van het programma werd alsnog de schade vergoed. In werkelijkheid ging het niet om 18 maar om een kleine tweehonderd slachtoffers. En dat bij één aanval op één bank.

Dit incident is geen uitzondering. De historie leert dat banken regelmatig terechte claims afwijzen. In de eerste jaren waarin *skimming* plaatsvond, wezen banken routinematig de schadeclaims af. Ze controleerden of de transactie voorzien was van de pincode. Als de pincode was ingevoerd, ging men er van uit dat de klant zelf had gefraudeerd of dat nalatig was geweest door de pincode niet geheim te houden. De rechters volgden doorgaans die redenering. Ten onrechte, want de criminelen hadden methoden om ook de pincodes te achterhalen van de kaarten die ze hadden gekopieerd. Pas toen *skimming* op zo'n grote schaal voorkwam dat de banken het niet langer konden ontkennen, is men schadeclaims structureel gaan vergoeden en schade ook zelf gaan opsporen. Ondertussen was er wel al een groep slachtoffers ontstaan die buiten hun schuld gedupeerd was. De omvang van die groep is niet bekend. In de jaren negentig voerden enkele duizenden Britse slachtoffers een rechtszaak tegen dertien banken, die allen hun claims hadden afgewezen. Die zaak werd door de banken gewonnen.<sup>33</sup>

Ook als samenleving zijn we beter af  
als we fraude met internetbankieren  
tot op zekere hoogte kunnen accepteren.

Dit alles suggereert dat er behoorlijk wat schade terechtkomt bij klanten. De Nederlandse banken publiceren geen statistieken over de omvang van internetfraude. Hun Britse collega's doen dat wel. In 2008 vond daar voor ongeveer 360 miljoen euro aan fraude plaats – “card-not-present” fraude, waarvan de bulk bestaat uit fraude met online betalingsverkeer. Ter vergelijking: de schade van *skimming* bedroeg een kleine 190 miljoen euro.<sup>34</sup> De Nederlandse banken publiceren sinds kort wel, op verzoek van de overheid, de schade van *skimming*. In 2008 bedroeg deze 31 miljoen euro.<sup>35</sup> Als hier dezelfde verhouding tussen *skimming* en internetfraude zou bestaan als in het Verenigd Koninkrijk, dan zou in Nederland de fraude zo'n 59 miljoen euro bedragen. In werkelijkheid ligt het waarschijnlijk lager, maar de vergelijking maakt aannemelijk dat het om een substantieel bedrag gaat. Een deel daarvan zal bij klanten terechtkomen. Een recente Britse enquête stelde dat 20 procent van de mensen die schade hadden geleden, die schade niet vergoed kregen door hun bank.<sup>36</sup>

Samenvattend: de banken, en in hun kielzog de politiek verantwoordelijken, hebben in beginsel een fatalistische boodschap die te verkopen is. Maar ze handelen echter anders dan ze zeggen. Dat is uiteraard een bedreiging voor hun boodschap en hun geloofwaardigheid.

Maar er staat meer op het spel dan reputatieschade. Als de twijfel onder consumenten leidt tot een lagere groei in het gebruik van online financiële diensten, dan is de schade daarvan vele malen groter. Er worden miljarden bespaard door de migratie van offline naar online transacties. Kantoren kunnen dicht, er is minder personeel nodig en de dure verwerking van papier kan worden teruggeschroefd. Elke vertraging in die migratie betekent efficiëntieverliezen die de omvang van fraude veruit overtreffen.

Ook als samenleving zijn we beter af als we fraude met internetbankieren tot op zekere hoogte kunnen accepteren. Veel maatregelen om het veiliger te maken, verlagen het gebruiksgemak voor klanten. Ook dat remt de snelheid van de migratie van papier naar internet. Met andere woorden, fatalisme heeft economische waarde.

Creditcardmaatschappijen kennen de economische waarde van fatalisme. De creditcard is een fraudegevoelig betaalmiddel, veel meer dan de pinpas bijvoorbeeld. Toch vergoeden de creditcardmaatschappijen alle schade van klanten. Ook zijn ze zeer terughoudend met het introduceren van veiligheidsmaatregelen die de klant vragen om extra handelingen te verrichten. De reden: meer handelingen betekent minder snelle groei van het gebruik. En met dat gebruik verdienen ze hun geld. De inkomsten uit het gebruik groeien al jaren veel sneller dan de fraude. Relatief gezien neemt fraude dan ook af. Inmiddels schommelt het rond de 0,05-0,07% van het totale volume aan transacties. Met andere woorden, zo rond de zeven cent per honderd euro.<sup>37</sup>

Op zich is het best redelijk om klanten te vragen ook een deel van de risico's te dragen. Maar het is juist in het voordeel van de banken om het risico niet te delen met de klant. De Amerikaanse overheid heeft al in de jaren zeventig de banken volledig aansprakelijk gesteld, op een klein eigen risico na. Een directeur van VISA vertelde me dat de financiële instellingen zich eerst met man en macht hadden verzet tegen die wetgeving. Maar al snel werd hen duidelijk dat het een zegen was. De banken hoefden hun investeringen in veiligheid niet publiekelijk te verantwoorden, omdat ze zelf de schade droegen. Het gevolg was dat ze veel minder gingen uitgeven aan veiligheid dan Europese banken.<sup>38</sup> Die besparingen alleen al waren groter dan de schade die ze moesten vergoeden. Belangrijker nog: het gebruiksgemak voor klanten werd niet belemmerd door veiligheidsmaatregelen, waardoor de migratie naar online betalingsverkeer niet werd geremd.

***Maar het is juist in het voordeel van de banken  
om het risico niet te delen met de klant.***

Onveiligheid is dus onlosmakelijk verbonden met grote baten. Die observatie geldt veel breder voor internet als infrastructuur. Onze computers zijn zo eenvoudig te besmetten met kwaadaardige software omdat ze toestaan dat we er welk programma dan ook op draaien. Dat is precies dezelfde reden waarom computers een vloedgolf aan innovaties mogelijk hebben gemaakt.<sup>39</sup> De huidige voorstellen om de veiligheid van internet te verhogen offeren vaak die innovatiekracht op in ruil voor meer beheersing. Een fatalistische strategie tolereert de ellende. Daarmee zijn grote economische en maatschappelijke baten verbonden.

*Een fatalistische strategie tolereert de ellende.*

*Daarmee zijn grote economische  
en maatschappelijke baten verbonden.*



# 6

## Techniek van de onmacht

Een gebrek aan fatalisme zadelt ons dus met grote kosten op, in termen van geld maar ook mensenlevens – denk maar terug aan de duizenden verkeersdoden door de veiligheidsmaatregelen op vliegvelden. Dat brengt ons terug naar de vraag: hoe breng je onmacht aan de man?

De voorbeelden maken duidelijk dat het gaat om de consequenties die aan de onmacht worden verbonden. Wat betekent het als een bestuurder zegt dat voor hem de veiligheid voorop staat, maar dat “100 procent garantie dat er niets gebeurt, niet te geven [is]”? Dat zijn de woorden van provinciaal bestuurder Van Heijningen in reactie op alle onrust onder bewoners van Barendrecht over de geplande opslag van CO<sub>2</sub> in de bodem onder hun huizen.<sup>40</sup> Veel boodschappen over onmacht zijn onverkooptbaar omdat ze impliciet vertellen: ik doe mijn best, maar er kan altijd iets gebeuren en daarvoor ben ik niet verantwoordelijk. Het laatste gedeelte – “en daarvoor ben ik niet verantwoordelijk” – dat maakt dat er geen afnemers te vinden zijn. Zeker niet als dat risico ons wordt opgedrongen.

De bestuurlijke reactie op de commotie rond de CO<sub>2</sub>-opslag volgt ook het standaardpatroon: in een poging de onrust te bezweren zegt de overheid steeds strengere veiligheidseisen toe, die toch nooit ver genoeg gaan voor de bewoners. Dan kun je klagen over verwende burgers die geen risico's meer wensen te dragen. Maar je kunt ook een ander principe verbinden met je onmacht, namelijk er zelf verantwoordelijkheid voor nemen.

*Put your money where your mouth is*, zeggen de Amerikanen. Als Shell zo zeker weet dat het veilig is, als minister Cramer dat ook nog een keer komt vertellen, waarom zegt men dan niet dat alle schade voor hun rekening komt? Of stelt men een andere vorm voor om het risico samen te dragen met de bewoners. Desnoods symbolisch. Hoeveel leidinggevendend van Shell wonen er in die wijk? De bewoners wantrouwen intuïtief de uitspraken van iedereen die niet zelf de risico's draagt. En ze hebben gelijk. Er bestaat een sterk verband tussen de veiligheid van technologische systemen en de geografische nabijheid van politieke en economische elites. Hoe verder weg de elites wonen, hoe onveilig de technologie.<sup>41</sup>

Het bagatelliseren van risico's, hoe wetenschappelijk onderbouwd ook, is retorisch alleen effectief als de organisatie die bagatelliseert ook zelf die risico's draagt. Een voorbeeld. Afgelopen Kerst, tijdens de avondmis, werd paus Benedictus aangevallen door een verwarde vijftentwintjarige vrouw. Een oude kardinaal brak zijn heup, maar de paus bleef zelf ongedeerd. Na afloop zei een Italiaanse kerkvader: "Er is niets ernstigs gebeurd. Het was een vrouw die de Heilige Vader wilde begroeten."<sup>42</sup>

Er zijn natuurlijk uiteenlopende technieken om onmacht te verkopen, niet alleen deze. Ze hebben echter een eigenschap gemeen: ze passen een emotioneel aansprekende principe toe op die onmacht. Het belang van zulke principes is beschreven door Drew Westen, in zijn onderzoek naar de meest effectieve Amerikaanse politieke boodschappen.<sup>43</sup>

We denken vaak dat kiezers uitgesproken en duidelijke emoties hebben over politieke kwesties. Maar Westen betoogt dat kiezers meestal tegenstrijdige gevoelens hebben, dat ambivalentie de norm is, niet de uitzondering. Krachtige boodschappen maken juist de tegenstrijdige gevoelens expliciet. Door middel van een principe worden ze met elkaar verbonden en vertaald in een politieke stellingname.

Ook rondom veiligheidsrisico's bestaan tegenstrijdige gevoelens. Neem de aanslagen op vliegtuigen. Natuurlijk roept dit angstgevoelens op en een knagend besef dat aanslagen uiteindelijk niet zijn uit te sluiten. Tegelijkertijd zullen weinigen van ons om deze reden niet langer willen vliegen of verlamd van de angst in een vliegtuig stappen. Dat betekent dat er ook andere emoties meespelen. Berusting, woede, misschien irritatie over alle ophef.

De huidige politieke boodschappen doen niets met die ambivalentie. Ze appelleren alleen aan de angst en beloven bescherming – met de onvermijdelijke kanttekening dat honderd procent veiligheid niet mogelijk

***De techniek van de onmacht stelt niets doen voor als onverstoorbaarheid – en daarmee als een vorm van superioriteit tegenover de vijand.***

is. Senator John McCain, de Republikeinse presidentskandidaat, formuleerde in 2004, tweeënhalf jaar na de aanslagen van 11 september, een alternatieve boodschap:

“Fly on the damn plane! Calculate the odds of being harmed by a terrorist! It’s still about as likely as being swept out to sea by a tidal wave. Suck it up, for crying out loud. You’re almost certainly going to be okay. And in the unlikely event you’re not, do you really want to spend your last days cowering behind plastic sheets and duct tape? That’s not a life worth living, is it?”<sup>44</sup>

McCain ontkent de onmacht niet, maar verbindt het met een principe: Het trotseren van het gevaar is een bewijs van moed. Zo biedt hij elke televisiekijker, gezeten op de driezitsbank, een keuze tussen een laf, waardeloos leven en een heroïsch, waardevol leven. Met andere woorden, juist het erkennen van onmacht biedt een nieuw handelingsperspectief, een keuze tussen een slavenbestaan of een herenbestaan. Dit was de John McCain die door de Democraten werd gevreesd, omdat hij ook kiezers aan de linkerkant wist te trekken. Hij had de pech dat hij tegenover Obama kwam te staan.

De techniek van de onmacht bestaat uit dit soort principes, waarmee we gevoelens van onmacht politiek betekenis kunnen geven. Die betekenis kan allerlei vormen aannemen. McCain stelt niets doen voor als onverstoortbaarheid – en daarmee als een vorm van superioriteit tegenover de vijand.

Filosoof Jos de Mul schrijft dat de laatste decennia het fatalisme is teruggekeerd in de manier waarop we het lot tegemoet treden. Overal zien we situaties waar menselijk ingrijpen op grenzen is gestuit en onbedoelde effecten heeft uitgelokt. Soms weten we dat politiek uit te buiten. Neem het gedoogbeleid ten aanzien van softdrugs. Gedogen is de erkenning dat we onmachtig zijn om de wet te handhaven, om drugshandel uit te bannen. Tegelijkertijd belooft de gedoogdoctrine dat het erkennen van onmacht grotere ellende juist voorkomt.

Welke vorm de boodschap ook aanneemt, ze heeft één cruciale kwaliteit: ze maakt duidelijk dat onmacht niet hoeft te leiden tot machteloosheid, tot passiviteit. Ze ontkoppelt onmacht van machteloosheid, juist doordat de erkenning van onmacht de mogelijkheid schept om te handelen. En zo wordt onmacht getransformeerd in macht.<sup>45</sup> Niet door de onmacht te ontkennen of te beloven dat ze opgeheven zal worden. Integendeel, macht wordt juist mogelijk door de acceptatie van dat wat onafwendbaar is.

*Macht wordt juist mogelijk door de acceptatie  
van dat wat onafwendbaar is.*

## Noten

- 1 Michael Sivak, Michael J. Flannagan, Consequences for road traffic fatalities of the reduction in flying following September 11, 2001, *Transportation Research Part F* 7 (2004), pp. 301–305.
- 3 David Brooks, The God That Fails, *New York Times*, 31 december 2009. Online te raadplegen via <http://www.nytimes.com/2010/01/01/opinion/01brooks.html?emc=eta1>.
- 3 Tweede Kamer, vergaderjaar 1997–1998, 25 621, nr. 38.
- 4 Tweede Kamer, vergaderjaar 2008–2009, 31 589, nr. 7
- 5 Tweede Kamer, Verkeer en Waterstaat (begroting), 3 december 2008, TK 32 32-2761
- 6 Zie bijvoorbeeld: Paul Frissen, *Gevaar verplicht: Over de noodzaak van aristocratische politiek*, Amsterdam, 2009. Willem Trommel, *Gulzig bestuur*, Den Haag, 2009. Willem Schinkel, *Denken in een tijd van sociale hypochondrie*, Kampen, 2007.
- 7 Drew Westen, *The Political Brain: The Role of Emotion in Deciding the Fate of the Nation*, New York, 2007. Ondanks het feit dat inmiddels duidelijk is dat emoties een onmisbare rol spelen in rationele besluitvorming, bestaat er in brede kring, ook in Nederland, nog steeds een sterk wantrouwen tegenover de aanwezigheid van emoties in de politiek. Dat er in toenemende mate aan wordt geappelleerd kan men dan ook alleen duiden als een vorm van verval (zie bijvoorbeeld Mark Elchardus, *De dramademocratie*, Tielt, 2002). Deze opstelling kent ook in de politiek een lange traditie. Van den Berg schetst dat vanaf het begin de Nederlandse parlementaire cultuur een afkeer had van retoriek en emotie: “Grote retorici, zoals Kuyper, Schaepman en Domela Nieuwenhuis in de negentiende eeuw, of zoals Cals en Gruijters in de late twintigste eeuw, werden door de collega’s diep gewantrouwd en als arrogant beschreven. Ook de weerzin tegen Fortuyn in recente jaren moet ten dele daardoor worden verklaard.” Zie J.Th.J. van den Berg, *De parlementaire orde is een politieke orde*, p. 150, in: Tweede Kamer der Staten-Generaal, *Vertrouwen en zelfvertrouwen: Analyse en aanbevelingen. Parlementaire zelfreflectie*, Den Haag, 2009.
- 8 Zie onder andere Zygmunt Bauman, *Liquid Times: Living in an Age of Uncertainty*, Cambridge, 2007. Zie ook Cultural Theory, waarin de fatalisme als een van de vier dominante politieke culturen worden beschouwd – Brendon Swedlow, *Toward Cultural Analysis in Policy Analysis: Picking Up Where Aaron Wildavsky Left Off*. *Journal of Comparative Policy Analysis*, 4: 267–285, 2002.
- 9 Zie bijvoorbeeld de bijdragen in Michael Thompson, Gunnar Grendstad, Per Selle (red.), *Cultural theory as political science*, London, 1999. Frank Hendriks is een uitzondering in dit verband. Hij hernoemt fatalisme tot “atomisme” en ziet hierin de basis van een democratieopvatting die dezelfde legitimiteit geniet als de opvattingen van de drie overige typen. Zie Frank Hendriks, *Vitale democratie: Theorie van democratie in actie*, Amsterdam, 2006.
- 10 Michael Thompson, Gunnar Grendstad, Per Selle, *Cultural theory as political science*, in: Michael Thompson, Gunnar Grendstad, Per Selle (red.), *Cultural theory as political science*, London, 1999, p. 13.
- 11 J.Th.J. van den Berg, *De parlementaire orde is een politieke orde*, p. 152, in: Tweede Kamer der Staten-Generaal, *Vertrouwen en zelfvertrouwen: Analyse en aanbevelingen. Parlementaire zelfreflectie*, Den Haag, 2009.
- 12 Zie de uiteenzetting over *stories of decline* in Deborah Stone, *Policy Paradox: The Art of Political Decision Making (third edition)*, New York, 2001.
- 13 Rüdiger Safranski, *Hoeveel globalisering verdraagt de mens?*, Amsterdam, 2003.

- 14 Zie bijvoorbeeld Paul Frissen, *Gevaar verplicht: Over de noodzaak van aristocratische politiek*, Amsterdam, 2009.
- 15 Willem Trommel, *Gulzig bestuur*, Den Haag, 2009.
- 16 Frans Leeuw, *Gedragsmechanismen achter overheidsinterventies en rechtsregels*, Maastricht, 2008.
- 17 Nina Eliasoph, *Avoiding politics: How Americans produce apathy in everyday life*, Cambridge, 1998.
- 18 Safranski, *op. cit.*, 2003, p. 84.
- 19 Safranski, *op. cit.*, 2003, p. 132.
- 20 Safranski, *op. cit.*, 2003, p. 90.
- 21 Zie bijvoorbeeld Ulrich Beck, *Risk Society: Towards a New Modernity*. Londen, 1992. Anthony Giddens, *Consequences of Modernity*, Cambridge, 1990. Roel Pieterman, *De verzorgcultuur: Streven naar veiligheid in een wereld vol risico en onzekerheid*, Den Haag, 2008.
- 22 Hans de Bruijn, *Een gemakkelijke waarheid. Waarom we niet leren van onderzoekscommissies*, Den Haag, 2007.
- 23 Marjolijn Drenth von Februar haalt de politiek filosofe Susan Mendus aan, die heeft betoogd dat in de moderne liberale politieke theorie het verlangen heerst de wereld te bevrijden van willekeurige krachten. Zie: Marjolijn Drenth von Februar, *De voors en tegens van het lot*, in: Hans Boutellier (red.), *Leven in de risicosamenleving*, Amsterdam, 2005, pp. 19-26.
- 24 Marjolijn Drenth von Februar, *op. cit.*, 2005.
- 25 Uitzending van vpro Goudzoekers, 16 december 2009, "Het Nieuwe Pinnen", online te bekijken via <http://weblogs.vpro.nl/goudzoekers/category/afl-5-het-nieuwe-pinnen/>
- 26 Nederlandse Vereniging van Banken, *Statement n.a.v. berichtgeving over vermeende gekraakte nieuwe emv pinpas*, online te raadplegen op: <http://www.nvb.nl/index.php?p=291941>.
- 27 Tweede Kamer, vergaderjaar 2009–2010, 27 863, nr. 34.
- 28 Persbericht Tls, *ov-bedrijven werken met vertrouwen aan gedegen en solide invoering ov-chipkaart*, 15 januari 2008.
- 29 Al op 15 januari 2008 meldt Tls in de marges van een persbericht dat "als reizigers toch als gevolg van de gekraakte beveiling gedupeerd zouden raken, de directe financiële schade [wordt] vergoed." Men stelt dat dit in de Algemene Voorwaarden zou staan. Dat laatste is dubieus. De voorwaarden zijn op zijn zachtst gezegd onduidelijk hierover. Maar dat terzijde. Belangrijker is dat Tls deze opmerking volledig overstemt met haar pogingen om het risico te bagatelliseren, zowel kwalitatief als kwantitatief. Op 15 januari brengt men liefst vier persberichten uit, waarvan de laatste een samenvatting is van de voorafgaande drie. Alleen het eerste bericht bevat helemaal aan het einde een korte opmerking over vergoeding van financiële schade – een kleine 60 van de ongeveer 3000 woorden waarmee men die dag de ophef probeert te bezweren. Nogmaals: juist het in detail bespreken van de technische risico's verkondigt impliciet de boodschap dat die risico's ons allemaal aangaan, dat daarop het oordeel gebaseerd moet worden over de ov-chipkaart. De nvb doet het niet beter in hun reactie op de kraak van de emv-chip. Ook hier concentreert men zich op het bagatelliseren van het risico – een tactiek die niet alleen wantrouwen oproept, maar opnieuw onbedoeld benadrukt dat het voor publiek en politiek van belang is om de omvang van het risico te kennen. De klant komt nergens ter sprake. Ook hier had nvb eenvoudig een verkoopbare fatalistische boodschap kunnen formuleren: "Elke technologie kan gekraakt worden, dus ook de emv-chip. Wij vergoeden alle schade die klanten lijden ten gevolge van fraude met pinpassen. Dan doen we nu al en dat blijven we doen. Tegelijkertijd proberen we die schade natuurlijk te beperken. Dat is in het belang van iedereen. De overstap naar de emv-chip helpt daarbij." Door een dergelijke reactie achterwege te laten, garanderen ze onbedoeld zelf dat elke nieuwe aanval op de techniek nieuwswaardig is.

- 30 Michel Noordermeer, woordvoerder van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB): “Welke methode er ook wordt bedacht, er komt een moment waarop criminelen gaten in het systeem vinden. Honderd procent veiligheid bestaat helaas niet... Doel van [de campagne 3x kloppen is de consument te wijzen op zijn verantwoordelijkheid en hem bewust te maken van de gevaren die er kunnen zijn... Wanneer je de instructies uit de campagne opvolgt, ben je veilig bezig en is de kans op problemen zo goed als nul. Mocht er onverhoopt toch geld worden ontvreemd, dan vergoedt de bank de schade, net zoals dit bij problemen met de pinpas gebeurt.” Online te lezen op <http://www.cs.ru.nl/B.Jacobs/PRESS/reformatorisch-dagblad-internetbankieren-02-01-08.txt>
- 31 Zie bijvoorbeeld Reinhard Steennnot, Allocation of liability in case of fraudulent use of an electronic payment instrument: The new Directive on payment services in the internal market, *Computer Law and Security Report*, 24 (2008) 555-561. Gerald Spindler, *Verantwortlichkeiten von IT-Herstellern, Nutzern und Intermediären: Studie im Auftrag des BSI durchgeführt von Prof. Dr. Gerald Spindler, Universität Göttingen*. Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, 2007. Online te raadplegen via <http://www.bsi.de/literat/studien/recht/Gutachten.pdf>.
- 32 Steven J. Murdoch, Reliability of Chip & PIN evidence in banking disputes, *Digital Evidence and Electronic Signature Law Review*, 6 (2009) 98-115. Online te raadplegen via <http://www.cl.cam.ac.uk/~sjm217/papers/deaeslroreliability.pdf>
- 33 Ross Anderson, Mike Bond, Steven J. Murdoch, *Chip and Spin*, Cambridge, 2005. Online te raadplegen via <http://www.cl.cam.ac.uk/users/sjm217/papers/clo5chipandspin.pdf>.
- 34 APACS, *Fraud – The Facts 2009. The definitive overview of payment industry fraud and measures to prevent it*, Londen, 2009. Online te raadplegen via [www.theukcardsassociation.org.uk/files/fraud\\_the\\_facts\\_2009.pdf](http://www.theukcardsassociation.org.uk/files/fraud_the_facts_2009.pdf).
- 35 Schade door skimmen 31 miljoen, NRC Handelsblad, 18 mei 2009. Online te raadplegen via [http://www.nrc.nl/economie/article2244994.ece/Schade\\_door\\_skimmen\\_31\\_miljoen](http://www.nrc.nl/economie/article2244994.ece/Schade_door_skimmen_31_miljoen).
- 36 Which?, *Fraud victims struggle to get money back*, 2009. Online te raadplegen via <http://www.which.co.uk/news/2009/06/fraud-victims-struggle-to-get-money-back-179150.jsp>. Zie ook: Steven J. Murdoch, op. cit., 2009.
- 37 Zie bijvoorbeeld visa, *Payment card fraud*, <http://www.visaeurope.com/pressandmedia/factsheets/paymentcardfraud.jsp>. Zie ook: Richard J. Sullivan, *The benefits of collecting and reporting payment fraud statistics for the United States*, online te raadplegen via <http://www.kansascityfed.org/Publicat/PSR/Briefings/PSR-BriefingOct09.pdf>.
- 38 Ross Anderson, Tyler Moore (2006). *The Economics of Information Security*. *Science* 314: 610-613.
- 39 Jonathan Zittrain, *The Future of the Internet – And How to Stop It*, Yale, 2008.
- 40 Energieraad, ‘Eisen CO2-opslag Barendrecht worden verscherpt’. Online te raadplegen via <http://www.energieraad.nl/newsitem.asp?pageid=15671>.
- 41 Charles Perrow, *The Limits of Safety: The Enhancement of a Theory of Accidents*, *Journal of Crisis and Contingencies Management*, 2 (4): 212-220.
- 42 BBC News, *Vatican admits pontiff vulnerable to assault in public*, online te raadplegen via <http://news.bbc.co.uk/2/hi/europe/8430621.stm>.
- 43 Drew Westen, *The Political Brain: The Role of Emotion in Deciding the Fate of the Nation*, New York, 2007.
- 44 John McCain, *Why Courage Matters: The Way to a Braver Life*, New York, 2004, pp. 35-36.
- 45 Deze observatie heb ik te danken aan Liesbeth Noordegraaf-Eelens.

## In de reeks *Vorm geven aan inhoud* verschenen tot nu toe:

### 2007

- **Reïventing the Netherlands: de vormgeving van het openbaar bestuur**  
Tracy Metz
- **Denktanks in beweging**  
Paul 't Hart
- **Een gemakkelijke waarheid** *Waarom we niet leren van onderzoekscommissies*  
Hans de Bruijn
- **Balanceren tussen inkapseling en afstoting**  
*Een essay over de strategische functie bij de Rijksoverheid*  
Mark van Twist, Rik Peeters, Martijn van der Steen

### 2008

- **Achter de voordeur, onder het bed**  
*De dwaalleer van de etatistische vermarkting*  
Marc Chavannes
- **Verschuivende verwachtingen**  
*Over rolverandering en vormgeven aan strategische professionaliteit*  
Rik Peeters, Mark van Twist, Martijn van der Steen

### 2009

- **Strategiseren in de schaduw van de macht**  
*Politiek assistenten van bestuurders als verborgen verbinders*  
Martijn van der Steen, Mark van Twist, Rik Peeters, Marlies de Vries
- **Toekomstverkenning en organisatieontwikkeling**  
*Ontwerpkeuzes in het scenarioproject RWS 2020*  
Mark van Twist, Martijn van der Steen, Maarten van der Vlist, Roger Demkes
- **Leren van tegenspraak en tegenwicht** *Hoe professionals en managers leren van leiderschap, resultaatgerichte sturingen toezicht*  
Peter van der Knaap
- **De regulerende staat** *Ontwikkeling van het toezicht door Inspecties*  
Ferdinand Mertens

### 2010

- **Figureren in het verhaal van de ander** *Over gezagsdragers in beeld*  
Martijn van der Steen, Jaap van der Spek, Mark van Twist
- **Veranderende vernieuwing: op weg naar vloeibaar bestuur**  
*Een beschouwing over 60 jaar vernieuwing van de rijksdienst*  
Martijn van der Steen, Mark van Twist