



Centre on Strategies for Public and Civil Entrepreneurs

Disruptive Citizenship

Lecture Managementevents Sweden, 7 February 2018

Dr. Steven P.M de Waal

@stevendewaal



www.publicspace.nl

Public SPACE Foundation (since 2002) (www.publicspace.nl/English)

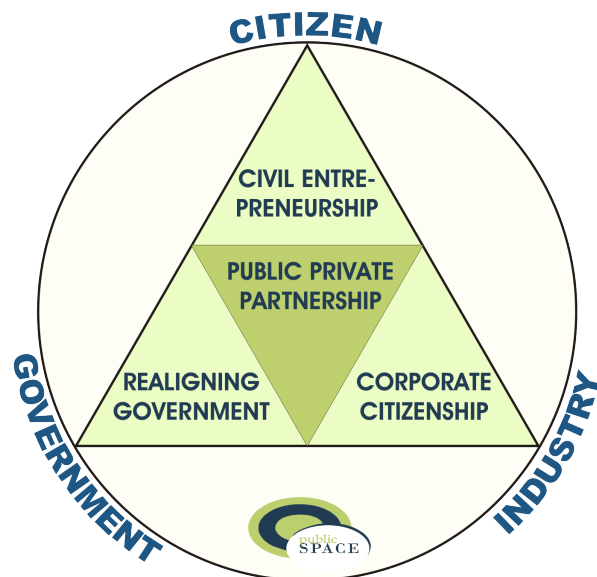
ThinkNetwork

ThinkTank has evolved into a Think Network. Prominent executives, academics, opinion leaders and decision makers operating in strategic frontiers of public/private corporations

Mission

'Winning strategies for the common good'. Open non-ideological inquiry, active international outlook for best practices and interdisciplinary approach.
The **main mission is promoting active citizenship and social entrepreneurship in public services**

Core Concept since 2002



Opinion, blogs and archive on website



The screenshot shows the Public SPACE website with a blog post titled "Boeklancering 'Burgerkracht met Burgermacht' in Dudok". The post is dated 19 mei 2015 and is categorized under "bestuur, burgers, burgerschap, uncategorized". The text of the post discusses the book "Burgerkracht met Burgermacht" and its presentation at the Dudok in Den Haag. To the right of the blog post is a Twitter feed showing tweets from Steven de Waal (@stevendewaal) related to the book launch. The website also features an "Agenda" section with upcoming events.

Outline

1. **Common knowledge: disruption is the current most important strategic phenomenon in markets**
2. **Surprise: same technologies have also and already disruptive impact on politics and public services: rise and power of Disruptive Citizenship**
3. **Strategic perspective: disruptive revolutions in public domain**
4. **Big impact on leadership in municipalities: to be explored by yourself!**

Common knowledge: disruption as a strategic phenomenon in markets

Most important strategic issue in markets: disruption

- Recent definition:
Rise of new and unexpected competitors, from outside current market, innovative in and through their direct access to and exchange with customers
- Common conclusion until recent: CEO's see it latest. First phase: denial, ignorance, defensive (seemingly rational) critique. After that: surprise! This is proof of real powershift
- **Direct exchange and real time information & communication is key**
- Economy and competition dominated and dictated by **platforms**
- **Competition between platforms** is on:
sympathy, belonging, community-feeling, hands-on service, feeling of being 'in charge' and easy tools for self-steering
- **The market now teaches its customers these values & attitude**

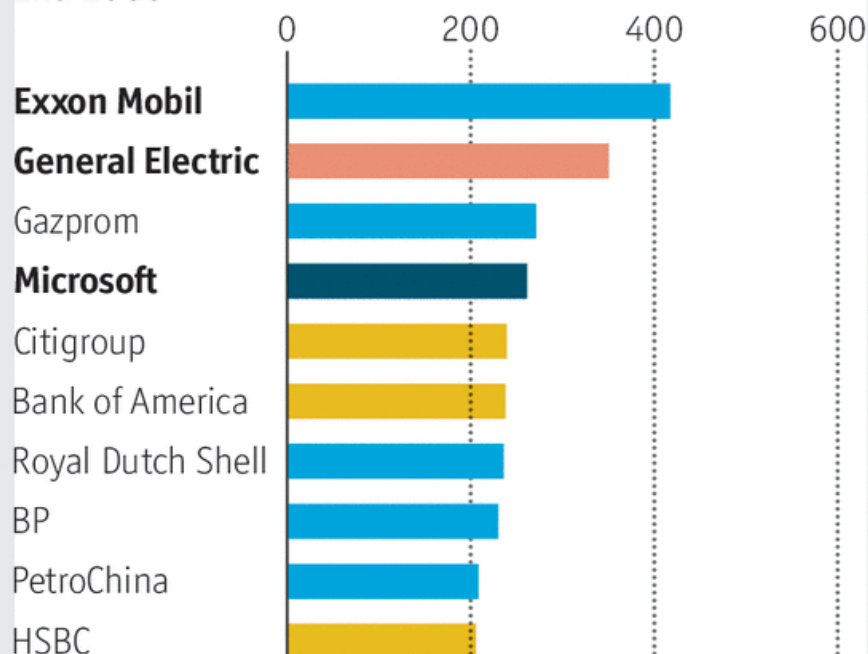
Platformeconomy has already won:

A virtually new world

World, largest listed companies by market capitalisation, \$bn

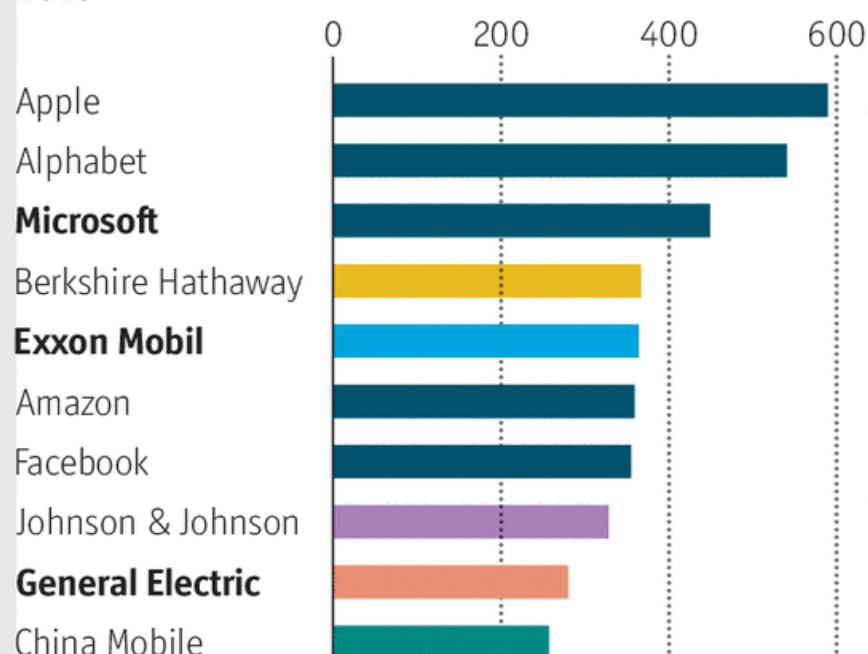
Sector: ■ Energy ■ Financials ■ Health care ■ Industrials ■ IT ■ Telecoms

End 2006



Source: Bloomberg

2016*



*At August 24th 2016

Economist.com

Also Theme Issue of Harvard Business Review, April 2016

What customers learn to expect

- Direct realtime exchange of private assets (*Airbnb, Uber*)
- Direct exchange of pictures, movies, prices, references, reputations (*Booking.com*) as support in their personal choice and decisionmaking
- Reputation of firms and ownership of assets no longer advantage in this exchange; mistrust in 'bought' expertise and information, more trust in peerreviews!
- New name of public/private battle: personal ownership of personal data

It's not just technology, it is a social-technological revolution

Increased self-management and power: information, knowledge, friends, allies and colleagues available in realtime at your fingertip
(Feeling of) **direct observation, direct information, direct choice**



Main new power-source of civil society: Independent & Direct Channel

Revolution in personal ICT (Information & Communication & Media):

- ***Smart*** Enormous, still increasing computing power
- ***Small and Mobile*** Close to person, always at hand
- ***Not just data, all media*** Real time vivid actual observation- and face-contact
- ***Mass use and (!) so expected*** Connection anyplace on the earth, anytime
- ***Platforms*** Develop and support exchange services

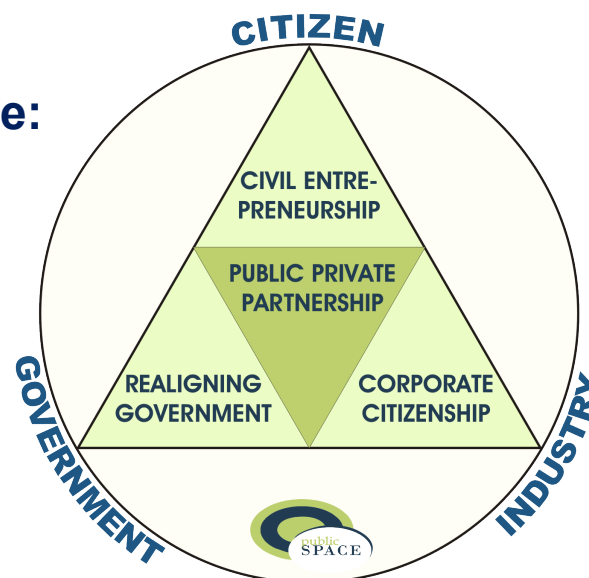
A new and independent, local and global, ICT and media-channel of, to and between citizens.

No selection, reframing or censorship outside citizens themselves and algorithms!

Get used to the new manipulation: bubbles instead of the old and now distrusted filters (politicians, experts, professors, journalists, PR industry).

Power of disruptive citizenship

**New leadership for the public cause:
Civic, Industry, Government and
Community**



The Disruptive Citizen

It's not just technology ('stupid'), it's power- and information tools and their impact on mentality!

- a. Shift in real power:** data, knowledge, communication, peer-reviews, peer-organization
- b. Shift in mentality:** I personally can gather information and opinions, steer, choose, organize, manage and consult peers

Public services have more time to adjust by the protection of state, laws, public finance and lobbies

Not sustainable:

- **Traditional politics will learn quickly:** no re-election without listening to the new public power
- **Customers of public service will demand change and choice;** have a direct and public channel to voice their opinions
- **Public debate and reputation in these direct channels**

My introduction of 'Disruptive Citizen' in Dutch Financial Times [August 2015]

 Anders denken

Zeggenschap

Disruptieve burger richt zijn leefomgeving zelf in

Woningcorporaties kunnen niet langer om de macht van de burger heen: met nieuwe platformen en apps krijgt een bewoner meer greep op de eigen woonomgeving.

Steven de Waal

De sector van woningcorporaties is het afgelopen jaar kritisch onderzocht en publiekelijk de maat genomen. Uiteindelijk leidde dit tot een nieuwe Woningwet, met belangrijke maatregelen zoals een centrale overheidstoezichthouder, meer formele invloed op het beleid van huurders en gemeenten, en een beperking van het domein waarin corporaties mogen ondernemen. Ogenscheinlijk is er nu duidelijkheid. De sector lijkt weer over te kunnen gaan tot zijn kerntaak. Business as usual.

Hierin schuilt een groot en gevaarlijk misverstand. De hypesfeer, de hoge toon



Illustrations of the power of the new direct citizen's channel:

- A. Politics & direct democracy**
- B. Public services**
- C. Civil society**

A. Politics: Disruption of Democracy

- Indirect democracy is outdated: too slow, too much policies, not persons, selection of professional politicians not public enough. **Urgent need for more direct democracy**
 - **‘Behind-the-door’-powergames need to rethink timing and rhetorics** in public debate and direct channels
 - **Personality (biography, emotions, style) and its consistency with the message of politicians is crucial (ethos and pathos)***, because of media at your fingertip, direct observation by citizens. Also the main reason voters increasingly look at theatre performance of public leaders!
 - Attention and addiction to actual information (including gossip, fake-news) leads to diminishing loyalties and spontaneous choice
 - Much less important are classical criteria within professional community of politicians: expertise, network, negotiation skills, reasonable attitude (Hillary Clinton was better in all of them!)
- * **Back to Aristoteles: three rhetorical elements: Ethos** (visible and consistent connection between speaker, subject and message), **Pathos** (appeal on Public) **and Logos** (rational argumentation)

My introduction of Disruption of Democracy in Dutch Financial Times (20 January 2018)

18 **Opinie & Dialoog**

Zaterdag 20 januari 2018 | Het Financieele Dagblad

REFERENDA

Disruptie van de democratie: het directe kanaal

Waar de tv nog steeds onzinquotes van politici brengt, heeft de burger allang zelf informatie- en opiniemacht

Steven de Waal

In politiek Den Haag woedt discussie over referenda. In het nieuwe regerakkoord is het afschaffen van de huidige referendumwet opgenomen, onder verwijzing naar het 'mislukken' van het laatste referendum, over Oekraïne. De politieke vraag is of deze politieke partijen sowieso tegen referenda zijn en dus gemakshalve vergeten dat deze 'mislukking' aan eigen politiek mismanagement lag. Of dat de negatieve uitslag van deze volksraadpleging de nieuwe coalitie niet bevalt en deze dan maar van referenda in het algemeen af wil. Maar uiteindelijk is dit allemaal oude politieke strijd volgens ouderwetse patronen.

Het opvallendst voor degenen die de 'disruptie' in de markt volgen en begrijpen, is dat politiek Den Haag meent dat het nog steeds zeggenschap heeft over directe democratie. Men beseft niet dat er door de moderne ICT- en sociale-media-technieken en toepassingen in de vorm van apps, websites en platforms een nieuw direct en onafhankelijk kanaal is ontstaan. Een kanaal van, voor en tussen burgers. Hierlangs kunnen burgers te allen tijde en over ieder issue — en soms voor een belangstellend en groot publiek — hun persoonlijke mening delen en daar steun voor verwerven.

De publieke opinie is voor het eerst werkelijk publiek. De impact ervan zit niet alleen in de nog steeds voortgaande technologische vernieuwingen, maar vooral in de verbondenheid van heel veel mensen via hun pc en mobiele telefoon. Zo heeft Facebook wereldwijd circa 1,8 miljard maandelijkse gebruikers, van wie 1,2 miljard dagelijks. Dit is veel meer dan nationale politieke bereiken. Dennaam heeft dat wel ingezien en heeft inmiddels een 'techno-ambassadeur' naar Silicon Valley afgevaardigd.

Illustratief voor dit negeren van de nieuwe technologie was het gedrag van de Binnenhofpers tijdens de onderhandelingen rond het nieuwe kabinet. Journalisten hingen met camera en microfoon op het Binnenhof rond, op zoek naar quotes van niets zeggende politici. Het verbazingwekkendste was dat de pers dit nog dagelijks bleef uitsenden ook.

Het nieuwe directe kanaal is een directe concurrent van dit soort onzinberichten. De nieuwe slag in het medialandschap en de platformeconomie is immers die om de wereld in te kunnen richten naar jouw perspectief, belangen en normen. Het volk zit tegenwoordig online, komt elkaar daar tegen, kent elkaar, vormt 'community's', wisselt meningen en standpunten uit, komt tot consensus, die openlijk wordt gecommuniceerd. Vanuit het perspectief van dat nieuwe directe kanaal is dus de revolutionaire disruptieve vraag hoeveel volksvertegenwoordiging in formele democratische instituties een echte demo-



cratie daarbovenop dan nog nodig heeft.

Welke macht geeft dat nieuwe directe kanaal dan aan burgers? Om te beginnen informatiemacht: ieder kan overal en te allen tijde relevante informatie ophalen volgens de eigen vragen, checken op eerder onderzoek, checken op deskundigheid bij collega-burgers of experts en zelfs checken of de officieel ingehuurde experts te vertrouwen zijn. Zo vormen inmiddels burgers in Noord-Nederland een eigen expertise-community rond alles wat de NAM beweert of door experts laat beweren.

Vervolgens is er opinie- en communicatiemacht: de collectieve opinies worden gepubliceerd, volgens echte transparantie: namelijk hoeveel mensen

die opinie steunen. Een duidelijkheid die de oude kanalen alleen hebben bij peilingen (met vaak mankementen in representativiteit) of verkiezingsuitslagen (duidelijk). Voor de rest is er op de oude kanalen veel meningsvorming uit kleine kring die wordt gebracht als groots en meeslepend. Zoals toen het Sociaal en Cultureel Planbureau aantoonde dat Nederland veel milder over migratie denkt dan de dominante geluiden pretendeerden.

Die opinievorming onder burgers wordt dus geuit in publicaties 'op het web' en kan zo worden benut door belangrijke partijen. Zo werd de benoeming van Loek Hermans tot tijdelijk burgemeester van Zutphen tegengehou-

ILLUSTRATIE: HEN DE KORT VOOR
HET FINANCIEELE DAGBLAD

**De zakenwereld weet:
alleen het omarmen
en naar je toe halen
van directe kanalen stelt
je voortbestaan veilig**

den door een persoonlijk appel tegen die beslissing via een website. Door een paar honderd Zutphenaren werd die afwijzing openlijk zichtbaar gestemd. De fractievoorzitters in de gemeenteraad draaiden vervolgens als een blad aan de boom; eerst steunden ze het besluit wel.

De nieuwste technologie laat ook toe dat we, voorbij het simpele like/dislike van Facebook en het even simpele ja/neen van referenda, collectieve opinies kunnen vormen. Online kunnen ingewikkelde discussies en uitwisseling van argumenten met zeer grote groepen burgers direct plaatsvinden, zoals sommige gemeenten nu toepassen. Het in conservatieve retoriek veel aangehaalde beeld van dommeheid van volksraadplegingen wordt hier doorbroken juist dankzij nieuwe technologie. Dan blijken juist de bestaande referenda dommig.

Dit leidt ten slotte tot politieke macht: die ingewonnen informatie, verzamelde opinies en beeldende observaties worden ongecensureerd en ongefilterd gepubliceerd op een voor iedereen toegankelijk kanaal.

Die politieke impact wordt natuurlijk ook aangetoond door het onderzoek in de Verenigde Staten naar de invloed van Russen op de uitslag van de verkiezing van Donald Trump tot president. Het nieuwe directe kanaal is blijbaar ook heel geschikt voor politieke manipulatie. Gelukkig is die manipulatie niet alleen in handen van vermogenden of politici met een grote campagnekas, zoals de succesvolle acties van #MeToo en #P0inArie laten zien.

Een deel van de strijd om de macht wordt dan ook toenemend een strijd tussen deze kanalen. Alle openlijke discussies hierover moeten dus met een flinke politieke korel zout worden genomen. Daarom begon Trump meteen na zijn verkiezing over 'fakenews', terwijl hijzelf een van de producerende partijen van veelvuldig fakenews is en wellicht zijn verkiezingsoverwinning erop gebaseerd is. Pas dus ook op voor de ogenschijnlijk genuanceerde en deskundige kritiek op het nieuwe directe kanaal, zoals het verwijt van tribunegedrag of demagogie. Dit blijkt vaak te komen van degenen die een positie hadden in de oude kanalen.

De disruptie in de markt heeft inmiddels de zakenwereld geleerd dat alleen het omarmen en naar je toe halen van dit directe kanaal je voortbestaan veilig stelt. Politici moeten ook de macht van het directe kanaal niet als bedreiging zien, maar als kans en aanvulling. Een tijdige omarming van deze nieuwe technologische werkelijkheid dicht bij de leef- en informatiewereld van burgers zal verhouden dat gekonst democratie wordt ondermijnd en alleen nog een bordkartonnen toneelstukje in Den Haag is, waar dan ouderwetse tv nog over bericht. Nog een lange weg te gaan, maar: revolutie komt altijd sneller dan je verwacht.

Steven de Waal, oud-voorzitter van Boer & Croon, is oprichter van de denktank Public Space Foundation.

Proof of new media arena

Victory Trump:

Step 1: Famous on TV and social media

Step 2: Newspapers had to follow

Step 3: Republican party had to follow



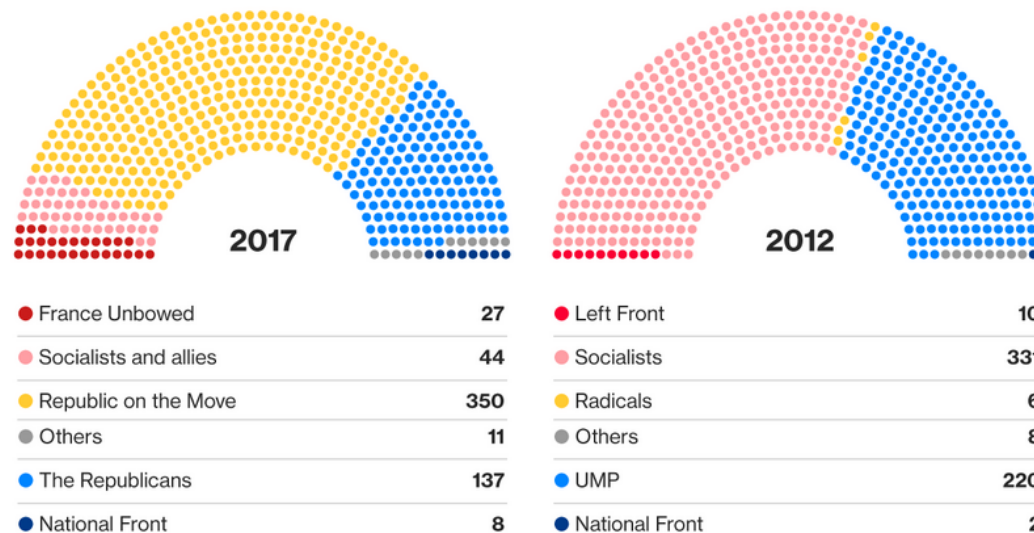
Still stronger case: victory Macron

Step 1: Initiate a new party, 5 months before election

Step 2: Big electoral victory with new list of politicians, avoiding professional politicians

Macron's Landslide

Republic on the Move and its allies won 350 out of 577 seats in France's lower house




Source: Interior Ministry

Bloomberg 


Main explanation: swarmbehaviour in electorate, before the elections, made clear through direct exchange of unbiased opinions, that support for current political parties was gone. So voters knew their personal vote for Macron would not be lost.

We're in the middle of an age old discussion about democracy

A scenic landscape photograph showing a calm lake nestled between lush green forested hills. The water reflects the surrounding greenery and the sky.

The best argument against democracy is a five-minute conversation with the average voter.


Winston Churchill

 BrainyQuote

A photograph of a sunset over the ocean. The sun is low on the horizon, casting a warm orange glow across the sky and reflecting on the water. In the foreground, dark, jagged rocks are silhouetted against the sea.

Democracy is when the indigent, and not the men of property, are the rulers.

Aristotle

 BrainyQuote

Dutch examples: using direct channel to citizens much further on local level than national

First steps are of course on the political safe side:

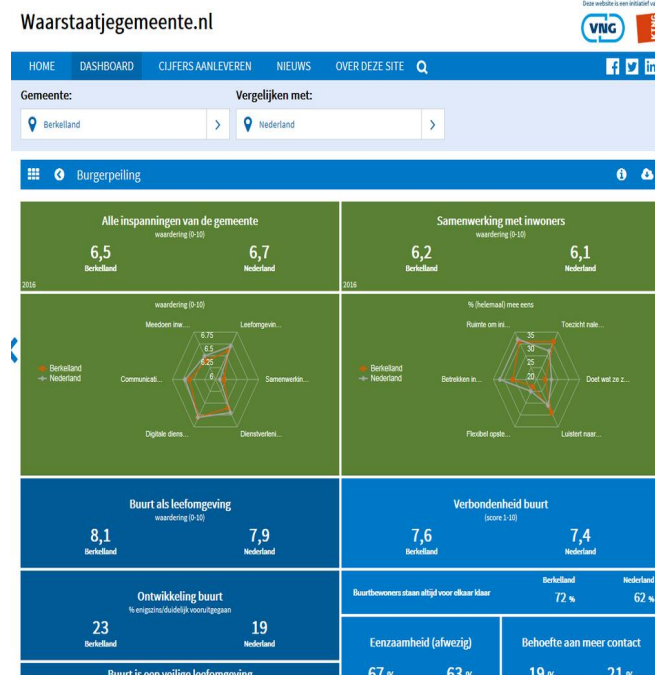
Start: just asking information:

Bewonerspanel
Dordrecht hoort graag wat u er van vindt

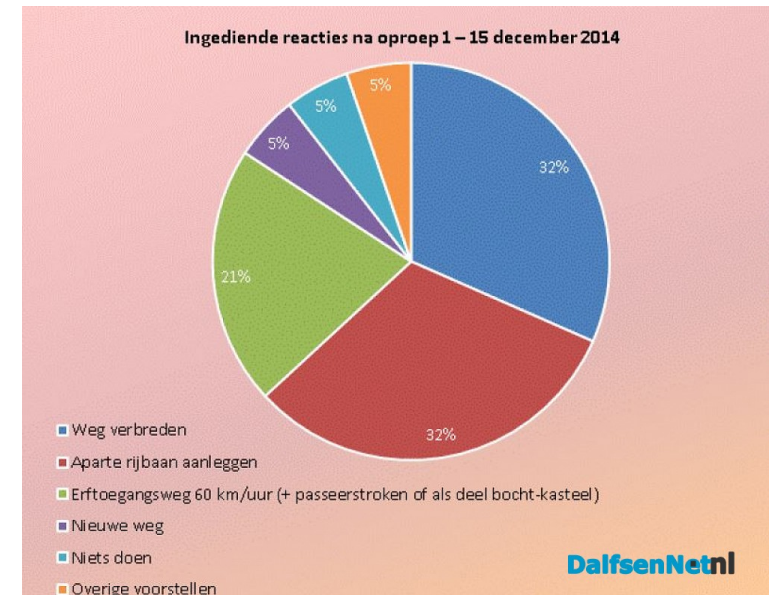
DORDRECHT

www.dordrecht.nl/bewonerspanel

Then: traditional approach as a customer about service quality*:



Finally: ask citizens to participate in political decisionmaking:

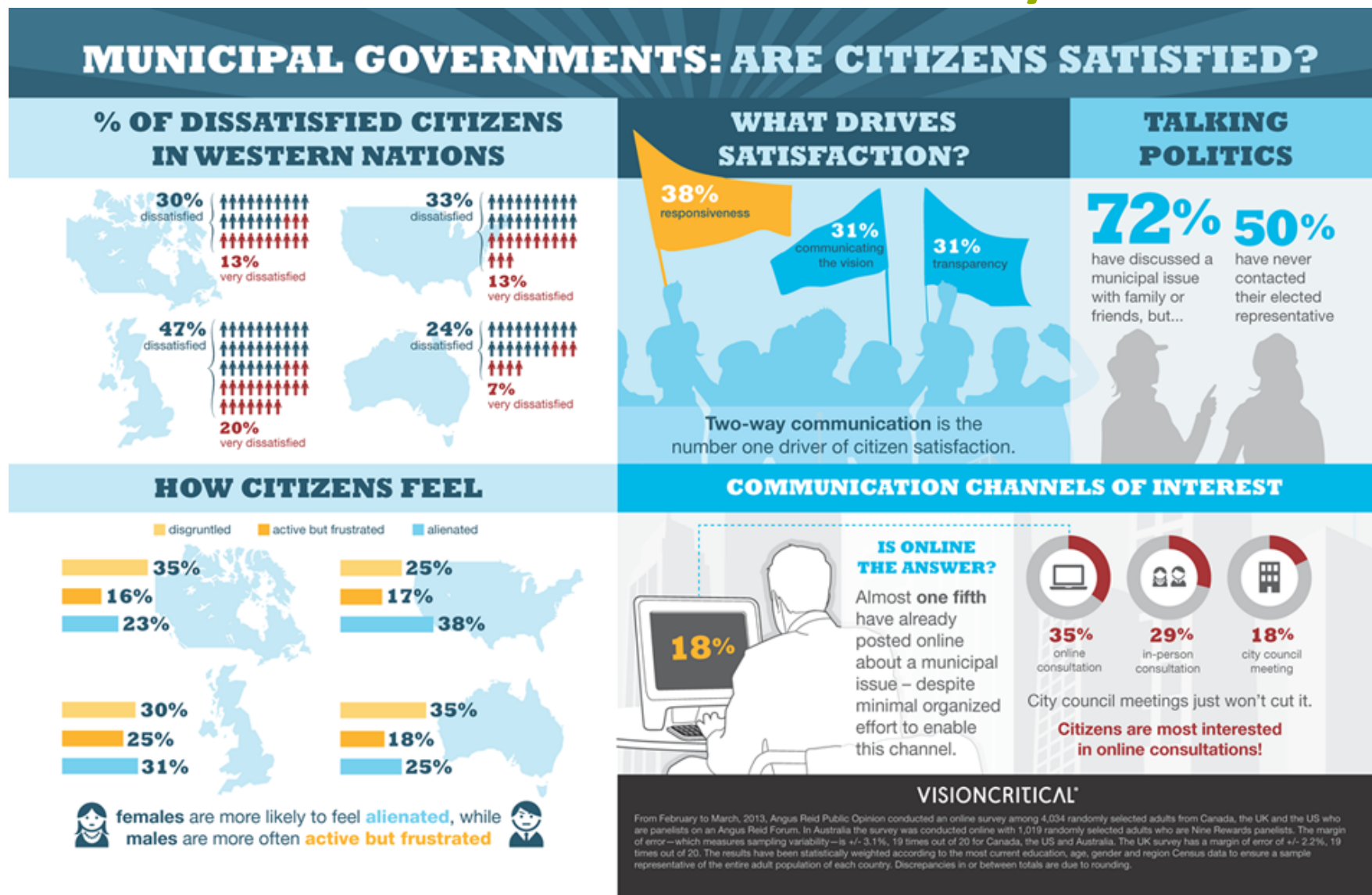


* Using ICT tools to serve citizens. Modern paradox: bigger distance because anonymous bureaucracy hides behind automated and thus better walls

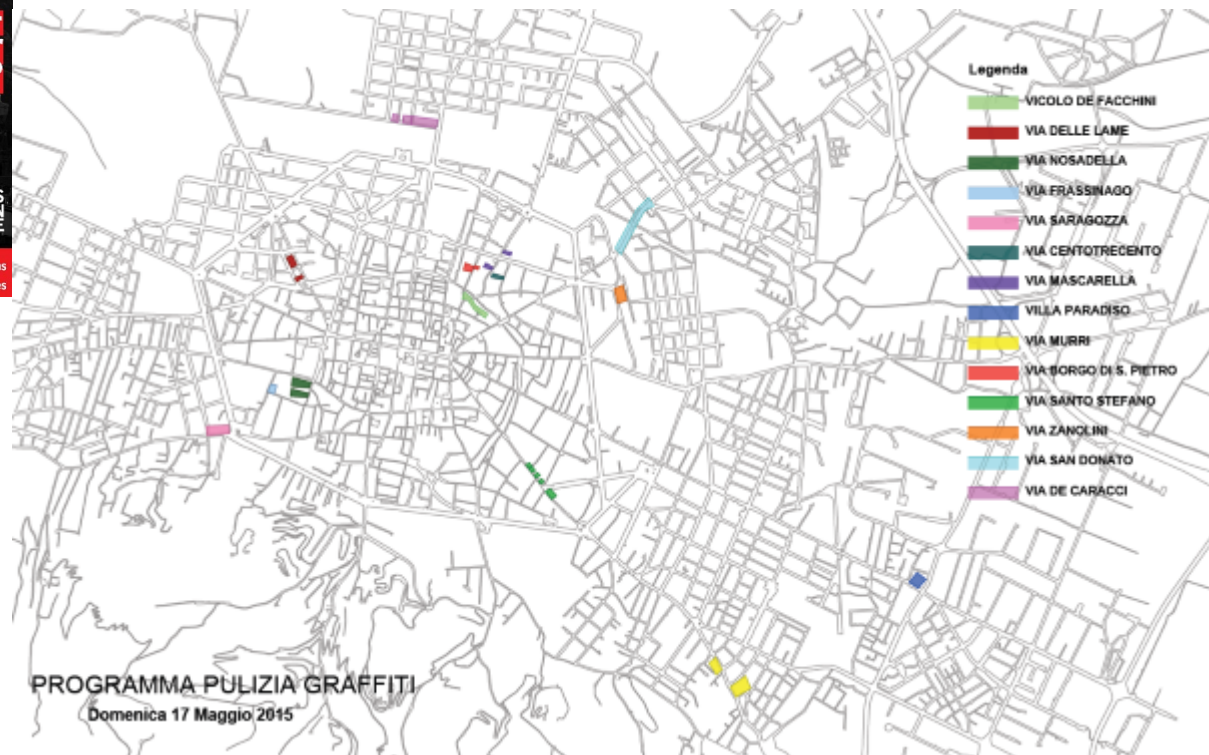
Big impact on municipalities

OLD	NEW
Citizen as passive participant: Information and Tell/sell	Citizen as active participant: Co-producing vision and policies
Transparency (after decisions are made)	Dialogue in decisionmaking process
Accountability, in official democracy	Accountability, directly to citizens
Citizen as client: Servicedesk and complaints handling	Citizen not just clients Personal help in complex navigating
	Citizen as partner for the public cause: signals, helpquestions and -offer, cooperatives and commons for caring

ICT fixes current deficits of democracy



Possible next step: City as Commons*



- Introduced, analyzed and studied by Elinor Ostrom, first female 'Nobelprize' winner (2009): selforganizing and selfgovernance of collective of users of a common resource. Parts of cities are a common resource for inhabitants.

B. Public Services

Public Services are still delaying impact by using protection of state, laws and lobbies

Not sustainable: traditional politics will learn quickly: **no re-election without listening to new civil channel and power**

- 1. Need/Demand for Co-Production and Co-creation;** no longer just voice and passive consumer service, but co-choice, co-production, partnering with ‘amateur’-cooperatives
- 2. Reputation based on peer-reviews on direct channel, be there!**
- 3. Monopoly is gone:** civil initiatives and cooperations are here to stay; simple supplyside attitude won’t work
- 4. Quality standards are not only based on technical/professional and bureaucratic paradigm, add peer-review and reputation**

NEW CIVIL LEADERSHIP

Trying to stop no use, technology stronger



Main scenario for current supply will be grid function:
co-production, partnering, emergency backup, facilitating of civil initiative

© The Economist

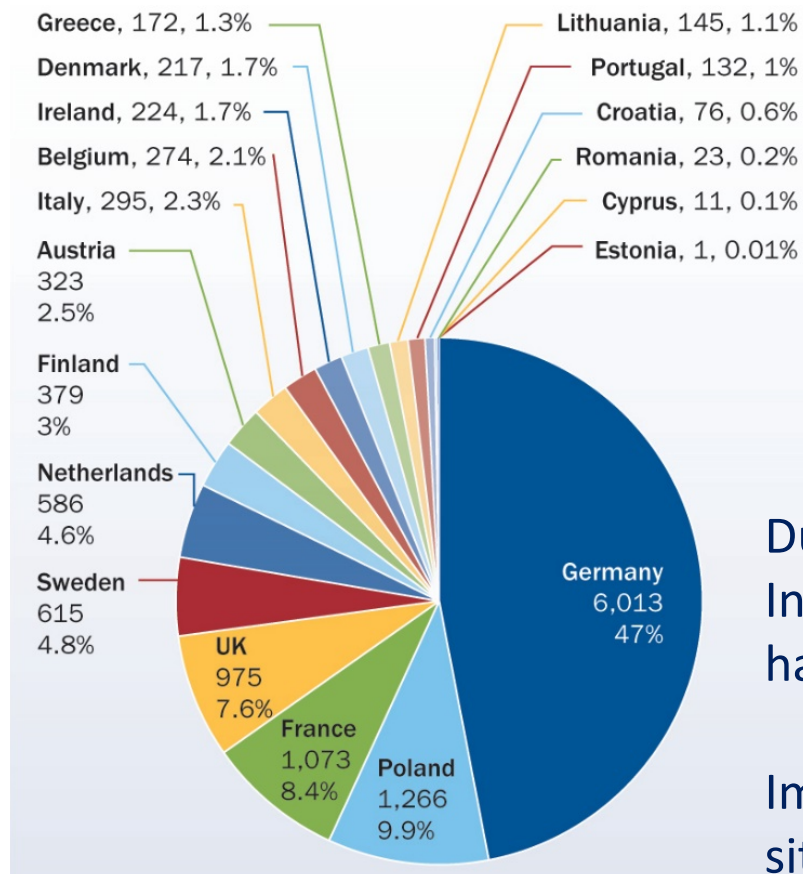
C. Civil Society

- People are more in solidarity and helpful than expected, mainly if help is asked, publicly needed and support result is visible
- People now can organize themselves: not only traditionally in collective protest to politicians and public services, but also their own services
- Biggest question: in partnership or in competition with current professional public services?

Co-production in neighbourhoods



The positive side of powerful swarmbehaviour: windmills initiated and owned by citizens grow much faster than government management



Dutch Planning Agency:
In 2012 installed windenergy in Germany in civil
hands 50%, in the Netherlands at that time 4%.

Impact still increasing: graph shows windenergy
situation EU 2015

Co-Producing Safety:

\$100,000 Warrant - Issued For Maria Ayala
AMBER ALERT
 Taken From Palmdale California - IF SEEN CALL - 661- 272-2400

5-month-old Joliet Cedano



Maria Cedano Ayala - 43 - Suspect

Investigators believe that 5-month-old Joliet Cedano may be with her biological mother, Maria Cedano Ayala.

Joliet Cedano is 23 inches tall and weighs 12 pounds, and was last seen wearing a red and white shirt and blue jean overalls.



AMBER
AL-RT

VERMIST





Anass Aouragh (13)

Jongen. Vermist sinds 06-02-2013 uit Wassenaar. 1m68, kort zwart haar, groen Diesel jack, bruine broek

[Details vermissing](#)

Deel dit alert: [f](#) [t](#) [i](#)

Heeft U informatie?
 Neem contact op met de politie. Bel: 0800-6070


Khoya-Paya

[Home](#)
[Dashboard](#)
[Login](#)
[Register](#)
[Contact Us](#)

MESSAGES It is mandatory for police to register FIR in case of missing child.



[Login | Register](#)

[My Child is Missing](#)

[I Have Sighted A Child](#)

[Search A Missing Child](#)

Main impact on civil servant leadership

Power of disruptive citizenship will come closer and change roles between political executives and civil servants

- Frontline civil servants need much more decisionpower in their interaction with citizens
- Who (politicians or civil servants?) knows citizen's opinions best?
- How to provoke and evaluate this information? How and who to influence with these opinions?
- Bureaucratic attitude in interaction with citizens change to commitment and valuedriven character
- More partnership between governments with societal actions?
- How to choose between civil initiatives? And between them and current public services?

