

Society 3.0

Society 3.0

A smart, simple, sustainable & sharing society

Ronald van den Hoff

Creative commons 2011



Stichting Society3.0

& Ronald van den Hoff

ISBN 978-90-816935-1-6

Society
3.0

A smart, simple, sustainable & sharing society

Een boek voor wereldmensen

*“When the winds
of change are
blowing,
some people
are building
shelters
and others
are building
windmills”*

VOORWOORD

Toen ik werd gevraagd dit voorwoord te schrijven twijfelde ik geen seconde. Ronald is mijn compagnon; aan zijn boek voeg ik natuurlijk met plezier enkele woorden toe!

Ronald is een uitzonderlijk analytisch man. Hij kan bergen informatie opnemen en er óók nog de juiste verbanden in aanbrengen. Hij denkt razendsnel en is daarmee anderen vaak een flink aantal stappen voor, wat nog wel eens tot ongeduld leidt over het tempo waarmee zaken vorm krijgen ☺. Als partner in CDEF Holding ervaar ik zijn enorme innovatiekracht onder andere in de ruimte die Ronald biedt om mijn talenten aan te wenden in het omzetten van al die visie in realiteit. Concrete oplossingen waardoor de toekomst er anders uit komt te zien. Met meer perspectieven voor alle betrokken stakeholders in ons waardenetwerk.

Mag ik je een paar jaar terug in de tijd brengen?

We bevinden ons rond de eeuwwisseling. De jaren van overvloed en uitbundige groei zijn voorbij. We zien de samenleving en dus onze markt veranderen. Ronald en ik ervaren machteloosheid bij onze traditionele klanten. Zij raken letterlijk de weg kwijt en als je als organisatie niet oppast ga je daarin mee. Dan ga je vooral in kosten

snijden, kaas schaven en op je stoeltje wachten tot zich betere tijden aandienen. Als je geschoren wordt moet je immers stil zitten, toch?

Ronald niet. Hij bedient zich van een oud Chinees gezegde.
“When the winds of change are blowing, some people are building shelters and others are building windmills”.

Als visiegestuurde organisatie kiezen wij voor de windmolens. We kijken continu om ons heen, delen die informatie ruimschoots en praten daar veel over met elkaar. We herijken voortdurend onze uitgangspunten: *“Wat ging er fout, waarom doen we wat we doen, waarom was dat de vorige keer zo’n goed idee, en is dat nog steeds wel zo?”* Dit zijn het soort vragen die we elkaar dagelijks stellen. Onze web developers hebben iedere vrijdag een ‘labdag’ (eerlijk afgekeken van Google) waarop zij alleen of met elkaar nieuwe software testen en analyseren. Ook net gelanceerde producten en diensten gaan onder de loep. Ze ronden zo’n dag af met een trendupdate aan alle medewerkers. Regelmatig organiseren we intervisiemomenten in teams van diverse samenstellingen. We proberen onze medewerkers vooral die dingen te laten doen die aanspraak maken op hun talent en hun passie. Onze holding heet niet voor niets CDEF ‘Cada Dia Es una Fiesta’: vrijvertaald vanuit het Spaans betekent het dat iedere dag een feest is. Een feest om met elkaar te werken. Werken met de focus op het talent van onszelf en van de mensen om ons heen. Voor mij is samenwerken met Ronald werkelijk Cada Dia Una Fiesta!

We worden niet snel verrast door de omstandigheden. De veranderende samenleving, de falende politiek, het verval van ons democratisch bestel, de technologische opmars van internet, met als gevolg het virtueel socialiseren van onze stakeholders; deze

ontwikkelingen zagen we al jaren geleden aankomen. Wij zijn continu bewust van het besef dat we vooruit moeten kijken; dat we juist die diensten en producten moeten leveren waar de markt 'morgen' behoefte aan heeft, binnen een maatschappelijk verantwoord kader. In onze optiek heeft de financiële en economische crisis het huidige tijdsgewricht alleen maar pijnlijk zichtbaar gemaakt. Wij zien er vooral kansen in.

Als reactie op het wankelende vertrouwen in de gevestigde orde organiseren sommige mensen zich 'onderwater' en creëren daar waarde zonder de hulp van de zogenoemde 'gevestigde orde organisaties'. Deze ontwikkeling volgen we al jaren met grote belangstelling, en we maken er zelf ook onderdeel van uit. Experimenteren is onze tweede natuur. Niet altijd meteen met succes. Zo waren we rond 2002 te vroeg met een concept dat we de 'Meeting lounge' noemden. Bedoeld als een verlengstuk van onze Meeting Plaza vergaderbedrijven is het echter nooit aangeslagen. Nu pas snappen we waarom. Ons concept was te zeer gericht op 'nieuwe hardware', op het fysieke product. In onze marktcommunicatie waren we vooral gericht op 'zenden' en onze doelgroep gedroeg zich veel minder vrij dan de marktonderzoeken lieten zien. 'Weg van kantoor' was letterlijk 'weg' en dat paste helemaal niet bij de toenmalige bedrijfsculturen en bij de destijds beschikbare ICT infrastructuur. ZP's (zelfstandige professionals) bestonden nog niet echt. De sociale media op internet al helemaal niet.

Sindsdien is er in rap tempo veel veranderd. Het internet is sociaal geworden, mensen communiceren rechtstreeks en heel intens, en verbinden zich massaal in de vele sociale netwerken. Mede daardoor is een dienst als Twitter zo'n groot succes. Mobiele telefoons en alle andere mobiele toepassingen breken definitief

door. Veel traditionele organisaties komen in financiële problemen na hun veel te dure fusies en overnames. Mensen zijn hun werkend bestaan niet meer zeker en stappen massaal op om verder als ZP-er door het leven te gaan.

In 2007 zien we een nieuwe kans om de vergadermarkt te innoveren. Boven een winkelcentrum in Maarssenbroek openen we zonder ophef een pilot-vestiging en nodigen daar een aantal goede klanten uit om ons concept gedurende een jaar met ons te testen. We noemen de formule *Seats2meet.com*, een naar nu blijkt hele sterke naam. Mooi bedacht, Ronald!

Na een leerzame en succesvolle pilot wordt het tijd voor het echte werk. In het najaar van 2008 huren we een ruimte in Hoog Catharijne, bovenop het Utrechtse Centraal Station en strippen de 2.000 vierkante meter volledig kaal. Operationeel en conceptueel gaan we de zaken nu echt anders doen. We willen een *disruptive* vergadermodel creëren. Een *Blue Ocean concept* waarbij we een dusdanig nieuwe markt ontwikkelen dat competitie uitsluit. Via mijn broer komen we in contact met architect Bart Vos, de jongste telg van de Groningse architectenfamilie. Bart bleek voor ons de juiste man op de juiste plaats: met zijn briljante kijk op het vormgeven van interieurs wist hij ons *Seats2meet* gedachtegoed perfect om te zetten in een prachtige, leefbare en spraakmakende werk- en ontmoetingsomgeving. Door rond Bart een supercreatief en -productief team te formeren hebben we in drie maanden co-creëren de gestripte ruimte compleet van zijn nieuwe uiterlijk kunnen voorzien.

Ons concept? *Seats2meet.com* is dé ontmoetingsplek, hét startpunt en dé inspiratieomgeving - zowel on- als offline - voor nieuwe waardecreatie. Offline staat onze lounge centraal. Daar kun je (net)

werken met gratis wifi, koffie/thee en zelfs een gratis lunch. Wil je ongestoord werken dan boek je een Seats2work voor een klein bedrag per dagdeel. Voor meetings waarbij privacy van belang is boek je je Seats2meet in de besloten vergaderlounes. We gebruiken hiervoor een online transactie- en boekingswebsite, de eerste ter wereld in zijn soort. Er zit een zelf bedacht en ontwikkeld yield management systeem achter, die aan de hand van 32 variabelen een actuele stoelprijs berekent waardoor een permanente balans aangebracht wordt tussen een optimale opbrengst en een optimale bezetting. Een systeem waar menig luchtvaartmaatschappij nog een puntje aan kan zuigen.

Onze gasten hebben 24/7 toegang tot hun eigen gegevens en kunnen boeken wanneer ze dat willen, en ook annuleren wanneer ze dat willen. Annuleringskosten kennen wij niet. Sterker nog; we hebben de complexe Uniforme Voorwaarden Hotellerie gewoon overboord gezet!

Essentieel binnen ons Seats2meet.com gedachtegoed zijn de sociale verbindingen die mensen er leggen. Hier ontstaat namelijk de nieuwe waarde en dat is nu net het belangrijkste ingrediënt om onze Society 3.0 samen vorm te geven! Vandaar dat we met ons label Mindz.com een virtuele structuur hebben gecreëerd die we het 'Society 3.0 Ecosystem' hebben genoemd. Als grondlegger van deze visie gaat Ronald in dit boek uitgebreid in op hoe wij hiertoe gekomen zijn.

Ik ben ervan overtuigd dat Society 3.0 velen zal inspireren (zoals het mij ook dagelijks doet) om daadwerkelijk vorm te geven aan vernieuwing. Het boek geeft inzicht in de mogelijkheden die ons daartoe tegenwoordig ter beschikking staan. Wat ik persoonlijk heel mooi vind aan dit boek is dat het niet alleen beschrijft waardoor we

in de huidige situatie terecht zijn gekomen (waarmee we absoluut inzicht krijgen in bepaalde ontwikkelingen) maar dat het vooral ook veel perspectief biedt voor een mooiere toekomst.

Ik wens je veel leesplezier en inspiratie!

Mariëlle Sijgers
Co-founder CDEF Holding BV
Februari 2011





*A smart,
simple,
sustainable
& sharing
society*

INDEX

Inleiding

Hoe mobiel is onze samenleving nu echt? 23

Automorbiditeit

Ons goed zit muurvast

Immobiliserende instituties

Overheid met orgaanschade

De mens in het middelpunt

Help de roltrap staat stil!

Een prachtig perspectief

Afhankelijkheid in gelijkwaardigheid

ZP

Voordat u echt begint te lezen 34

DEEL 1 ONDERGANG VAN DE ZOMBIE ECONOMIE 39

Inleiding

We zitten dus in een crisis

De geldemmer kan niet groot genoeg zijn

Over het onvermogen tot sturing en de onvermijdelijke druppel

De macht verschuift ... de verkeerde kant op? 48

Het regent regenten en het volk betaalt de rekening 53

Regenten van toen

De moderne regenten draaiden op aardgas

Eindelijk geen regenten meer? De vrije markteconomie
 Quango's opereren vaak onder een schuilnaam...
 Quango's hebben bestuurders hebben Quango's
 De geldpotten van de Quango's
 Casinokapitalisme
 Het regent Kamers van Koophandel
 Het regent Waterschappen
 En het regent regels...
 Van de regent in de drop?
 De regenten regeren, daar kunt ook u nu niet meer omheen

Ik ben boos op de paarse krokodil 87

De grootste paarse krokodil van mijn leven!
 Zijn wij allen graaiers?
 In Europa is het al niet anders
 Reden tot boosheid

Organisaties organiseren zichzelf dood (en leven verder) 97

Als je door het eigen plafond groeit...
 Groeien om het groeien
 Is er nog wel een klant?
 Aandeel of belang?
 Rups Nooitgenoeg

14 Einde van BV Nederland? 107

Onze samenleving komt piepend en krakend tot stilstand.

Wereldburgers banen de weg naar Society3.0 111

Internet, een machtig instrument
 Ben jij die wereldburger?

DEEL 2 OPKOMST VAN SOCIETY 3.0 119

Inleiding 121

De kracht van het internet 129

Over een zeebeving

Eerst was er web1.0

Het web wordt sociaal

Organiseren zonder organisaties en met sociaal kapitaal

Web collaboration

Sociale verbondenheid veroorzaakt een zeebeving

Van netwerk naar waardenetwerk

Waardevol leiderschap

Nieuwe leiders, nieuwe organisaties

De kracht van sociaal netwerken 151

Verschillende netwerken, verschillende mensen, verschillende vriendschappen

Hoe groot is mijn netwerk? Wees een verbinder!

De strategische samenstelling van mijn netwerk.

Hoe relevant zijn mijn netwerkvrienden?

Dan is er nog de betrouwbaarheid

Society 3.0 – de interdependente economie 163

Verantwoording

Een nieuw speelveld

De spelregels in de Interdependente Economie

De spelers in de Interdependente Economie

Leefomgeving 3.0 183

Goederendoorvoer: Nederland trechterland
Over productie...
Schoner stoken
Gratis grond; eigen energie
(In) kantoren gaan (we) niet meer werken
Huizen als kastelen...
O wat een grote projecten
Mobiliteit blijft ons beroeren
Een duurzame samenleving, wie wil dat nu niet?

Werken 3.0 205

We worden ouder papa
Meer vrijheid in solidariteit
Werk is maatwerk
Generatie Y
Nog meer onaangebroke potentieel
Oudere werknemer
Vergeet de ex-werknemer niet
Leveranciers zijn ook medewerkers
Je klant als meemaker
De Zelfstandige Professional

Geld 3.0 223

Bankieren kan en moet eenvoudiger
Saaie banken kunnen best leuk zijn
Het is niet alles goud dat er blinkt
Meer regelgeving dan maar?
Zoals peer to peer lending
Alternatieve valuta: WIR, ITEX, Noppes en Flarden

De verbinding met sociale netwerken is snel gelegd
Nederland gidsland? Waarom niet?

Democratie 3.0 241

Aan de kalkoen vragen wat er op het kerstmenu staat...
Internettoegang is een grondrecht
Meer burgerbetrokkenheid
Overheidsinformatie anders ontsluiten graag
Belastingen3.0?
Wat is democratie?

Onderwijs 3.0 257

Wanneer leren wij?
Waar leren wij?
Hoe leren wij?

Zorg 3.0 265

Niet commercieel, wel bedrijfsmatig graag!
Ziekenhuizen of beterhuizen?
Dit alles is mij een zorg! U toch ook?

Ontwikkelingssamenwerking 3.0 271

Leren surfen op een vloedgolf 277

Internet & privacy: big brother is watching you!
Watching your tweets...
Wie heeft het recht?
Internet als drug
Wie spreekt er recht?

Iedereen verbonden met “the global brain” 289

Web3.0 is van betekenis...

Wie zoekt...zal vinden?

Het internet als Operating System

24/7 on-line dankzij het 7de massa medium: we worden mobiel!

Kan die mobiel zowel kleiner als krachtiger?

EEN WERKKERK GENAAMD SEATS2MEET 301

EN EEN ECOSYSTEEM GENAAMD MINDZ.COM

Het Nieuwe Vergaderen

Seats2meet, eerst transactioneel, daarna sociaal op orde

Sociaal Digitaal Virtueel Ecosysteem

Organisatie 3.0 vervlochten met haar medewerkers

Staartje van de markt is neusje van de zalm

Ieder zijn eigen Seats in de buurt!

Groot geworden door open te blijven!

DEEL 3 ORGANISEREN 3.0: **MENSEN ZONDER GRENZEN 319**

Van waardeketens naar waardenetwerken 321

Van bezit naar toegang

Waardeketen of winstketen?

De dynamische balans van het waardenetwerk

Het nieuwe werken 329

De nieuwe werker als bouwsteen van organisatievernieuwing

Het nieuwe organiseren is 'event driven' en 'real time'

Moments of Truth

Op weg naar 'real time' organisaties

Organisatie 3.0 338

Wat zeggen de goeroes?

Tot zover de goeroes. Wat zeggen de stakeholders?

Mijn visie op Organisatie 3.0

En toch betoog ik hier geen paradigmashift...

Leiderschap 3.0 is meesterschap 349

Leiders beschikken over visie

Leiders 'enablen'

Leiders verbinden

Cultuur van de organisatie 3.0 361

Cada dia es una fiesta!

Organiseren van kenniscreatie en kennisdeling

Duurzaam organiseren van leren en ontwikkelen

ONVERMIJDELIJKE TRANSITIES IN DE MUZIEK EN GASTVRIJHEIDSINDUSTRIE 371

Op weg naar nieuwe business modellen in de muziekindustrie

De muziekpiraat als vernieuwer

Gastvrijheid is geknipt voor internet, maar de industrie
pikt het niet op

De attractie als flessenhals

De wereld als speelveld

De unieke toerist, de unieke consument

Weggeven en winst maken: op naar business 3.0 385

Opmaat naar het Business Concept 3.0

$N=1$ en $R=G$

De waarde zit 'em in de staart

TANSTAAFL

Tegen gratis kun je niet op

Gratis muziek of liever niet?

Geld verdienen aan webadvertenties?

Het is maar een spelletje...

Een beetje gratis

Voor echte toegevoegde waarde wil ik betalen

Verdienen aan het matchen van mensen en dingen

De laatste vernieuwing heet WBA

Transactional business concepting 3.0 399

Peer production & mass collaboration: wkinomics

Cocreatie

Lego laat haar fanaten zelf ontwerpen

Iedereen heeft verstand van voetbal

Een nieuwe auto

De appelwinkel

Samen een boek schrijven

Klein maar fijn: de cocreatie van Zeeuwier Jenever

Cocreatie in het groot: Amsterdam Innovatie Festival

Co-branding

Brand detachment: verdienen door afscheid te nemen
van het kernproces

Social business concepting 3.0 413

Paid or earned media?

Het sociale deel van het business model

Storytelling

Trust Agents

Social Media Certification bij Coca Cola

Buzz monitor

Branding

Personal branding

Geen touch point onbenut laten met EDC

Branded Utility Tools

Social media strategy

Sociaal worden?

Drietrapsraket

WERELDMENS, BEGIN NU EN HANTEER

DE DISRUPTIVE BYPASS 441

We schrijven 2021 en op 13 kilometer hoogte maak ik de balans op...

Speed action network Connections interactions

Are you still around?

INLEIDING

Hoe mobiel is onze samenleving nu echt?

U en ik leven in een tijdsgewricht. Er is geen ontkomen aan. De dynamiek giert om ons heen. Wat vandaag zeker lijkt is morgen al anders. Het is crisis. Ons bancaire systeem faalt en sleurt ons mee in een economische neergang die zijn weerga niet kent. We komen tot stilstand. Waar je kijkt zie je files. Crisis. Toch zijn onze technologische en sociale mobiliteit groter dan ooit. Onze wereld lijkt in een hogere versnelling te zijn geraakt. Maar waarom draaien haar wielen dan niet? Het is voor ieder weldenkend mens duidelijk dat ons land structureel ontspoord. In onze hang naar steeds sneller en groter en beter hebben we onszelf geblokkeerd.

Automorbiditeit

Kijkend naar onze Nederlandse automobilititeit gaan mensen meewarig glimlachen. Bewegen in de automobiel is een contradictie geworden. We staan vaker dan ooit in files die steeds langer worden en op elk moment van de dag ontstaan. Jammer van al die (vermeende) inspanningen van onze overheid. Het wegennet staat model voor de staat van ons land. Sommige stukken weg

zijn breed genoeg en mooi geasfalteerd, andere stukken vertonen sporen van langdurig achterstallig onderhoud. De overvloed aan regels, borden, camera's en trajectcontroles geeft een illusie dat we de zaak onder controle hebben. En duur dat het allemaal is! Tussen Delft en Rotterdam gaan we zeven kilometer A4 aanleggen. In mei 2009 raamde Rijkswaterstaat deze klus op €700 miljoen. In september 2009 was dat bedrag al opgelopen tot €125 miljoen *per kilometer*. In de afgelopen jaren is er nog geen 70 kilometer snelweg bijgebouwd. Het openbaar vervoer biedt ook geen soelaas. Deze sector, al jaren in een identiteitscrisis tussen private onderneming en overheidsdienst, zou een toenemende vraag niet eens kunnen verwerken.

Ons goed zit muurvast

Wanneer je mobiliteit uitlegt als beweging op de woningmarkt is het ook daar filevorming en vertraging. Woningzoekenden staan in de rij door het nijpend gebrek aan goede en betaalbare starterwoningen. Huurders die voor hun doen te goedkope huizen bewonen, blijven zitten en creëren een file aan de instroomzijde. Waarom staan al die mensen in deze woningfile? Het antwoord is volgens mij heel simpel. Huizen zijn gewoon te duur. De bouwwereld - projectontwikkelaars, bouwers, beleggers en overheid - profiteert al jaren schaamteloos van de zelf gecreëerde schaarste en staat toe dat de gemiddelde prijs voor het bouwen van een huis al tijden meer dan 5% per jaar stijgt. De woningbouwproductie loopt al jaren terug, ondanks of dankzij? We hebben het hier over een sector met de woningcorporaties als belangrijke speler. Helaas waren die vooral druk met het bekleden van het eigen pluche, oppoetsen van het familiezilver en persoonlijke zelfverrijking. Ze kochten hotels, buitenlandse woonwijken, eilanden en cruiseboten. Of vonden het nodig om maatschappelijk eigendom te beleggen bij IJslanse

banken. Ze hebben een hoop geld verkwanseld, maar ze heten nog wel steeds *woningcorporaties*.

Immobiliserende instituties

Het onderwijs en de gezondheidszorg? Geen beweging meer in te krijgen. Ze steggelen over capaciteit. Ze steggelen over vergoedingen. Over kwaliteit. Over financiering. Over budgetoverschrijdingen. Over marktwerking. En de leerling en de patiënt? Geheel buiten beeld. Het gevolg? Wachtlijsten in ziekenhuizen - ziekenhuizen die failliet gaan en dan toch weer niet omdat de overheid ingrijpt. Instellingen waar door slecht management en gebrek aan leiderschap tientallen mensen jaarlijks onnodig overlijden. Ook het onderwijs kent wachtlijsten. In mijn woonplaats Zeist is al jaren geen sprake meer van een vrije schoolkeuze. Je mag blij zijn als je kind nog binnen de gemeente terecht kan, want anders sta je elke dag in de file omdat je je kind naar die verre school moet brengen. Dat was dan nog maar de toegankelijkheid en bereikbaarheid. Over de kwaliteit van het onderwijs mag je in dit land nooit iets zeggen. Maar wat ik in mijn directe omgeving zie stemt mij niet vrolijk.

Overheid met orgaanschade

We kijken terug op te veel kabinetten, die vastliepen op door hun eigen regeerakkoorden gecreëerde knelpunten. De daaruit voortvloeiende besluiteloosheid blijkt fnuikend voor de innovatiekracht van Nederland. Welbeschouwd heeft ons politiek systeem zichzelf overleefd. De afstand tussen kiezer en gekozene is nog nooit zo groot geweest. Allereerst is daar de centrale overheid. Dan is er de niet-transparante maar wel geld verslindende tussenlaag die provincie heet. Tenslotte kom je in het putje waar je als burger en ondernemer het meeste mee te maken krijgt: de gemeentelijke overheid. We kreunen onder een machteloze overheid

en politiek, die in haar kielzog een hele serie 'zelfstandige organen met een bestuurlijke taak' meevoert. Organen die vanuit een door de overheid gecreëerde monopoliepositie uiterst inefficiënt opereren en aan niemand meer verantwoording schuldig zijn, anders dan aan collega-regenten. We tellen er al gauw 3.000. Pensioenfondsen, woningbouwcorporaties, energie, telecom- en kabelmaatschappijen, bedrijf- en productschappen, kamers van koophandel, waterschappen, werkgevers- en werknemersorganisaties en vele 'heffende organisaties', zoals de Buma/Stemra's van deze wereld. Het barst in al deze clubs van de regenten, die zonder enige schaamte de eigen positie beschermen en vooral zichzelf en elkaar verrijken. Volstrekt ineffectief. Zich gedragend als casinokapitalisten geven ze de overvloedige geïnde gelden niet terug aan de 'klant', maar gaan ze het internationaal en zonder enige kennis van zaken beleggen. Zo zijn er al miljarden verkwanseld. Deze instanties zijn maar in één ding goed: bij een begroting- of exploitatietekort gewoon de prijs van de 'dienst' verhogen. De consument betaalt wel. Hij moet wel. En vooral niet zeuren. Als sluitstuk hebben we een justitieapparaat, een openbaar ministerie en een rechterlijke macht, waar je bent overgeleverd aan persoonlijke willekeur, slechte kwaliteit van onderzoek en nog meer schrijnende zaken. Het aantal vrijspraken stijgt de afgelopen jaren sterk vanwege de rechterlijke twijfel aan de 'als bewezen gepresenteerde zaken'. Brrrr, om het koud van te krijgen. En o ja: alle hulpdiensten in Nederland kunnen, ondanks een investering van ca. €1,5 miljard in het C2000 systeem, nog steeds niet adequaat communiceren. En dat duurt al meer dan vijftien jaar.

De filemeldingen houden maar aan. De meesten van ons staan erbij en kijken ernaar. En doen niets. Ze zijn of voelen zich machteloos. Het lijkt wel of we last hebben van de Gruen Transfer. De Oostenrijkse architect Victor Gruen bedacht de shopping mall. Het ontwerp van zo'n

mega-winkelcentrum is erop gebaseerd dat mensen na binnenkomst direct gedesoriëteerd raken, de realiteit en de tijd uit het oog verliezen en daardoor compleet andere dingen gaan kopen dan waarvoor ze binnenkwamen

Onze huidige samenleving als *shopping mall*. Een zombie-economie. Een samenleving van de levende doden. Alle realiteit uit het oog verloren. Een samenleving als een bijna failliete winkel met lege of nauwelijks gevulde schappen, met veel te duur geprijsde inferieure producten en enorme rijen voor de kassa. Met noodgedwongen zwalkende klanten, en onbeleefde onverschillige werknemers. Maar natuurlijk nog wel met een heuse directie, rondrijdend in dikke auto's, zittend op het pluche, die van het ene old boys netwerk naar het andere rijden om elkaars bonussen te vergelijken: "Wat doen we het toch goed!" Want als de economie aantrekt is het toch weer *business as usual*?

"Ronald, waarom maak je je daar zo druk over?", wordt mij vaak gevraagd: "Je kunt er toch niets aan veranderen." Onze hersenen hebben inderdaad mechanismen ontwikkeld om niet te hoeven veranderen. We houden van bekende patronen en wandelen er comfortabel in rond. Wij zijn pas bereid te veranderen, als het echt moet, als het niet anders kan, bijvoorbeeld in tijden van crisis...

Maar het is nu crisis!

We zitten in een crisis van een ongekende omvang. Hij is veel groter dan alleen dat zichtbare stukje financiële crisis. We staan voor een keerpunt in onze samenleving, dat nog niet iedereen ziet, maar waar iedereen mee te maken krijgt. Ons huidige tijdsgewricht doet me denken aan Copernicus. Die stelde rond het jaar 1500 in

zijn *heliocentrische theorie* dat de planeten om de zon draaiden. Daarmee weersprak hij dat de aarde het middelpunt van het universum is, wat iedereen toen dacht. Maar Copernicus had het moeilijk met zijn nieuwe waarheid, want met zijn gedachtegang werden de fundamentele waarden van het geloof, de wetenschap en de politieke- en Koninklijke macht volstrekt ondermijnd.

De mens in het middelpunt

In mijn *humanicentrische theorie* draait alles om *de mens*. In het bijzonder draaien organisaties zich rond de mens. En dat betekent een nieuw middelpunt, een nieuw referentiekader, als gevolg waarvan makers van een product, dienst of zelfs een hele samenleving niet langer leidend zijn in de gebeurtenissen. Het is tijd om te veranderen. Om radicaal het roer om te gooien. Tijd om eigen verantwoordelijkheid te nemen. Voor mij is dat vanzelfsprekend. Ik heb nooit geloofd in 'je kunt er niets aan doen'. Daarom juist ben ik ooit ondernemer geworden: je kunt zelf wel degelijk iets doen! En dat geldt voor iedereen. Je kunt allemaal iets ondernemen en eigen verantwoordelijkheid nemen. Vertrouwen hebben in jezelf en daarmee in het proces, want waar veranderingen precies toe leiden is altijd onzeker. Noem het Chaos Theorie. Die maakt het ons niet gemakkelijk. We kunnen de uitkomst van onze veranderingen niet voorspellen, want elk stapje verder in de tijd levert een steeds grotere onzekerheid in de uitkomst op, waarmee de oplossingen of de beelden van waar we naar toe gaan redelijk onvoorspelbaar zijn geworden. Het is dus eng voor mensen om te veranderen; we houden liever vast aan (schijn)zekerheden. En



dat terwijl ons maatschappelijke en economische systeem als een kaartenhuis in elkaar is gezakt.

Help de roltrap staat stil!

Tijdens een bijeenkomst in 2009 op Nyenrode liet C.K. Prahalad, voor mij nog steeds een ongeëvenaarde managementdenker, een filmpje zien dat op YouTube de ronde doet. Twee mensen staan op een roltrap naar boven. De roltrap komt plotseling tot stilstand. De twee stilstaande roltrapreizigers weten niets anders te verzinnen dan om hulp te roepen en elkaar te verzekeren dat er wel snel iemand zal komen. Wat een prachtige metafoor voor deze tijd: het vanzelfsprekende omhoog bewegen van de economie. Meeliften op het bekende en geëffende pad en eigen succes claimen. Denken dat alles vanzelf wel goed komt maar niets wezenlijks ondernemen om bij te dragen aan een verantwoorde economische en maatschappelijke waardecreatie. In het filmpje gaan beide roltrapreizigers eerst klagen over anderen. Over het achterstallig onderhoud van de roltrap. Over het feit dat er veel meer roltrappen hadden moeten zijn. Ze kijken elkaar machteloos aan, maar willen hun machteloosheid niet toegeven. Laat staan dat ze zich afvragen: *“Wat moeten we doen nu die roltrap stilstaat?”* Het antwoord is uiteraard kinderlijk eenvoudig. Als de roltrap stilstaat ga je gewoon zelf lopen, neem je het heft in eigen handen, mobiliseer je jezelf! Ja, veranderen is soms eng, vooral als je een comfortabele plek op het pluche hebt bemachtigd. Veranderen kan pijn doen, zeker als je alleen maar ziet wat er te verliezen valt en niet kijkt naar wat er te winnen is. Er valt zoveel te winnen.

Een prachtig perspectief

In en met dit boek kijk ik graag vooruit. Kan het morgen anders dan vandaag? In feite moet het morgen anders, want als we op

gelijke voet doorgaan, glijden Nederland en Europa nog verder af. Wat kunnen en moeten we veranderen, en hoe? En waarom is het ook leuk en gemakkelijk om de dingen wezenlijk anders te doen? Ik spreek hierover regelmatig een publiek toe vanaf het podium, en ik vond dat ik het maar eens op moest schrijven. Onze wereld is trouwens al sterk aan het veranderen en er gebeuren al heel veel mooie dingen. Maar willen we die mooie dingen verder laten groeien, dan moet er op sommige vlakken eerst nog flink gesnoeid worden.

Wat is er aan het groeien dan? Als je goed om je heen kijkt, zie je een groeiende groep mensen die anders leeft en werkt dan tot nog toe gebruikelijk. Parallel aan onze bestaande, conventionele economische werkelijkheid is er een nieuwe wereld ontstaan, waarin elke dag waarde wordt gecreëerd. Die waardecreatie gaat niet altijd gepaard met een geldelijke beloning. Ik praat over een wereld waarin mensen samenwerken in gelegenhediscoalities, tijdelijke samenwerkingsverbanden. En ze delen, delen en delen. In die wereld begrijpt men *dat delen vermenigvuldigen* is. In die wereld heeft een omkering in het denken plaatsgevonden. Eentje die heel veel blijkt op te leveren: waarde en vooral levensgeluk. Waar die wereld is? Overal. De beste weg erheen is het internet. Ik heb het over de wereld van de (virtuele) sociale netwerken. Die lijkt voor velen een vreemde en vooral hele snelle wereld, die als een trein aan hen voorbij raast. Maar dat geldt niet voor de mensen die al op die trein gesprongen zijn...

Wanneer je naar een trein kijkt die voorbij komt gaat ie erg snel, maar als je zelf in die trein zit valt het opeens allemaal reuze mee. Dan is die trein zelfs een rustpunt. Een plek voor bezinning. Een plek om andere mensen te ontmoeten, een gesprek aan te gaan en te luisteren naar de verhalen van die andere mensen.

Virtuele en sociale netwerken. Plekken op het internet waar gelijkgestemden elkaar vinden. Buitenstaanders vinden dit vaak onbegrijpelijk en onderschatten daardoor de kracht die erachter schuilt. Voor de deelnemers aan deze netwerken gaat letterlijk de wereld open; het er bruist van de ideeën, kennis en heel veel geweldige mensen. Geld is hier niet noodzakelijk de belangrijkste drijfveer. Er heerst een bijna vanzelfsprekende universele ethiek en men hanteert er een ongeschreven constructieve gedragscode. In en over deze wereld wordt veel gediscussieerd waarbij men - heel belangrijk voor mij - veel eigen verantwoordelijkheid laat zien. De sociale netwerken groeien als kool. En hun kracht neemt exponentieel toe, zoals het een goed netwerk betaamt. Na het verbinden beginnen ze te delen. Ongelimiteerd deelt men kennis en ervaringen over allerlei producten en diensten. Buitenstaanders, gevestigde marktpartijen ontgaat dit doorgaans: ze dreigen de boot mis te lopen. De samenwerkingsvormen zijn legio. Er zijn projectgroepen en kenniscgroepen, maar er zijn ook groepen met een commerciële doelstelling: die kopen gezamenlijk producten in of verkopen hun (groeps)diensten. Sociale netwerken zijn onze toekomstige machtscentra, of misschien beter gezegd: krachtbronnen. Sommige zijn het vandaag al! Als overheid, ondernemer, dienstverlener of fabrikant is het zaak je in deze wereld te begeven. Je bent daarvoor in principe nooit te laat, maar bedenk wel dat de ontwikkelingen in de sociale netwerken sneller verlopen dan je gewend bent. Tijdig aanmonsteren is het devies.

Afhankelijkheid in gelijkwaardigheid

Laten we de oude systeemwereld, althans de redbare stukken, verbinden met deze nieuwe krachtscentra. Daar ligt voor mij de sleutel tot de nieuwe waardecreatie, die ons uit de huidige crisis kan halen. We groeien met horten en stoten naar een Interdependente Economie, waarbij de oude economische schaarste wordt

omgezet in gezamenlijke overvloed. Daar hebben we een ander democratisch model bij nodig. Daarin gaan we op een andere wijze met elkaar werken. Nieuw werken. En dat doen we binnen open en platte organisatiestructuren. We worden allemaal lid van netwerkkorganisaties die in balans zijn met hun omgeving en daardoor duurzaam opereren. Nieuwe sociale software maakt dat allemaal mogelijk. Individuen profileren en organiseren zichzelf op het internet en maken zo contact met gelijkgestemden. Hun communicatiemedia heten blog, forum, wiki, Q&A, tweet, skype en ping. Voor fysieke bijeenkomsten maken ze gebruik van *event software*. Uiteraard communiceren ze meertalig, want het internet vertaalt. Letterlijk. Groepen kunnen samenwerken, organisch groeien, en ook fuseren. Al die sociale software is toegankelijk via het internet en grotendeels gratis. Niet meer investeren in hardware en software, maar abonneren en zo alleen nog maar betalen voor het gebruik. Toegang wordt hiermee belangrijker dan bezit, en dat wordt illustratief voor de samenleving als geheel.

ZP

Arbeid wordt schaars. Althans in de vorm van banen. Wat de nieuwe wereld nodig heeft aan competenties van co-creatoren, de nieuwe werkers, sluit niet aan op het huidige aanbod van werknemers op de arbeidsmarkt. Ook de vergrijzing slaat hard toe. Vanaf 2010 stappen er jaarlijks 10.000-den mensen uit het arbeidsproces. Een stijgende stroom mensen begrijpt dat het werken voor een baas lang niet meer die vanzelfsprekende zekerheid van vroeger betekent. Die beginnen dus voor zichzelf. We noemen ze Zelfstandigen zonder Personeel, ik noem ze liever Zelfstandige Professionals, ZP's of Free Agents of Self Employed Professionals, zoals ze internationaal genoemd worden. De nieuwe werkers van vandaag en morgen en de meer klassieke werknemers van gisteren en vandaag, zijn op

elkaar aangewezen. Het sociale virtuele netwerk dient daarbij als het mobiele cement van de nieuwe waardecreatie. Want ZP's willen nog wel met elkaar en met u werken, maar niet meer in een vast dienstverband. Zij werken tegelijkertijd in verschillende teams voor verschillende opdrachtgevers. Zij brengen het ene moment kennis in als expert; op het andere moment delen zij ervaringen in de rol van klant.

De waardecreatie van morgen ontstaat door de mobiliteit van mensen, kennis en energie. Mensen, die vanuit hun sociale netwerkstructuren eenzelfde doel nastreven. Kennis die gedeeld wordt, waardoor er nieuwe kennis en dus nieuwe waarde ontstaat. Energie en zingeving, die hiermee gepaard gaan, maken van de 'pluchen mensch' weer een gewaardeerd lid van de nieuwe stam. En de stam is op zijn beurt weer een onderdeel van een samenleving waarin prettig vertoeven is. Voor iedereen. Waar ook ter wereld. Bij ons thuis en ver weg. *The Personal is Global*. Dat is wat mij betreft het perspectief. Een wenkend perspectief.

Gemiddeld zijn we niet zo mobiel meer. Op weg naar die mooie interdependente samenleving zullen u en ik weer moeten leren lopen: met vallen en opstaan weer leren nadenken over de noodzakelijke fundamentele veranderingen in onze samenleving. We moeten leren met de nieuwe economische waarden om te gaan. En op een nieuwe manier tegen onze maatschappelijke problemen aan te kijken. In het algemeen moeten we leren op een andere manier met elkaar om te gaan, samen te leven en samen te delen. Hoe leer je nu te houden van die mooie mobiliteit als je op dit moment nog stil staat? Dat is volgens mij de echte mobiliteitsvraag die we ons nu, aan het begin van onze 21ste eeuw, moeten stellen. Het juiste antwoord brengt ons een nieuwe Gouden Eeuw, maar dan wel één voor iedereen.

VOORDAT U ECHT BEGINT MET LEZEN

Dit boek is een momentopname van mijn uitspraken en ideeën. Als u dit leest hebben zich weer nieuwe voorvallen gemeld, van een 1.0, 2.0 of 3.0 gehalte. (Wat dat betekent, wordt in het boek meer dan duidelijk gemaakt.) Dit boek is weliswaar eindig, maar dat geldt uiteraard niet voor het gedachtegoed. Dat ontwikkelt zich namelijk voort op www.society30.com. Mag ik u daar opnieuw ontmoeten? De inhoud van dit boek wordt daar verdiept en verbreed, besproken en weersproken. De wederkerigheid viert hoogtij. De Society 3.0 website doet meteen dienst als colofon van dit boek, als referentie- en voetnotenlijst, als trefwoordenindex, als wiki... U vindt er zelfs een heuse Society 3.0 Game. De website maakt het mij gemakkelijk. Op vele plekken in dit boek verwijs ik naar interessante denkers, sprekers, documentaire bronnen, en natuurlijk de nodige innovatieve websites. Ik geef u daarbij niet elke keer de uitgebreide URL of weblink. Die vindt u namelijk terug op www.society30.com.

Dit boek is het product van een waardenetwerk: de nieuwe samenwerkingsvorm waarmee ik u in dit boek kennis laat maken. Het boek kent daarmee vele mee-makers. Bekenden, maar ook mensen die ik niet persoonlijk ken, anders dan via de sociale media. Ik heb dan ook besloten al die namen niet afzonderlijk te noemen. Het zijn er gewoon

teveel. Er zijn mensen die mij met hun boeken of blogs inspireerden, mensen die reageerden op mijn blogs, foravragen of tweets met denkbeelden; zij hebben de kwaliteit van mijn verhalen enorm versterkt. Het waardenetwerk kende verbale sparringpartners. En specialisten die zich hebben laten interviewen, quoteren of die artikelen hebben aangeleverd; artikelen die door het productieteam wegens redactioneel ruimtegebrek soms tot de kern zijn teruggesnoeid. Een productieteam van zelfstandig professionals (ZP's), die ieder vanuit de eigen discipline en kwaliteiten een steen bijdroeg. En natuurlijk mijn compagnon en alle medewerkers en overige stakeholders van ons bedrijf CDEF Holding BV: mijn dagelijkse inspiratiebronnen. Daarbij wil ik in het bijzonder al die unieke ZP's noemen die ik dagelijks fysiek tegenkom bij de Seats2meet.com werk- en vergadercentra of virtueel ontmoet bij Mindz.com op het web. Tenslotte mijn vrouw, met wie ik drie puberende, maar vooral Hyvende, Ipod-ende, WII-ende en virtual game spelende kinderen dagelijks probeer te coachen op weg naar hun rol binnen de nieuwe Society 3.0. Al deze mensen zijn mij dierbaar en ik bedank iedereen voor zijn of haar bijdrage aan dit boek.

Dat wilde ik u graag even laten weten. Heel veel leesplezier gewenst!