

14 Informatiefilosofie en woningcorporaties

Inleiding

Werken buiten het rationele filosofische perspectief vraagt bereidheid om de traditie van mensbeelden en 'filosofie als zelfopvoeding' te verlaten. In het schema van mijn benadering (zie diagram 1, 142) richt je je dan op *desoriëntering*. Wat betekent dat in de moderne maatschappij? Ten eerste kan het een scheppingsdaad zijn: je eigent je de vrijheid van persoon zijn toe in een gelijkblijvende of veranderde situatie (Bieri) en vindt daardoor een nieuw begin (bijv. een fluïde persoon). Ten tweede kan het betekenen dat je zonder 'rationele' oriënteringsdimensie je weg ziet te vinden in de wereld, met in onze cultuur een groter risico in een leegte, een afgrond te storten. Desoriënteringsverschijnselen vormen in dit hoofdstuk de achtergrond voor het uitproberen van een filosofische benadering die van *informatie* uitgaat – waarbij betekenis voor noch ervaring van mensen een rol spelen bij het beschrijven van wat zich reëel in de wereld voltrekt.

Er zijn maatschappelijke subsystemen, ketens en netwerken van elkaar infecterende organisaties met verzwakte immuunsystemen, die 'ongezond' werken en niet meer op eigen kracht beter worden. Ondanks de kennis over de aard van de aandoeningen en ondanks de vele deskundige interventies. Ik geef een paar voorbeelden (ontleend aan de *Kroniek 2012-2017*):

- 'informatie monopoliserende organisaties' kiezen oplossingen die voor nieuwe en vaak grotere problemen zorgen dan die ze geacht worden op te lossen¹;
- in gevallen van wanbestuur worden de mogelijkheden (integriteit, klokkenluiders) om effectief misstanden aan de kaak te stellen, verzwakt door klokkenluidersregelingen, toetsingscommissies, protocollen etc. (is er een causale relatie tussen structuur van organisaties en toegepaste ethiek?)²;
- hardnekkig wordt vastgehouden aan zelfreinigend vermogen in vitale ketens (zoals voedsel) en in processen ('fraudeboekhouders'³), terwijl al jaren voorspelbaar is en helaas keer op keer weer blijkt dat de zelfreiniging onvoldoende slaagt;
- de maatschappelijke ongelijkheid groeit onder het krachtig beleden principe van gelijke kansen; velen met hoger kwalificerende scholing en opleiding hebben weinig uitzicht op goed werk (flexwerk, sociale daling, krimpende middenklasse)⁴;
- 'mediapolitiek' laat onmachtig de besturing over aan supranationaal respectievelijk (boven)lokaal niveau waar de dingen 'geregeld' worden (democratie zonder demos, 'ruling the void'). Geleidelijk veranderde het politieke vocabulaire. Arbeider werd 'laagopgeleide', werkloos werd 'inactief', inactief werd 'parasitair', publiek werd 'inefficiënt', inefficiënt werd 'corrupt', commercialisering werd 'marktwerking', *laissez faire* werd 'zelfregulering', bezuinigen werd een 'efficiëncyslag', afbraak werd 'modernisering', 'arbeid' werd 'werk', inferieure werkgelegenheid werd 'flexwerk', sociale onvrede werd 'slachtofferschap', inkomenspolitiek werd 'jaloezie' en desocialisering werd 'globalisering', een soort natuurverschijnsel waar je niets tegen doet (Kuitenbrouwer, NRC 25-3-2017).

¹ Op 21 juni 2014 is er nieuws uit de Belastingdienst over het falen van het automatiseringsproject voor de inning van alle belastingen en voor de uitbetaling van alle toeslagen. De leiding wilde er in 2009 mee stoppen, het gebeurt vijf jaar en € 203 miljoen later pas. De minister van Defensie wil stoppen met een systeem (voor alle defensieonderdelen samen) dat (april 2015) een half miljard euro kostte (volgens de Rekenkamer al € 1 miljard).

² Het Klokkenluidershuis blijkt (13 maart 2017) verrast over het grote aantal gevallen dat zich bij hen heeft gemeld (zelfs wanneer de meeste meldingen die conflicten met werkgevers etc. blijken te zijn, ervan zijn afgetrokken). Zie Vriens e.a., 2016 voor een mogelijke benadering van dit vraagstuk vanuit bedrijfskunde en ethiek.

³ Zie de casus van de AFM inzake de slechte kwaliteit van de controlepraktijk van accountancyfirma's. Overigens is die mislukkende zelfreiniging wél te beschrijven aan de hand van Luhmann's sociale systeemtheorie. Zie h.15

⁴ Inmiddels is dat door Klaas Mulder benoemd als het 'pakkenproletariaat' (Volkskrant 24 juli 2014).

In zulke gevallen neemt de kans toe dat er beslissingen genomen worden die op termijn rijp zijn voor een nieuwe parlementaire enquête of voor een strafrechtelijk onderzoek. Problemen en misstanden in subsystemen en praktijken brengen in het beste geval alsnog en te laat discussies over een stelselherziening op gang. Wat zoveel wil zeggen als: we zitten al té ver in de besluitvormingstrecht van de vernieuwde regelgeving om nog terug te kunnen, ook al zien we dat het misloopt (zie PGB). De in gang gezette vernieuwing van spel en spelregels belemmert echt nodige ingrepen. Meestal komt van uitstel afstel. In iemands belang.

Vroeger, met veel geld uit aardgasbaten of begrotingsoverschotten, viel dat nog enigszins te compenseren. In tijden van crises (en door gaswinning veroorzaakte aardbevingen, c.q. veiligheidsrisico's en schade aan privé eigendom) en van herstructurering van woonmarkt, arbeidsmarkt, zorgmarkt is flankerend beleid om de pijn te verzachten niet meer mogelijk. EU normen over het begrotingstekort en beleidsharmonisatie staan dat ook niet meer toe.

Bij dergelijke verschijnselen ontstaat de neiging te denken: is communicatieve (zelf) ontregeling tot belangrijkste kenmerk van sociale systemen uitgegroeid?

Wat missen interacties en communicaties over het 'wat', 'hoe', 'wie', 'waarom' en 'waartoe' in organisaties en netwerken nog, waarin voortdurend met bestaande en nieuwe kennis over verandering (ook buiten rationele kaders: zie Taleb, Homan) wordt geëxperimenteerd?

Ik meen aannemelijk te kunnen maken dat in de sector woningcorporaties sprake is (geweest) van communicatieve zelfontregeling in de *regisseerbaarheid* van informatie asymmetrie (par. 2).

Die invulling van zelfontregeling dient het doel om te experimenteren met de informatiefilosofie van Floridi⁵, een benadering buiten de 'Vernunft-Sprache' hoek (par. 3).

Maar we beginnen met een overzicht van de actuele situatie in de sector woningcorporaties.

1. *De sector woningcorporaties*

In de zomer van 2014 verhoort de Parlementaire Enquête Commissie Woningcorporaties getuigen onder ede⁶. De waarheidsvinding over dit stelsel van op drift geraakte volkshuisvesting gebeurt namens de Tweede Kamer door een commissie met een uitgebreide staf.

In de verhoren zie je hoe de verschillende getuigen 'erbij zitten' en welke indruk hun antwoorden op de commissieleden maken. 'Ik stel hier de vragen' zegt een commissielid, en daar kijkt de getuige toch even van op, gewend als hij is om de hoogste aap op de rots te zijn. Aan de uitgerukte media is af te lezen welk gewicht uitspraken van de ene of de andere getuige hebben.

De gehoorde getuigen komen uit allerlei organisaties. Ze gaan ook via de media op elkaar in⁷.

Dat geeft de nodige inkijk in de diverse percepties en (belangen)posities in dit complexe veld.

Waar begint het? Begin jaren '90 moet het gehele netwerk van volkshuisvesting uit de rijksbegroting gehaald worden, moet marktconform en professioneler opereren en beter presteren. Achtergrond daarvan is dat vanaf 1995 de Europese norm geldt dat de landen nog slechts 60% van hun BNP als staatsschuld mogen hebben⁸.

⁵ Een filosofie die past bij de digitale (Big Data) transformatiefase waar organisaties momenteel doorheen gaan. Zie het Belastingdienst experiment 'Horizontaal toezicht' (De Groene, 8 februari 2017; Kroniek 2017).

⁶ Gestart 5 juni 2014. De verhoren staan integraal op Youtube, het hele dossier van de commissie staat op de website van de Tweede Kamer. Het rapport van de Commissie verschijnt in het najaar van 2014.

⁷ Column van Marcel van Dam (jarenlang voorzitter RvC van het WSW) over het verhoor van econoom prof. Arnold Boot (oud-lid van de RvC van idem) dd. 31 juli 2014 in de Volkskrant.

⁸ (Rijks)gebouwen moesten van de staatsbalans af. Engelen legt uit (Maagdenhuis, maart 2015) dat deze norm ertoe leidde dat corporaties, ziekenhuizen, universiteiten en scholen ineens (rijks)gebouwen in bezit kregen en bestuurders het beheren van (nieuw)bouw belangrijker gingen vinden dan (het regelen van de) primaire processen en de klanten. Toevoeging: Bij de bruterij werden niet alleen de relaties met de staat anders. Verenigingen werden merendeel stichtingen, en daarbij werden directeuren opeens bestuurders en werd het bestuur vaak Raad van Toezicht. Daarbij was sprake van een ware fusiegolf vanwege veronderstelde schaalvoordelen, feitelijk vaak een machtsvraag (meer kapitaal, meer grond, betere onderhandelingsposities). Gemeenten (die zelf erg kort werden gehouden door het rijk) zagen opeens een lokale partner met heel veel vermogen met wie je ook goed kon samenwerken voor leefbare buurten (Van 't Hek)

In de daarop volgende twintig jaar slagen de actoren er samen in om een stelsel te vormen dat binnen de wetgeving voor het semi publieke domein zowel aansprekende resultaten boekt als ernstige problemen veroorzaakt op volkshuisvestelijk en op financieel gebied. De publieke zaak (waarde € 300 miljard) werd een hybride staat/markt constructie, met uitwassen, ten koste van de primaire taak. Als de kredietcrisis er niet tussen was gekomen zouden problemen nog steeds niet tot ingrijpen geleid hebben. Zelfs na 2008 gebeurde dat nog niet⁹.

De volgende actoren horen tot dit stelsel (en ontmoeten elkaar haast elke dag):

- politiek, toelatingsbevoegde, waarborgende en monitorende instellingen,
- corporaties, bestuurders, toezichthouders, personeel, koepelorganisaties,
- overheidsbanken en andere staatsinstellingen, kapitaalmarkt en andere, ook buitenlandse, banken,
- agenten, bemiddelaars tussen corporaties en kapitaalverschaffers,
- accountancyfirma's, advocatenkantoren, incassobureaus,
- (wetenschappelijke) volkshuisvestingsdeskundigen en bouwexperts van naam en faam,
- projectontwikkelaars, bouwondernemingen, architecten, makelaars (zie: bouwfraude),
- de huurders en bewonersbelangenverenigingen,
- en niet te vergeten de interim managers, organisatie adviseurs, coaches.

Vier opvallende condities beïnvloeden de context en het gespeelde spel in dit stelsel.

- 'Ritselruimte' met regels en informatie.

Na de sanering en herstructurering van de corporatiesector blijven 'formeel' regels werkzaam die beslissingen legitimeren én waar je, als dat zo uitkomt, omheen kunt werken om 'innovatieve' doelen na te streven (MG-94-31, MG-01-26). Verder ligt er opvallend veel gedooigrimte tussen de formele financiële toezichthouder SFW namens het ministerie (door de sector beschouwd als een 'ongewenst kind') en de materiële 'toezicht'houder WSW. Formeel is WSW helemaal geen toezichthouder maar een dienstverlener (om goedkoop toegang tot de kapitaalmarkt te hebben) met een belangrijk instrument (Waarborg) in handen. Dat instrument is gebruikt om informatie uitwisseling van WSW met de toezichthouder SFW tegen te werken. Binnen meerjarig lopende faciliteringsruimte voor corporaties wekte WSW de indruk derivaten goed te keuren, maar keek enkel naar de vermogenspositie en niet naar de liquiditeitspositie. Niemand beoordeelde de projectontwikkelings- en financieringsrisico's die de corporaties liepen.

- Eenhoofdige bezetting op sleutelposities.

In corporaties waar het echt (financieel) mis gaat zijn sleutelposities nooit dubbel bezet. De bestuurder neemt vérstrekkende beslissingen over grote projecten en duldt geen andere bestuurder naast zich. Controllers, mogelijk met directe toegang tot de RvT, hebben daar misschien een vertrouwelijke rol bij gespeeld. De treasurer die met een spread sheet in gevaarlijke derivaten doet heeft geen risicomanager naast zich. Terwijl duidelijk is dat er grote risico's worden genomen, (rente kan dalen en de corporaties moeten dan veel bij gaan betalen). En de accountant controleert (toch) alleen maar op procesniveau. Initiatieven om kwalitatief hoogwaardige tegenspraak in het bestuur (2^e bestuurslid), in het toezicht (informatie), in de control (risicomanagement naast kascontrole) en de verslaglegging (rapportage over het 'bankje spelen' naast de controle van de jaarrekening) toe te voegen, wordt systematisch afgewezen of als discussie item tot een volgende bijeenkomst uitgesteld. En weer uitgesteld.

- Tactisch informeren en communiceren.

De externe en interne communicatie neemt derden mee in het avontuur dat corporaties bewust de perken van het oude stelsel te buiten gaan én stelt toezichthouders en belanghebbenden gerust. Zo

⁹ Afzonderlijke corporaties als Rochdale (Maserati) en Vestia spelen een beeldbepalende rol in de publiciteit. Verbraeken, *De vrije val van Vestia* (2014); Smit, *Het derivaten drama* (2014). En over Rochdale: Grotendorst en Bennebroek Gravenhorst in Boonstra, *Veranderen van maatschappelijke organisaties* (2017).

nodig in een vlucht naar voren, in mediaprogramma's en bladen. Gezien de enorme dynamiek in het stelsel en de vele meningsverschillen en belangen zijn er sappige verhalen genoeg. Vaak positief, soms ook negatief – wanneer teveel risico's genomen worden. Maar men weet zich in de rug gedekt door de solidariteitsafspraken tussen corporaties dat als er één financieel in moeilijkheden komt de anderen bijspringen. Veel strategische en operationele regels zijn al naar gelang de situatie en betrokken actoren voor meerdere uitleg vatbaar. Binnen de polyinterpretabele regels kan iedereen die is toegelaten lobbyen en kan verhinderen dat anderen kunnen lobbyen (uitsluiten). Als actoren tijdens het spel besluiten de regels te veranderen of zelfs een ander spel te gaan spelen, geeft men daarover signalen af die zwak genoeg zijn om te verhinderen dat anderen in actie komen maar die achteraf, wel het handelen legitimeren. Informatie onthouding wordt gecompenseerd door andere(n) lekkere brokjes toe te werpen.

- De relaties met lokale partners.

Voorheen waren corporaties vaak actief in één gemeente en had de gemeente een taak in het toezicht. Tegelijk met het nieuwe toezichtregime ontstond de schaalvergroting en waren corporaties soms in veel gemeenten actief. De gemeenten verloren hun toezichtrol, maar hielden grote belangen bij projectontwikkeling en stads- en sociaal beheer. Maar ook met de gemeente werd de verhouding meer marktachtig (en asymmetrisch) terwijl tegelijk de maatschappelijke taak bleef. De meeste gemeenten zeer positief over de lokale corporatie, ondanks de kritiek.

In aansluiting bij het voorgaande geeft Cloudt (2015) op basis van inhoudsanalyse van documenten, casestudies en een enquête goed inzicht in het functioneren van corporaties als maatschappelijke ondernemingen. Hij reconstrueert uitgebreid de hele ontwikkeling in het beleidsveld van maatschappelijk ondernemen en van woningcorporaties vanaf 1996. Wie heeft wat wanneer geschreven en vanuit welke gezichtspunt en hoe is dat in de politieke besluitvorming gebruikt? Wie zijn de meest gezaghebbende auteurs en welke inzichten hebben zij verspreid? Hoe pakt dat uit als je wilt dat woningcorporaties op bedrijfsmatige wijze aan de realisering van maatschappelijke doelen werken? Hoe richten woningcorporaties dat in?

Uit Cloudt's boek blijkt zonneklaar dat in de afgelopen jaren de druk op corporaties om extern soepel af te stemmen op de belangen en verwachtingen van vele belanghebbenden, enorm veel energie en inzet gevraagd hebben. Dat kan alleen goed gaan als je bedrijfsmatig in de kernprocessen (beheer, verhuur, projectontwikkeling) de zaakjes op orde hebt. Het liefst onder leiding van een directeur-bestuurder met (vooral) kwaliteit op het terrein van doelen, bekostiging, maatschappelijke inbedding en verantwoording. Als je die kunt vinden. Met het vermogen om ook op ongewone manieren goede resultaten te behalen (prestatie contract).

Wellicht heeft de focus op die dynamiek in de omgeving (en misschien ook op het managen van incidenten die reputatieschade kunnen opleveren), bijgedragen aan ongewilde conservering van inefficiënte (samen)werk routines aan de binnenkant (bedrijfsmatig opereren). Daar zijn indicaties van. Bij een aanzienlijk deel van de corporaties zijn de klanttevredenheidscijfers lager dan het landelijk gemiddelde en eveneens zijn de variabele bedrijfslasten vaak hoger dan gemiddeld. Dat zegt toch wel iets. Waarbij dit nog maar benchmark gegevens zijn, dus niet eens is beoordeeld of die gemiddelden niet op criteria van resource efficiency gerichte bedrijfsmodellen berusten en ze er vanuit een flow gericht model nog slechter zouden uitzien.

Om verdere diagnoses te kunnen maken verdient de door Cloudt gemaakte lijst van 12 organisatiekenmerken en 38 organisatorische consequenties alle aandacht:

Organisatiekenmerk	Organisatorische consequenties bij corporaties
Missie & Doelen	1. Onderscheid tussen kernopdracht en nevenactiviteiten.
	2. Bepaling van koers en missie in zelfstandigheid en vrijheid.
	3. Gebaseerd op normatieve/ideologische beweegredenen.
	4. Oriëntatie is zowel bedrijfsmatig als maatschappelijk.
	5. Richt zich op specifieke vraag.
Bekostiging	6. Bestemmingsplicht van vermogen (ten behoeve van realiseren van effecten in woondomein).
	7. Financieel autonoom (inkomsten uit geleverde diensten/effecten).
Maatschappelijke inbedding	8. Vorm bedacht om invloed te geven aan de maatschappij.
	9. Vorm bedacht waarin de maatschappij een stem wordt gegeven.
	10. Bedachte vormen hebben een gestructureerde en bewuste benadering.
Verantwoording	11. Verantwoording over werkwijze.
	12. Verantwoording over geleverde prestaties.
	13. Verantwoording aan belanghebbenden.
Bestuur	14. Organiseren van externe oordeelsvorming.
	15. Stichting met RvC, contracten voor vertegenwoordiging van huurders.
	16. Bepaling vrijheden directeur-bestuurder dmv prestatie- en samenwerkingscontr.
Toezicht	17. Directeur-bestuurder gaat agenderend te werk.
	18. Reikwijdte van toezicht geëxpliciteerd.
	19. Toetsing aan interne en publieke (beleids)kaders.
Interne strategie	20. Expertise van RvC past bij belangrijkste opgaven van de organisatie.
	21. Publieke verantwoording over toezichtwerkzaamheden.
	22. Procesbenadering van strategische sturing.
Klantgerichtheid/ vraagsturing	23. Vastgoed ingezet als strategisch bedrijfsmiddel.
	24. Gebruik van afwegingskader voor tegenstrijdige belangen.
	25. Vraag is richtinggevend voor dienstenaanbod.
Organisatiestructuur	26. Aandacht voor kwaliteit dienstverlening en klantgerichte werkwijze.
	27. Gedecentraliseerde organisatiestructuur.
	28. Visie op optimale schaalgrootte.
Ondernemersgedrag	29. Functioneel gescheiden afdelingen.
	30. Formele positionering van huurder- en maatschappelijke vertegenwoordigers.
	31. Maatschappelijke missie én bedrijfsmatige onderbouwing.
Medewerkers	32. Passende schaal: wijk en buurt.
	33. Creëren van ruimte om maatschappelijke onderneming te zijn.
	34. Professionals in het veld.
Bedrijfsvoering	35. Maatschappelijke onderneming zit in de hoofden (wordt doorleefd).
	36. Afweging tussen financieel rendement en bijdrage aan maatschappelijke vraagstukken.
	37. Administratieve scheiding (sociale en commerciële geldstromen).
	38. Sturing op efficiency.

Deze oorspronkelijke lijst uit Cloudt en Geurts (2013) wordt in het proefschrift overgenomen. Zij het met een kleine wijziging van de termen (organisatie-eigenschap en operationeel kenmerk), met een hoofdonderverdeling van de organisatie-eigenschappen in doelen (1-8), organisatiegrenzen (8-15) en activiteitenpatroon/cultuur (15-38) en met de volgende toelichting bij de afzonderlijke eigenschappen (nog uitvoeriger op p. 117-133):

Missie en doelen die uitgaan van de morele waarde van de organisatie, waarbij belanghouders worden geraadpleegd, maar de organisatie zelf uiteindelijk haar agenda bepaalt

Bekostiging op basis van effecten van de inspanningen van de organisatie en dat leidt tot *omgang met financiële onzekerheden (risico's)*

Maatschappelijke inbedding met een responsieve houding naar de omgeving waarbij gewerkt wordt aan vernieuwende omgangsvormen met die omgeving, aan draagvlak en dialoog om feedback over de prestaties van de organisatie op te halen

Verantwoording die zowel intern als extern is gericht, *gaat over het maatschappelijk belang*, de bijdrage daaraan, de kwaliteit van diensten en om feedback over de organisatie te verkrijgen

Bestuur op basis van een tweelagenstructuur (stichtingsvorm met RvC) waarbij de werkorganisatie wordt *geleid door een professionele directeur-bestuurder*

Toezicht van de RvC op de organisatie, gericht op onder andere de missie en op maatschappelijke oriëntatie van de organisatie

Interne strategie met een goed functionerende strategische planning & controlcyclus waarin de strategie actueel wordt gehouden en het afwegingskader inzichtelijk wordt gemaakt

Klantgerichte en vraaggestuurde organisatie, waarbij inspraak van klanten is georganiseerd, sprake is van innovatie en sturing op kwaliteit van de dienstverlening

Organisatiestructuur die plat is met zelfstandige onderdelen waarin medewerkers veel klantcontact hebben en zelfsturing expliciet wordt bevorderd

Ondernemersgedrag dat is gericht op de gemeenschap, waarbij ondernemende activiteiten binnen de bestaande kaders worden ontwikkeld, bijvoorbeeld om de samenwerking of dienstverlening te optimaliseren

Medewerkers die gedreven worden door de maatschappelijke missie, klantgerichtheid en een beeld hebben van de organisatie (positionering)

Bedrijfsvoering is de eigen verantwoordelijkheid van de organisatie, er is aandacht voor doelmatigheid en borging van de kwaliteit van de dienstverlening

In deze lijst van Cloudt en de toelichting bij de organisatie eigenschappen kan een zelfbeschrijving, een streefbeeld van de sector en van afzonderlijke organisaties worden gezien. De lijst in zijn geheel is in die zin een beslissingspremissie (in de zin van Luhmann) die sturend werkt op de poging om de sector in zijn geheel en de organisaties erbinnen beter te laten presteren¹⁰.

Je zou er op grond van deze lijst gewoon aan gaan twijfelen of er wel iets mis kan zijn. Want zeg nou zelf: van kostenbewustzijn tot verantwoording, van participatie tot zelfsturend werken in de wijken met klanten, van professionele medewerkers met bezieling tot zorg om efficiëntie, het is allemaal op de een of andere manier aan de orde gesteld, zo blijkt uit Cloudt's exploratieve, kwalitatieve analyse.

Uit Cloudt valt niet goed op te maken hoe diep de analyse van de feitelijke problemen is geweest. Heeft hij in zijn analyses van de documenten, de cases en de enquête ook de operaties zelf geanalyseerd en vastgesteld wát er nou precies in de werk-, besturings- en informatieprocessen al dan niet bijdraagt aan het maatschappelijk succesvol ondernemen door woningcorporaties? Of, met andere woorden, de organisatiestructuur – zie organisatiekenmerken 28-30 - niet alleen inderdaad 'plat is', maar (nog beter vanaf organisatiekenmerk 22) de organisatie echt efficiënt en effectief laat functioneren?

De wending die Cloudt zelf op het eind van zijn boek alleen naar betekenisvol organiseren (sense making, Weick) maakt, doet vermoeden dat organisatiestructuuranalyse en –ontwerp buiten zijn blikveld ligt. Misschien doet hij daar nu wel vervolgonderzoek naar. Zijn lijst en ook zijn bevindingen, geven er alle aanleiding toe.

2. *Analyse van regisseerbare informatie asymmetrie*¹¹

Na deze introductie op de sector woningcorporaties kies ik nu eerst een van communicatieve (zelf)ontregeling afgeleide invalshoek die het mogelijk maakt een stap te zetten naar informatiefilosofie. Uit de gebleken kwetsbaarheid van de sector en van corporaties leid ik af dat

¹⁰ Misschien is dit plaatje wel een streefbeeld van wat er gebeurt als alert en perfect organiseren bij elkaar komen in een ontwikkel- en herontwerptraject in een corporatie (zie h. 12). Zie ook de samenwerking tussen corporaties in corponet.nl, waaronder de Corporatie Referentie Architectuur (CORA; de aangepaste 3.1 versie verscheen 17 mei 2017) en het model voor gegevensuitwisseling met derden (VERA) vallen.

¹¹ Informatie asymmetrie is een kenmerk van het economisch stelsel dat naar perfecte markten streeft (zie de principal-agent theorie, Williams' transactiekosten benadering en de speltheorie). Veertig jaar na het eerste artikel met die term (Arrow, 1960) krijgen Akerlof, Spence en Stiglitz in 2001 de Nobelprijs economie voor hun werk over informatie asymmetrie. Zie ook Taleb, *Anti-fragiel* (2013, 111, 367-368) over zijn opvatting ervan (als kwaadaardige overdracht van fragiliteit en anti-fragiliteit van één partij op de andere).

regisseerbaarheid van informatie asymmetrie (tussen maatschappij en markt, tussen volkshuisvesting en bankieren) mede een oorzaak van die kwetsbaarheid is (geweest).

Afgaande op het rapport 'Ver van huis' van de Enquêtecommissie lijkt gedrag op cruciale posities in de voor heel (bouw) Nederland zo belangrijke corporatiesector soms op dat van de maffiabaas die zegt: 'I told him everything he knows. But I didn't tell him what I know'.

Communicatieve (zelf) ontregeling kon tot belangrijk kenmerk van de sector uit groeien.

Regisseerbare informatie asymmetrie geeft een mogelijk antwoord op de vraag waarom de interacties en communicaties over het 'wat', 'hoe', 'wie', 'waarom' en 'waartoe', ondanks de (verander)kennis in praktijken, onvoldoende zijn (geweest).

Vanuit economisch perspectief beschrijven Vandekerckhove en Leysen (2007) vijf typen informatie asymmetrie die helpen bij het verder doordringen in dit verschijnsel. Samengevat:

- A – historisch op de plaats waar het gebeurt is de ene partij wel en de andere niet aanwezig; alleen vertrouwen kan de informatiekloof dichten;
- B – intentioneel over de intenties en competenties van de andere partij ben je minder geïnformeerd dan over die van jezelf; deze kloof is onoverbrugbaar maar je kunt wel informatie verzamelen over gedrag in het verleden of om schriftelijke plannen vragen;
- C – insiders/outiders zijn zowel binnen en buiten organisaties als binnen en buiten specifieke functionele afdelingen te vinden; volledige transparantie zou de informatiekloof kunnen overbruggen, maar dat is zelfs met de huidige technologie onmogelijk;
- D – vakkennis verschillen in expertise leiden tot informatie asymmetrie; kan door opleiding overbrugd worden;
- E – toekomst kennis en informatie over de mogelijke toekomst is onevenredig verdeeld; elke voorspelling over de toekomst is uit informatiegebrek onzeker.

De onderscheiden vijf typen zijn toepasbaar op de woningcorporatiesector.

Historisch (type A) kan vertrouwen ontbreken dankzij het beton van de Waarborg. Onzekerheid over intenties (type B) van andere partijen heeft wel geleid tot verzameling en verwerking van enorm veel informatie maar data bases binnen de sector bleven ontoegankelijk voor bijvoorbeeld SFW. Op het snijvlak van volkshuisvesting en bankieren (zie Thompson: domeinuitbreiding) nam het aantal insiders af en het aantal outsiders toe (type C) en het gebrek aan financiële (derivaten) expertise (type D) in de sector is handig gebruikt door externe partners. Toezichthouders, bestuurders en ministers (maar liefst 7 in vijf jaar tijd) zagen allemaal een andere toekomst(strategie) voor de sector (type E). De vier eerder genoemde condities en het met de stelselherziening en marktwerking veranderen van domein ('bankieren') in de corporatiesector laten praktijken ontstaan die zich richten op het regisseren van de informatie asymmetrie. Volgens de systeemtheorie deelt elke (nieuwe) schakel in de keten in de macht van het geheel (zie het 'waarborgen', het speculeren met derivaten) en dat met elke nieuwe schakel de kans op informatie asymmetrie toeneemt omdat het toezicht 'verdunt' of de risico's groter worden zonder adequate beheersingsmaatregelen daar tegenover.

Pokerspelers¹² regisseren de informatie om steeds hoger in te kunnen zetten en voorkomen dankzij de 'verdunding' van het toezicht dat toezichthouders of operationele medewerkers het spel beïnvloeden of zelfs kunnen verbieden. Men doet alsof men alleen maar in hetzelfde spel ('game') zit, binnen de daarvoor geldende regels, maar dankzij de regie op de informatie asymmetrie, wordt een de anderen uitsluitende eigen 'play' ingericht, waarbij juist *niet* de regels van het spel ter discussie worden gesteld en verandering wordt geblokkeerd (van Dongen e.a., 1997, 100 ev.;

¹² Vaak toegelicht met het voorbeeld van de pokerspeler en het pokerspel. Over één van de (inmiddels geruïneerde) pokerspelers (agent van banken die na 10 jaar naar het OM is gestapt), Arjan Greeven, verscheen het boek *De bekentenis*, Tjerk Gualthérie van Weezel, 2015. Informatie asymmetrie is een strijdpunt tussen neo-Keynesiaanse economen (overheid stimuleert economie) en economen van de Chicago school (markt, markt, markt). In de woningcorporatie sector kan die discours ambiguïteit in besturen en raden van toezicht, instituties, in operaties etc. tot verschillende interpretaties van informatie asymmetrie leiden.

Moerkerken, 2015, 128)¹³. ‘Misschien vertrouwden we te lang teveel op onze methode (van toetsing)’, is een symptomatische uitspraak tijdens het verhoor van de Parlementaire Enquête Commissie.

Laten we de verschijnselen nog eens langs lopen. Politici hebben de sector ‘naar de markt’ gebracht en denken desondanks in de hybride staat/markt constructie nog beleid te kunnen blijven maken voor mensen die niet in hun eigen huisvesting kunnen voorzien en voor wie de huren laag moeten blijven. Dat blijft de primaire taak. Corporaties fuseren en professionaliseren, door de bruteringsoperatie, hun omvang (en de Waarborg) gaan ze ‘bankieren’ met gemeenschapsgeld. Op het gebied van volkshuisvesting brengen ze heel wat tot stand (Bijlmer). Maar ze nemen op vastgoedontwikkelingsgebied ook veel (te) grote (financiële en andere) risico’s. Wat misloopt, gaat ten koste van de primaire taak.

Is de *verwarring* tussen het eigenlijke primaire proces volkshuisvesting en het steeds meer tijd, middelen en aandacht vragende quasi primaire proces (bankieren) in een heel ander domein, met heel andere informatiestromen, besturings- en werkprocessen, niet ook mede een oorzaak van allerlei gebreken in de samenwerking tussen en binnen afdelingen in corporaties? Is die verwarring niet ook een mogelijke oorzaak van de afstemmingsproblemen binnen en tussen afdelingen, die zonder duidelijke opdrachtgever-opdrachtnemer relaties in een omgeving met steeds grotere heterogeniteit en dynamiek trachten doelen te realiseren (zie h. 12)?

Banken verdienen veel geld aan financiering van woningbouw (politiek: laag houden van huren) met ‘lage’ rente op leningen (derivaten). Zonder enig risico te lopen (Waarborg).

Mocht het mis gaan dan koopt de staat de negatieve marktwaarde van derivaten in bezit van een omvallende corporatie af. Want de door de crisis verzwakte financiële sector die al veel verdiende aan de slechte producten, moet voor nóg meer schade behoed worden uit oogpunt van een dreigende ineenstorting van de (Europese) financiële sector. Eenzelfde redenering geldt in crisistijd wellicht voor door terugloop van projecten nog sterker krimpemde bouwsector. Wat toch de motor van onze economie moet zijn.

De scheiding tussen het openbaar gespeelde spel en het voor enkelingen gereserveerde spel, van de regievoering over de informatie asymmetrie, verduistert de morele horizon.

Lang voor de Enquêtecommissie klaar is, op 20 juni 2014, kondigt de minister al het wetsvoorstel tot stelselherziening aan. Terug naar de kerntaak van sociale woningbouw (2,4 miljoen woningen) en beëindiging van commerciële projecten (zoals projectontwikkeling, grondspeculatie). Op 12 september wil de minister met de behandeling wel wachten tot het rapport van de Commissie is verschenen. Waarop is het wetsvoorstel gebaseerd? Vermoedelijk zit de status quo handhavende opvolger van het geniaal gebleken idee uit de jaren ‘90 al in het nieuwe wetsvoorstel ingebakken. Actoren behouden hun ‘license to operate’ in deze economisch interessante sector. Tenzij een nieuwe WoonAutoriteit er in slaagt om het stelsel diepgaand anders te laten functioneren¹⁴.

Ik ben benieuwd maar niet optimistisch. Voor de verandering zal wel weer gekozen worden voor een rijk opgetuigd en breed uitgerold cultuurveranderingsprogramma¹⁵.

De ethische codes worden nog eens herzien en misschien opnieuw geoefend. We gaan leren van de evolutionaire psychologie, slim Stratego spelen met de andere sexe om wel het geheel én de delen te

¹³ Een ‘gewoon’ verschijnsel. Zie crematorium-ondernemer (en VVD voorzitter) Henry Keizer. Zowel hijzelf als de EY accountant (De Kimpe) had drie petten op bij de lucratieve deal waarmee hij in 2012 eigenaar werd van een internationaal netwerk van crematoria, ovenbouwers en verzekeraars. *Follow the Money* bracht het onlangs aan het licht. VK 28 april 2017 (p. 4, 5). Idem bij de bestuurders van de ‘officiële’ vereniging van Oranjesupporters (september 2017)

¹⁴ Snowden geeft het advies om besturings- en operationele processen zo in te richten dat ze gelijktijdig uitzonderingen én aanpassingen (*exaptation*) kunnen managen én transparantie en coherentie in de informatie tot stand brengen (zoals een spinnenweb, dat is nooit af, maar het werkt effectief)..

¹⁵ Op 30 oktober 2014, bij de presentatie door de Enquêtecommissie van het rapport ‘*Ver van huis*’, blijkt dit inderdaad het geval. Op 1 december debatteert de Tweede Kamer over de aanbevelingen en het beleid. In dat debat komt ook de noodzaak aan bod de concernstructuur (het woud aan deelnemingen, dochterbedrijven) door te lichten.

zien, denken leren gebruiken als reclamemaker voor onze ideeën, grip leren krijgen op irrationele besluitvorming en disfunctionele conflicten.

Als het nog niet is gebeurd, doen we organisatie-opstellingen en het Enneagram. Et cetera. Misschien komt er wel een opleiding met modules waaruit naar eigen smaak kan worden gekozen. Want je moet toch bij ieders individuele leerbehoefte kunnen aansluiten?

Natuurlijk is dit veel te cynisch. Er bestaat geen twijfel over de goede bedoelingen om het vakmanschap, de energie en bezieling van mensen te laten bloeien. En natuurlijk doen afdelingen Wonen, Vastgoedontwikkeling, Strategie en innovatie, Bedrijfsvoering dag in dag uit hun stinkende best om betaalbare huisvesting te realiseren.

3 *De casus woningcorporatiesector in informatiefilosofisch perspectief*

Met omvangrijke machtsbronnen (woningvoorraad, bouwgrond, gewaarborgde kapitaalleningen, toelating tot stelsel van volkshuisvesting) in een belangrijk publiek domein (sociale woningbouw) is de sector 'naar de markt' gebracht.

We hebben gezien dat daarin zowel moreel verantwoord als onverantwoord kan worden gepokerd in een spel met regisseerbare informatie asymmetrie.

Is daar een passende filosofische benadering (zonder mensbeeld) bij te vinden? Ja, als je de vraag stelt naar regisseerbare *informatie* asymmetrie. Informatie is 'knowing that' (Hacker, 2013, 134). Bijgevolg kunnen we informatie asymmetrie typeren met 'de één weet dat het zo is, de ander niet'. Bij marktwerking is asymmetrie een gegeven. Waar uit strategische overwegingen een 'knowing that' wordt aangereikt dat bestaat uit bewust gebrekkige of opzettelijk misvormde informatie, is van *geregisseerde* informatie asymmetrie sprake.

Zonder dat te weten veronderstellen de ontvangers (die recht hebben op transparante informatie) in zo'n geval terecht dat hun 'knowing that' in orde is. Hoe vaak hebben in de parlementaire enquête verhoorde getuigen dat niet gezegd? Ze houden er geen rekening mee dat hun 'knowing that' niet bij de gewone, te verwachten, (vormen van) informatie asymmetrie hoort. Waar ze vragen over kunnen stellen, als ze dat nodig vinden. Daarom zien ze in termen van de 'principal-agent' theorie eigenlijk alleen maar normale verschijnselen, niks om ongerust over te worden. Zelfs niet bij sterker wordende signalen dat er van alles mis zou kunnen zijn.

Het 'weten dat' leidt tot de ervaring van een 'normaal' toestand, terwijl alleen de regisseur 'weet dat' en in feite dankzij zijn regie van de informatie asymmetrie ondertussen.....

Op zoek naar een nieuwe filosofische benadering bracht deze interpretatie van regisseerbare informatie asymmetrie in corporaties me in de *Philosophy of Information*. Voor wie beseft in een 'data based society' (zie Osseyran en Vermeend, *Big Data*, 2014; Harari, *Homo Deus*, 2016) te leven is die filosofische benadering een welkome vernieuwing op de kruispunten van epistemologie, metafysica, wetenschapsfilosofie, logica, semantiek en ethiek.

Kenmerkend voor die filosofie is de verbinding tussen filosofie en een heel scala aan wetenschappelijke disciplines: van wiskunde en informatietheorie tot AI (Artificial Intelligence) en andere wetenschappelijk en technische vakgebieden. Te oordelen naar de tijdschriften, is het een nog heel jonge tak aan de filosofieboom¹⁶.

Een van de centrale figuren daarin is Floridi (Oxford). Hij heeft twee delen van een de 'philosophy of information' funderende tetralogie af (*Philosophy of Information*, 2011; *The Ethics of Information*, 2012). Naar verwachting is hij de komende tien jaar bezig met de twee andere delen. Daarnaast heeft hij een enorm aantal artikelen in allerlei tijdschriften in en buiten de filosofie gepubliceerd. Recent verscheen *The Fourth Revolution* (26 juni 2014), als een populaire versie (met begrippen als infosferen, *onlife*).

¹⁶ In *Metaphilosophy* (41/3, 2010) bijvoorbeeld beantwoordt Floridi (Oxford) de kritiek op zijn bijdrage in een artikel met de titel 'Philosophy of Information: 10 years later'. Zo jong dus.

In Floridi's werk, informationeel structureel realisme genoemd¹⁷, staat de mens als centrale categorie zijn plaats af aan informatie. Dat wordt de vierde revolutie genoemd omdat eerder Copernicus (astronomie), Darwin (biologie) en Freud (psychologie) een metafysische omwenteling voltrokken dat het zelfbeeld van mensen op de kop zette. Achtereenvolgens bleek de mens niet het centrum van het heelal, niet de top van de evolutie, noch zichzelf psychisch en reflectief volkomen doorzichtig. In de vierde revolutie verdringt informatie (Turing) de mens verder naar de marge¹⁸.

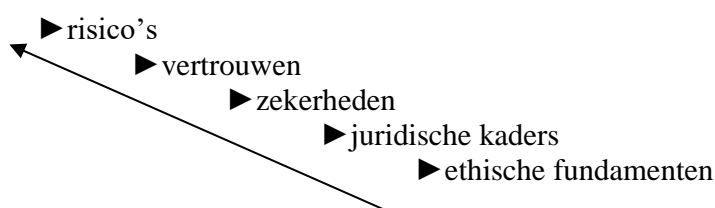
Volgens Floridi zitten we op een berg data die sinds 6000 jaar door de alsmaar sneller draaiende klok van productie, opslag en reproductie van gegevens is ontstaan. Hij beschouwt dat als een *infosfeer*, een ruimte waarin artificial agents samenwerken met human agents. Voor deze nieuwe werkelijkheid wil Floridi de fundamentele concepten en methoden (re)construeren, in kritische discussie met wetenschappers en andere filosofen. In die zin is zijn werk ook programmatisch, het mondt uit in voorstellen over wat we zouden kunnen doen. Onder andere op het gebied van de ethiek van informatie.

Het ethische vraagstuk in de infosfeer is van een geheel andere orde dan wat er tot nog toe in de ethiek aan problemen behandeld is. In de van gegevens afhankelijke maatschappij zijn problemen (privacy, data security, intellectual property, liability, data access) daarom niet door hergebruik van oude ethische theorieën en oplossingen te regelen.

De 'my data' privacy is niet hetzelfde als de 'my house' privacy, al wordt er nog veel te veel langs die lijnen aan oplossingen gedacht. De 'data based society' en de samenwerking van artificial agents (denk aan 'the internet of things') en human agents vraagt om een ethische infrastructuur (infraethics) die goede beslissingen, keuzen en gedrag van mensen en infrastructuur samen als 'distributed morality' (als gedeelde en over de agents verdeelde ethiek) faciliteert.

'the scope and magnitude of the ethical issues that we are, and will be, facing is such that it requires equally powerful multiagent systems (MAS) – capable of dealing with them through the impact of their proper D(istributed)M(orality)-based actions – as well as infraethical environments that are friendly towards the sort of moral enablers that can facilitate MAS' distributed morality' (Floridi, 2010).

Gevat in een metafoor zegt Floridi dat er alleen bloemen kunnen bloeien als ervoor gezorgd wordt dat de wortels van de planten niet rotten. Zonder adequaat ethisch fundament rammelen de juridische kaders, ontbreken zekerheden en vertrouwen in relaties tussen mensen en andere informatie agenten en lopen de risico's onverantwoord hoog op.



Daarom komt hij ook in Europees verband met het voorstel voor een 'European Declaration of InfoEthics' naar het voorbeeld van de 'Declaration of Helsinki'.

Wat betekent dit nu voor de filosofische benadering (zonder mensbeeld, zonder centrale rol voor bewustzijn, rationaliteit, taal, communicatie of praktijk etc.) van desoriënteringsverschijnselen?

¹⁷ Floridi legt het accent op *processing* (maken) en niet op het epistemisch (kennen) karakter van realisme.

¹⁸ Borgmann's *Holding on to Reality* (1999) geeft een (historische) driedeling: informatie *over* de realiteit, informatie *voor* de realiteit en informatie *als* realiteit. 'Voorouders' zijn klassiekers als Weizenbaum's *Computer Power and Human Reason* (1976) en Dreyfus' *What Computers can't do* (1972; herzien als *What Computers still can't do*, 1992). In het algemeen ook de filosofie van de techniek (Mumford, 1966; van der Pot, 1985). Zie ook Starmans (o.a. 2013)

Hoe gaan we in de informatiefilosofie om met het verschijnsel *geregisseerde* informatie asymmetrie (zoals in de casus woningcorporaties) als oorzaak van problemen, waarin op basis van een verschillend *gemaakte* 'knowing that' gehandeld wordt?

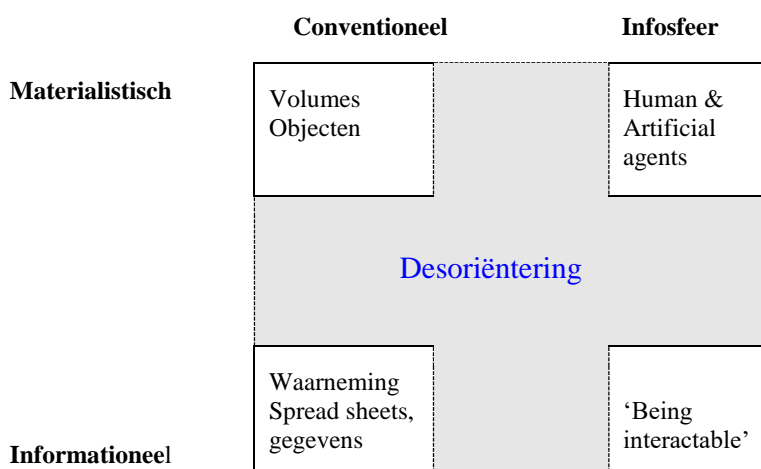
Allereerst kan zo'n verschijnsel informatiefilosofisch 'gelezen' worden tegen de achtergrond van de van Big data en algoritmen afhankelijk (wordende) maatschappij en organisatie(netwerken). Zijn praktijken in woningcorporaties wellicht ook de dupe van onvoldoende aanpassingsvermogen van de sector aan die nieuwe werkelijkheid van infosferen? Is het stelsel van woningcorporaties ongemerkt in de jaren sinds de verzelfstandiging (of in een andere sector: het financiële systeem in zijn geheel waarin al in nanoseconden transacties zoals aan- en verkoop van aandelen, plaatsvinden) meer en meer doortrokken geraakt van kenmerken van de infosfeer, maar zijn de toezichts-, afstemmings-, coördinatiemechanismen en bedrijfsprocessen in het stelsel nog die van de oude werkelijkheid?

Plaats je de praktijken in termen van *infosferen* (digitaal getransformeerde werkelijkheden) dan zie je of die praktijken voldoende toegerust zijn om volgens adequate normen gegevens in (transparante) informatie om te zetten. Is er in die sector feitelijk al sprake van een MultiAgentSystem van kunstmatige en menselijke actoren dat nog gedwongen is te opereren binnen de oude ethische codes (met de desoriënterings problemen) in plaats van binnen een ethische infrastructuur die 'distributed morality' faciliteert?

Een dergelijke herlezing als infosfeer vraagstuk geeft de desoriëntering van regisseurs en geregisseerden van informatie asymmetrie samen een heel andere inhoud dan ik tot nu toe zag. Het omgaan met informatie in de infosfeer verschilt hemelsbreed van de gewone omgang met informatie (in de woningcorporatiewereld maar ook elders: zorg, onderwijs, noem maar op).

Twee in de analyse te hanteren en met elkaar botsende ontologische perspectieven zijn:

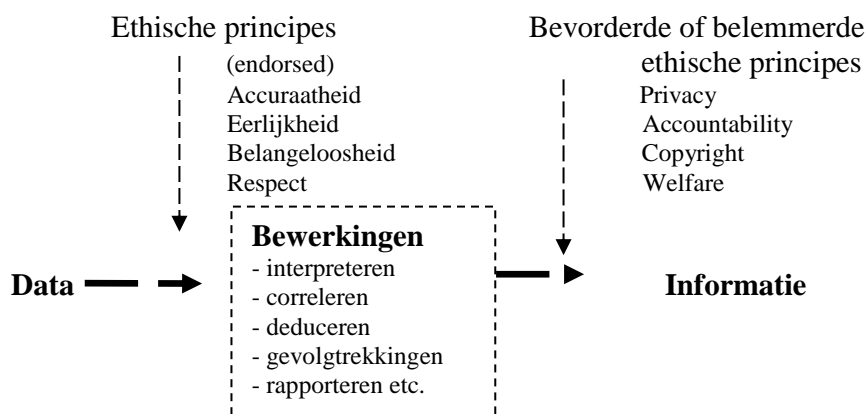
- een materialistisch perspectief waarin fysieke objecten een centrale rol spelen (wat in de corporatiesector voor de hand ligt als je volkshuisvestelijk naar grond, projecten, woningen en andere gebouwen kijkt);
- een informatieel perspectief waarin
 - o objecten en processen gedefysicaliseerd, perfect kloonbaar zijn,
 - o het gebruiksrecht van gegevens als minstens zo belangrijk gezien wordt als het eigendomsrecht en
 - o het criterium niet langer onbeweeglijkheid (oudheid) of waarneming (modern) is maar 'being interactable' (de handel in risicovolle derivaten en de megaprojectplannen waren dat al wel).



Door het 'afnemen' van het volkshuisvestelijk redeneren (volume, object, project) en de 'opmars' van het bankieren (informatie, gekoppeld aan een nog veel technologischer opererende financiële sector) en van andere vormen van informatiedienstverlening zijn gangbare praktijken (gezien vanuit

materialistisch cq. informatieel perspectief) in woningcorporaties gewijzigd. Tussen die twee ontologische perspectieven en de als conventioneel of als infosfeer ingerichte en opgevatte praktijken duiken legio ruimten voor desoriëntering op. Voor verder onderzoek moeten we in de verschillend ingerichte praktijken zelf (binnen en tussen sectoren) gaan kijken die de verschuiving van materie naar informatie onomkeerbaar doormaken. Hoe functioneren ze feitelijk? Zijn de randvoorwaarden in overeenstemming met die wijze van functioneren?

Vertrekpunt voor dat onderzoek is dat desoriënteringsverschijnselen kunnen ontstaan *aan de randen van de omzetting van gegevens in informatie* in de ruimte tussen een materialistisch en een informatieel ontologisch perspectief. De wijze waarop gegevens door operaties (interpreteren, correleren, deduceren etc.) omgezet worden in informatie is bepalend voor het niveau van bereikbare transparantie.



In het ontwerp van die operaties en in de wijze van normering ervan, kan al menig probleem verborgen zitten. Die verborgen problemen bepalen mede de mate van eventuele regisseerbaarheid van informatie asymmetrie. Floridi meent dat transparantie tot stand kan worden gebracht. Hij vraagt zich af hoe je in de infosfeer zorgt voor een ethiek van het MultiAgentSystem (van human én artificial agents) dat over een gedeelde en verdeelde ethiek (distributed morality) beschikt. De basis daarvan ligt in de bewerkingen via welke data worden omgezet in informatie en de ethische principes die daarbij nodig zijn (endorsed). Daarvan is namelijk afhankelijk welke ethische principes bevordert of juist geblokkeerd worden door de informatie die uit die bewerkingen resulteert (Turilli en Floridi, 2009). Inzicht in de ethische principes die 'meelopen in' de bewerkingenprocessen waardoor gegevens worden omgezet in informatie, is de eerste voorwaarde van een ethische infrastructuur die past bij de infosfeer. Want de transparantie van processen waarin het MultiAgentSystem met die informatie werkt – activiteiten van mensen, informatiesystemen, ketens – hangt samen met de ethische principes die erdoor bevordert of geblokkeerd worden.

Bij de interpretatie van desoriënteringsverschijnselen hoort vanuit informatiefilosofisch perspectief dus een *nieuwe randen* benadering: niet de randen van het eigen blikveld of de ervaring (belangrijke begrippen in een rationele filosofie), maar van de omzetting van gegevens in informatie. In termen van filosofie switchen we van waarneming en mensbeeld naar informatie en infosfeer. De kloof waar de klokkenluider in kan vallen, ondanks alle beschikbare ethische codes, protocollen etc. in een conventioneel opgevatte organisatie, komt door Floridi's voorstel voor een ethiek van de infosfeer in een heel ander perspectief te staan. En veel andere desoriëntatie verschijnselen ongetwijfeld ook. In het volgende hoofdstuk - Luhmann en een casus (controlepraktijk)- wordt dit experiment voortgezet om buiten de 'Vernunft-Sprache' hoek te werken.

Conclusie

In het voorgaande is de casus woningcorporaties vanuit desoriëntering ingevuld om met een filosofie zonder mensbeeld te kunnen experimenteren. Desoriëntering is getypeerd aan de hand van het verschijnsel communicatieve (zelf)ontregeling.

In de woningcorporatiesector voorgesteld als *regisseerbare* informatie asymmetrie.

Aan de hand van die vermetele invalshoek op de gebleken kwetsbaarheid van de sector woningcorporaties is een begin gemaakt met het oefenen van een nieuw vocabulaire buiten de filosofie van de zelfopvoeding, buiten het rationele kader. Dat was het doel van dit hoofdstuk. Met Floridi kun je *regisseerbare* informatie asymmetrie (in woningcorporaties) vanuit het concept infosfeer belichten en je afvragen wat er aan de randen van de omzetting van gegevens in informatie gebeurt. De ethische vraagstukken op dat gebied zijn volgens hem niet meer met conventionele (personen en groepen afstemmende) ethiek te begrijpen, omdat er een niet eerder aanwezige, niet-menselijke actor, een artificiële agent, zo'n belangrijke rol speelt in die infosfeer.

Zonder verder gaande analyse van de operaties die informatie asymmetrie in woningcorporaties regisseerbaar maken, zonder bedrijfskundige concepten om het sociale systeem in zijn geheel te analyseren, blijft de sprong naar Floridi's informatiefilosofie nog enorm abstract. Het idee van een koppeling tussen die twee wijst op een mogelijkheid, maar vraagt nog veel analysewerk op het operationele en besturingsniveau in corporaties.

In het volgende hoofdstuk zet ik het experiment om het rationele kader te verlaten voort. Dat doe ik aan de hand van Luhmanns sociale systeemtheorie en een nieuwe casus: verbetering van de controlepraktijk en de invloed daarop van de AFM.