

Zelfregulatie in de publieke dienstverlening werkt (1^e column)

In de laatste week van 2011 werd bij een vriendin ingebroken. Alleen sieraden werden buitgemaakt. De goudprijs is nog steeds hoog. Zo'n inbraak is erg vervelend. Des te opvallender was haar euforie over de service van de politie, de verzekeringsmaatschappij en de schilder die het geforceerde raam kwam repareren. Snelle, adequate en vriendelijke dienstverlening maakt mensen blij. Is dit inspiratie voor alle dienstverleners in 2012?

Een goed voornemen is één. Dat in de praktijk brengen is een ander ding. In de krant stond dat goede voornemens over minder eten als eerste stranden. Dat begrijp ik goed. Heerlijk eten is nu eenmaal rijkelijk voorradig. Handreikingen zijn in zo'n obesigene voedselomgeving daarom een nuttig hulpmiddel. Een goede handreiking is wat psychologen een 'als-dan voornemen' noemen. Als ik een kroket zie, dan houd ik vast aan mijn doel op mijn gewicht te letten. Het maken van dergelijke voornemens zien psychologen als een effectieve manier van zelfregulatie.

De stap van brasserie naar paperasserie - een te veel papier en procedures producerende publieke dienstverleningsorganisaties - is snel gemaakt. 'De paarse krokodil' uit een reclamefilmpje van een tijdje terug is nog steeds een prachtige metafoor voor klantonvriendelijk en onnodig bureaucratisch gedrag van dienstverleners. Bijna net zo moeilijk te bestrijden als veel eten. Als-dan zelfregulatie lijkt ook voor dienstverleners een mooi middel:

- als een burger, die klant is, om hulp vraagt, dan staat de behoefte van de klant voorop (en niet de gangbare procedure), of
- als een klant 'zeurt', dan ga ik daar professioneel mee om.

Zulke voornemens zijn boterzacht, zult u misschien zeggen. Het mooie is dat de dienstverlener zelf aan het roer staat. Het is en blijft zelfregulatie. Heeft u als-dan voornemens om 'continue te verbeteren'?

In de loop van dit jaar schrijf ik om de twee weken een column over (publieke) dienstverlening om mijn gedachten te scherpen. Ik doe het primair voor mezelf, maar hoop dat u een trouwe lezer wordt.

Vriendelijke groet,

Frank