

Publieke dienstverlening: over 15 jaar wel waar voor je geld?

Begin januari verscheen het SCP-rapport 'Waar voor ons belastinggeld?' De suggestie is dat dit niet het geval is. Het extra bestede geld is in de periode 1995 – 2010 slechts beperkt gebruikt is om de productie van diensten op te voeren. Er zijn verschillen tussen sectoren. Maar het algemene beeld is dat de kostprijs (sterk) is gestegen. Gelukkig is 'het waarschijnlijk dat de kwaliteit van de dienstverlening al met al is toegenomen'. Dit kan echter niet worden gemeten. Het wordt ook niet bevestigd omdat de ondervraagde gebruikers weinig of geen verbetering in de kwaliteit bespeuren.

Het SCP levert een nuttig signaal af voor de overheid: beter op de efficiëntie letten. Overheidsorganisaties moeten echter nu niet in de valkuil trappen zich te richten op de productie-indicatoren van het SCP. De Wet van Goodhart waarschuwt: als een productiemaatstaf (bv. het aantal door de politie uit te schrijven boetes) een beleidsdoelstelling wordt, dan houdt hij op een goede maatstaf te zijn. Een focus op verbetering van de gehanteerde indicatoren leidt tot verwaarlozing van niet gemeten taken met perverse effecten als gevolg. Bij de politie wordt bijvoorbeeld productie gemeten op basis van het aantal opgehelderde misdrijven. Activiteiten als surveillance en blauw-op-straat komen niet in productie-indicatoren tot uiting. Ze dragen wel bij aan preventie. Zou het een misser zijn als we het blauw-op-straat niet meer zien?

Vraag is wat wel leidt tot een hogere productiviteit. Iedereen die in de publieke sector werkt kent voorbeelden van niet efficiënt handelen. Prof. Noordegraaf gaf op een recent KING-congres een mooie illustratie van de prestatieparadox. Er zijn allerlei systemen ingevoerd om prestaties te verbeteren, maar we moeten constateren dat ze prestaties juist verslechteren. Planning & control formats zijn een doel op zichzelf geworden. Dashboards gaan over andere prestaties dan waar burgers om geven. Verantwoordingrapportages beklemmen professionele medewerkers. Zoals Prins Claus ooit zijn stropdas af deed, zo zouden we meer moeten vertrouwen op de inhoud en minder op de vorm. Het gaat uiteindelijk om de dienstverlening en niet om de verantwoording ervan.

Veel gemeenten pakken die draad al op. Lean-procesvoering is wordt steeds vaker in praktijk gebracht. Daar worden mooie resultaten geboekt in het versnellen van procedures. Veel verspilling zit bijvoorbeeld in overbodige controles. Als je medewerkers meer verantwoordelijkheid geeft, nemen ze meer initiatief. Zo'n mindset komt voor gemeenten en voor medewerkers goed van pas. Gemeenten voeren naast de Wmo en de Wet werk en bijstand (WWB) nu ook de jeugdzorg, delen uit de AWBZ, de Wet werk naar vermogen en de sociale werkvoorziening uit. Door de decentralisatie van taken ontvangen gemeenten grote sommen 'ontschot' geld. Daarbij past een meer integraal aanbod van de dienstverlening voor kwetsbare groepen. Doen wat werkt! Met een praktische aanpak en minder doorgesloten systeemgerichtheid. En de uitdaging klantgerichtheid effectief vorm te geven. Bent u ook benieuwd wat het SCP dan over 15 jaar rapporteert?