

## **De draagvlakparadox van de publieke dienstverlening**

*Peter Noordhoek*

Jan Post naar Katwijk. Het lijkt op een nieuwe manier om water naar de zee te dragen. De verrassing is natuurlijk niet dat hij naar Katwijk gaat, de verrassing is dat hij er ooit is weggegaan. Jan Post heeft de uitstraling van iemand die prima in staat is over zijn eigen tuinhek heen te kijken, zonder het idee te geven dat hij in die andere tuin ook zou willen tuinieren. Wat kan er gebeurd zijn dat hij toch over het hekje heen is geklommen? Waarschijnlijk kon hij het niet aanzien hoe braak alles er bij lag. Zijn verantwoordelijkheid nemend, heeft hij één been over het hek gegooid, een schoffel gepakt en is er mee aan het werk gegaan. Helaas is er nu iemand gekomen die hem er aan heeft herinnerd dat hij dat andere been nog altijd in zijn eigen tuin heeft staan en dat daar ook nog het nodige te schoffelen valt. Tsja, dan is de keuze snel gemaakt. De rechtgeaarde Katwijker en Voltaire hebben met elkaar de uitspraak gemeen dat een ieder het beste zijn eigen tuintje kan wieden. Toch benieuwd of hij zijn beide benen aan de eigen kant van het hek kan houden.

### **Vormgevers van de dienstverlening**

Het vertrek van Jan Post geeft aanleiding om na te denken over de vraag vanuit welke rol het beste vorm kan worden gegeven aan de dienstverlening van overheidsorganisaties. Je kan argumenteren dat met het aannemen van een wethoudersbenoeming Jan nu voor het eerst in zijn carrière echt verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening op gemeenteniveau. Dat zou veel meer waard kunnen zijn dan alle woorden die hij er tot nu toe over heeft gesproken en geschreven. Zo simpel is het echter niet. Als de beste manier van het verbeteren van de publieke dienstverlening de benoeming van beleidsambtenaren tot wethouder is, dan zouden wij dat zeker moeten doen, maar het mag worden betwijfeld of het zo werkt. Wat werkt dan wel? Jan Post en ondergetekende hebben in de zes jaar dat wij professioneel contact met elkaar hebben gehad, regelmatig van gedachten gewisseld hoe het thema van de publieke dienstverlening het beste op de publieke agenda terecht zou kunnen komen – en waar dan vervolgens de dilemma's en paradoxen liggen. Als mijn bijdrage aan het afscheid van Jan Post wil ik de manier schetsen waarop in de afgelopen jaren vorm is gegeven aan de publieke dienstverlening en onze rol daarbij. Dit betekent hopelijk meer dan alleen de semi-geschiedschrijving van een egotrip voor twee heren. Het geeft mogelijk wel aan waarop gelet moet worden in het verder vormgeven van deze publieke dienstverlening in de komende kabinetsperiode.

### **Angel-Saksische inspiratie**

De invloed van Angel-Saksische invloeden op de vormgeving van de overheid zou eens stevig moeten worden onderzocht. Hoe continentaal is ons systeem nog als nagenoeg alle nieuwe elementen in het openbaar bestuur van de laatste twintig of meer jaren van de overkant van de Noordzee of nog verder Westwaards vandaan komen? Jan Post werd als beleidsambtenaar gevraagd om het idee van de civic centers (Engeland, Nieuw-Zeeland) inhoud te gaan geven. Zelf zocht ik vanuit de private sfeer naar een beter bij de overheidsmarkt passend alternatief voor de in het bedrijfsleven populaire ISO 9000-normen en kwam bij de Britse Citizen's Charters uit. Mijn inspiratie om daar mee bezig te zijn kwam voort uit ervaringen met het verzelfstandigen van overheidsdiensten. Het doorbreken van de interne gerichtheid van overheidsorganisaties zag en zie ik als de