KLUWER

Jaargang 4, nummer 11
7 november 2002

Nieuwsbrief Gemeente & Kwaliteit

Publieke dienstverlening

Meer vakinformatie: www.overheidsforum.nl

'Benchmarking bij de overheid heeft leerfunctie, geen toezichtfunctie'
Burger kritischer over overheid
Vijf afdelingen Burgerzaken beloven burger prestaties
Fusiegemeenten in zuiden kiezen tussentijds raad
Toegangspas voor centrum van Dordrecht
Gemeente Almere wil met inwoners in debat
Burgemeester Rotterdam wil rechten en privacy burger inperken
Buurtproject neemt gevoel onveiligheid niet weg
Klik- en tiplijn tegen bureaucratie
Hoogeveen heeft beste gemeentelijke website
Gemeente Leiden besteed ICT-beheer uit
Congres 'Respons; een scan voor bestuurlijke planning & control in een duaal stelsel'

KWALITEITSZORG

'Benchmarking bij de overheid heeft leerfunctie, geen toezichtfunctie'

Terwijl het systematisch vergelijken van overheidsorganisaties het functioneren van de overheid en de kwaliteit van de dienstverlening kan verbeteren, moet het instrument 'benchmarking' niet door het Rijk worden gebruikt om organisaties af te rekenen op hun prestaties. Dat is de belangrijkste conclusie van de Raad voor het openbaar bestuur (Rob) in het advies 'Presteren door leren'.

De Rob heeft met dit rapport gehoor gegeven aan het verzoek van de Minister van Binnenlandse Zaken een advies te schrijven over benchmarking in de publieke sector. De Raad omschrijft benchmarking als het systematisch vergelijken van organisaties op basis van vooraf vastgestelde indicatoren. Volgens de Rob is het vooral een goed middel om te komen tot een 'transparante, lerende overheid'. Het instrument kan leiden tot een effectiever en doelmatiger functionerende overheid.

Onverstandig

Het afrekenen op prestaties door middel van het onderling vergelijken van overheidsorganisaties, zet de leerfunctie van het instrument onder druk. De Rob vindt het derhalve onverstandig benchmarking te gebruiken als 'verantwoordingsinstrument in verticale interbestuurlijke betrekkingen'. Oud-minister De Vries wilde het instrument juist wel inzetten om lokale verantwoording af te laten leggen over hun medebewindstaken.

Ondermijnd

De auteurs van het rapport vrezen dat de beleidsvrijheid van provincies en gemeenten wordt ondermijnd als het Rijk hen op basis van de bevindingen van een dergelijk onderzoek gaat voorschrijven hoe zij hun werk moeten doen. 'Benchmarking heeft een leerfunctie en niet primair een informatiefunctie, laat staan een toezichtfunctie,'schrijft de Rob.

Horizontale verantwoording

De raad ziet wel mogelijkheden om het vergelijkende instrument in te zetten voor horizontale verantwoording. In de nieuwe duale verhoudingen in gemeenten tussen het college van burgemeester en wethouders enerzijds en de gemeenteraad anderzijds kan benchmarking voor het college een behulpzaam middel zijn om te voldoen aan zijn wettelijke plicht periodiek verslag te doen over de mate van succes van het gevoerde beleid.

'Modegril'

Het is belangrijk om vooraf goede indicatoren op te stellen waarmee de prestaties van verschillende organisaties objectief kunnen worden vergeleken. Ook wordt er door de Rob met nadruk gesteld dat niet ieder onderwerp zich leent voor een vergelijkend onderzoek. 'Benchmarking moet niet worden ingezet omdat het een modegril is.'

Bron: De Staatscourant nr. 205, 24 oktober 2002

BURGER CENTRAAL

Burger kritischer over overheid

Hoewel een meerderheid van de burgers nog altijd positief oordeelt over het functioneren van de overheid in het algemeen, is het aantal tevreden burgers de laatste jaren sterk afgenomen. Met name waar het gaat om onderwijs, zorg, veiligheid en openbare orde is de waardering voor de overheidsinspanningen de laatste vijf jaar gedaald.

In de afgelopen tien jaar is als geviolg van bestuurlijke processen als verzelfstandiging, liberalisering, privatisering en stimulering van marktwerking onduidelijk geworden waarvoor de overheid precies verantwoordelijk is.
Het ontbreekt binnen de overheid aan een duidelijke visie op de eigen, veranderde plaats in het publieke domein. Dit staat in het onlangs verschenen 'Sociaal en Cultureel Rapport 2002' van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

Lokale overheid positief beoordeeld

Het percentage burgers dat tevreden is over het functioneren van de overheid nam aanvankelijk toe van 76% in 1995 tot 79% in 1998 om vervolgens te dalen naar 77% in 2000. Uit recente gegevens van de Eurobarometer blijkt dat het percentage tevreden burgers verder daalde naar 70% in het najaar van 2001 en tot 61% in het voorjaar van 2002.
Het oordeel van de burger over diensten die onder de verantwoordelijkheid van de lokale overheid worden verleend is over het algemeen positief. Uit recent onderzoek van het SCP blijkt dat de burgers heel tevreden zijn over diensten als het aanvragen van een paspoort, de vuilnisophaal of het onderhoud van plantsoenen.

Lage waardering

Burgers zijn kritischer geworden over de inspanningen van de overheid op terreinen als criminaliteitsbestrijding en handhaving van de openbare orde, de gezondheidszorg en het onderwijs. Op al deze terreinen is de waardering van de bevolking voor wat de overheid doet laag. De burgers vinden dan ook dat de overheid veel meer moet doen. De burger is over de ordehandhaving constant ontevreden, over de gezondheidszorg zeer veel ontevredener geworden en over het onderwijs een beetje meer ontevreden.

Immateriële aspecten

Een conclusie is volgens het rapport niet gemakkelijk te trekken. De meeste burgers zijn ontevreden over de overheidsinspanningen op genoemde gebieden en vinden dat de overheid daaraan meer moet doen. Toch toont een, weliswaar dalende, meerderheid van de burgers zich tevreden over het regeringsbeleid. Een verklaring zou kunnen zijn dat waar nu voor verreweg het merendeel van de bevolking een redelijke tot (zeer) goede staat van welvaart is bereikt, immateriële aspecten van het menselijk bestaan belangrijker zijn geworden dan de materiële.

Emotionele reacties

Angst om datgene dat bereikt is kwijt te raken kleurt wellicht in toenemende mate het oordeel van de burger, zo staat in het rapport. Indien dat zo is, wordt het des te meer begrijpelijk dat de bestrijding van crises en rampen hoger op de maatschappelijke en politieke agenda staat dan zo'n tien jaar geleden. Mogelijke aantasting van de eigen veiligheid leidt tot vaak emotionele reacties.
Een bijkomende verklaring zou te maken kunnen hebben met de wijze waarop op die terreinen beleid wordt gevoerd. De organisatie van het overheidsbeleid is de laatste decennia aan voortdurende veranderingen onderhevig geweest, wat de effectiviteit van het beleid niet ten goede komt. Dat wordt in het rapport geïllustreerd aan de hand van enkele cases als integraal veiligheidsbeleid en integraal jeugdbeleid.

Veranderende rol van de overheid

Begin jaren negentig is een beweging op gang gekomen van een heroriëntatie op taak en rol van de overheid. Na de vaststelling dat de overheid gebukt ging onder een veelheid van taken en dat de taakoefening veel te wensen overliet, is een proces van deregulering, verzelfstandiging, privatisering, liberalisering en decentralisatie op gang gekomen. Oplossingen werden gezocht in het afstoten van taken via overheveling naar de marktsector of andere publieke partijen, in verzelfstandiging