

# Openbare doelstellingen

## OVERHEID KAN MEER REKENING EN VERANTWOORDING AFLEGGEN

**P**eter Noordhoek, medewerker van managementstudiecentrum De Baak in Noordwijk en propagandist van het *burgerhandvest*, was deze zomer een tijdje in de wolven. Informateur Kok had in zijn eerste proeve van een regeringsprogramma in juli een zinsnede opgenomen over een kwaliteitshandvest voor overheidsdiensten. Daarin zou worden vastgelegd welke rechten burgers kunnen uitoefenen ten opzichte van publieke organisaties.

Teleurgesteld moest Noordhoek een paar weken later constateren dat de betrokken passage in het definitieve paarse regeerakkoord is geschrapt. In plaats van een handvest belooft de paarse coalitie de positie van de burgers tegenover de overheid te versterken 'op basis van de Algemene Wet Bestuursrecht'. Gunt de Nederlandse overheid haar burgers geen kwaliteit?

Toch wel. De belastingdienst adverteert er zelfs mee dat zij het betalen niet leuker kan maken, maar wel zo efficiënt en correct mogelijk probeert te regelen. Er zijn klachtenprocedures. Maar een nationale kwaliteitsactie voor overheidsdiensten is er niet.

Niemand kan snel en makkelijk nakijken hoe lang de directie van de sociale dienst eigenlijk vindt dat de wachttijden voor een bijstandsvrager maximaal mogen zijn; nergens is voor het publiek te vinden hoe snel een ambtelijke dienst geacht wordt een vergunning af te geven. En op geen station zullen de Nederlandse Spoorwegen aankondigen wat hun doelstellingen zijn voor het op tijd laten rijden of het schoonhouden van de treinen. Laat staan dat zij, wanneer ze die doelstellingen niet halen, reizigers schadeloos moeten stellen.

In Groot-Brittannië is dat anders. Bij de verkiezingen van 1992 beloofde de Conservatievenvoorman John Major de kiezers dat er *citizens charters*, burgerhandvesten, zouden komen waarin kwaliteitsnormen zouden worden neergelegd. Wat in het begin niet meer leek dan een verkiezingsstunt, is de afgelopen jaren uitgewerkt tot een systematische aanpak van op de burger gerichte, gepubliceerde kwaliteitsnormen voor tal van overheidsactiviteiten.

Uit voortgangsrapportages aan het Lager-

PAUL DE HEN

huis blijkt wat er beloofd en bereikt is. Publieksgerichte diensten als de belastingdienst, de douane, de organisaties die de staatspensioenen, bijstandsuitkeringen en dergelijke verzorgen (*benefits agencies*) en zelfs het gevangeniswezen hebben charters opgesteld en publiceren de mate waarin zij hun doelstellingen bereiken. Dat geldt ook voor de nog niet geprivatiseerde overheidsbedrijven.

De charters zijn bovendien aangegrepen om meer onafhankelijke inspecties van overheidsactiteiten in te voeren en daarbij ook 'leken' te betrekken.

De Britse overheid lijkt niet erg op de Nederlandse. Zij is groter, centralistischer en de

voorkeur bij het uitvoeren van overheidsactiviteiten. In Nederland wordt vaak decentralisatie naar lokale overheden geprefereerd. Het probleem van de overmatige centralisatie proberen de Britten op te lossen door steeds meer overheidsdiensten de status van *agentschap* te geven, een oplossing die ook in Nederland aan populariteit wint. Een agentschap heeft een zekere mate van autonomie. In het Britse model zijn ze onder toezicht gesteld van *regulatory bodies* die ook moeten toezien op het nakomen van de toezeggingen in het burgerhandvest van het agentschap.

Kwaliteit is in de mode in het internationale bedrijfsleven. Net als in bedrijven vangen de *citizens charter*-verslagen van de Britse overheid zo'n beetje alles onder die brede noemer.

Toch verdient het Britse voorbeeld aandacht en wellicht navolging. Kwaliteit is niet voor niets een slagwoord in het bedrijfsleven geworden. Het formuleren van kwaliteitsnormen dwingt organisaties na te denken over de manier waarop zij de dingen doen en zich af te vragen of de vertrouwde manier wel de beste is. Het publiek maken van de normen is nog heilzamer. Het confronteert de organisatie rechtstreeks met haar 'afnemers'. En in een enkel geval gaan de Britten verder dan we in Nederland gewend zijn. Probeer in Nederland maar eens aan vergelijkende gegevens te komen over de prestaties die scholen leveren. En hoe aardig zou het niet

zijn om op de stations aangeplakt te zien hoe vaak de treinen de afgelopen weken op tijd hebben gereden, in plaats van dat zo eens per jaar via een persbericht van de spoorwegen te vernemen.

Het probleem voor het verbreiden van het kwaliteitsevangelie binnen de Nederlandse overheid en semi-overheid is de grotere autonomie waaraan veel uitvoeringsorganisaties en overheidsbedrijven in Nederland gewend zijn. Het probleem is oplosbaar. Zonder die autonomie aan te tasten zou het een belangrijke zet zijn veel meer instellingen als scholen, ziekenhuizen en overheidsdiensten te verplichten inzichtgevende jaarverslagen te publiceren. Ondanks alle kritiek die er op bestaande jaarverslagen mogelijk is, ligt het bedrijfsleven daarin ver voor op de overheid. ■



Als de NS zich verplichtten treinen (redelijk) op tijd te laten rijden...

kwaliteitsreputatie van veel van die grote, centraal geregelde activiteiten was en is soms nog beroerd. Voor de Nederlandse lezer is het curieus te vernemen dat het instellen van een nationale schoolinspectie als een belangrijke innovatie wordt aangekondigd, of dat er nu eindelijk verlangd wordt dat scholen *ten minste eenmaal per jaar* een rapport geven aan de ouders van hun leerlingen. En het wijst niet op een progressief management dat de dienst Werkgelegenheid vanaf september dit jaar als grote innovatie de werkloosheidsuitkeringen ook op de bankrekening van de werkloze wil storten, zodat die niet meer met een postwissel naar het postkantoor hoeft.

Gedecentraliseerde buitendiensten, waar de centrale overheid dus altijd nog een greep op houdt, hebben in Groot-Brittannië de