Column

Slimmer dan Schwarzenegger

In de staat van Schwarzenegger gaat het er Schwarzeneggeriaans aan toe. Ruig. Van de ene op de andere dag wordt de salarisbetaling van 20 procent van het personeel van de staat Californië gestopt. Een maatregel die alle ambtelijke functies kan raken, met uitzondering van degenen die als assistent van een gekozen politicus werken, want een wet verbiedt dat. Maar wie bijvoorbeeld wel ontslagen kunnen worden, zijn de ambtenaren die zich met het inschrijven van werklozen bezighouden. Het gevolg was dus dat de ontslagen ambtenaren zich niet eens als werkzoekenden kon inschrijven, want die collega's waren ook ontslagen.

Wat dom daar. Wij zouden dat nooit zo doen. Wij zijn slimmer dan Schwarzenegger.

Maar wij maken andere fouten. Wij reageren niet, wij reageren te laat of we reageren de verkeerde kant op. En echt, de situatie is ook bij ons al spannend. Net aan de andere kant van de Noordzee, in Engeland (economische krimp 4,5 procent), zijn er steden als Wolverhampton waar ook al 20 procent van het overheidspersoneel op straat staat. Toch lijkt hier in Nederland (economische krimp 3,5 procent) nog niets aan de hand. Een aantal grote steden zijn zelfs van plan om meer geld uit te gaan geven en waarschijnlijk dus ook ambtenaren aan te nemen. Maatregelen als die aan de overkant van de Oceaan of de Noordzee zal niemand helpen, maar het wordt wel tijd om na te denken over de beste manier om de teruggang op te vangen en hopelijk naar een nieuw evenwicht te gaan. Waarom? Omdat dit ook in het belang van de burger is - en zelfs in het belang van de ondernemers, hoe graag die de overheid een forse afslankingskuur willen voorschrijven.

Want het gaat ook om de kwaliteit van de dienstverlening. De kans dat een te late en ondoordachte krimp ten koste gaat van de dienstverlening is me veel te groot. Het scenario voor de afslanking ligt namelijk al klaar: we gaan automatiseren. Slimme internetprogramma's en gekoppelde databestanden moeten er voor zorgen dat we 'met minder meer kunnen doen'.
Nu ben ik zeer voor een slimme toepassing van technologie, maar ik betwijfel of we daadwerkelijk met minder meer gaan doen. De praktijk laat te vaak het omgekeerde zien. En er ligt ook een misvatting onder. Ik geloof niet dat we wonderen mogen verwachten van meer digitalisering. Het zal niet lang meer duren voordat degenen die slim en vaardig genoeg zijn hun weg naar overheidsdiensten goed weten te vinden. Tegelijk blijft er een grote groep die hulp en ondersteuning nodig hebben bij het vinden en volgen van de digitale overheidsweg. Een domme digitalisering stuurt de mondige vraag weg en laat de onmondigen buiten staan. Willen we een kleinere overheid die juist meer kwaliteit geeft, dan zullen we heel slim aan de voorkant van die overheid moeten zijn en bijvoorbeeld gaan kijken hoe de samenleving wat rollen (en banen) van die overheid kan overnemen. En laten we vervolgens vooral scherp kijken wat er aan de achterkant en in de franje er omheen minder kan bij de overheid. Maar ook dat slim en snel graag. Dat is dus wat anders dan in paniek mensen de deur wijzen. Hasta la vista, baby.

Peter Noordhoek