# 6 over sturen op prestaties

werpen zouden mijn agenda voor de komende jaren zijn. Beleidsdirecties worden door de ambtelijke leiding nog steeds uit de wind gehouden. Van beleidsdirecties mag verwacht worden dat men professioneel opdrachtgeverschap voor de uitvoering verzorgt. Daarnaast is strategische beleidsontwikkeling relevant. Hierin wordt erg veel capaciteit gestoken. In de praktijk blijkt echter te vaak dat beleidsdirecties zich nauwelijks bezig houden met professioneel opdrachtgeverschap. Ze lijken als zichzelf in stand houdende organisaties los van de dagelijkse praktijk te functioneren. Met als gevolg een gebrekkige communicatie tussen beleid en uitvoering. Beleidsdirecties komen daar nog steeds mee weg. Terwijl de uitvoering juist vaak kritisch wordt bekeken.

In het verleden is veel grootschalige uitvoering op afstand gezet door de vorming van zelfstandige bestuursorganen. Destijds was dit de enige vluchtroute voor de Haagse bureaucratie. Nu is in de praktijk te zien dat ministeries geen grip op de kwaliteit en de kosten van deze uitvoering meer hebben. Soms lijkt men dit als een weelde te koesteren. Zelfstandigheid lijkt een excuus te zijn voor het niet hoeven sturen en afrekenen op prestaties.

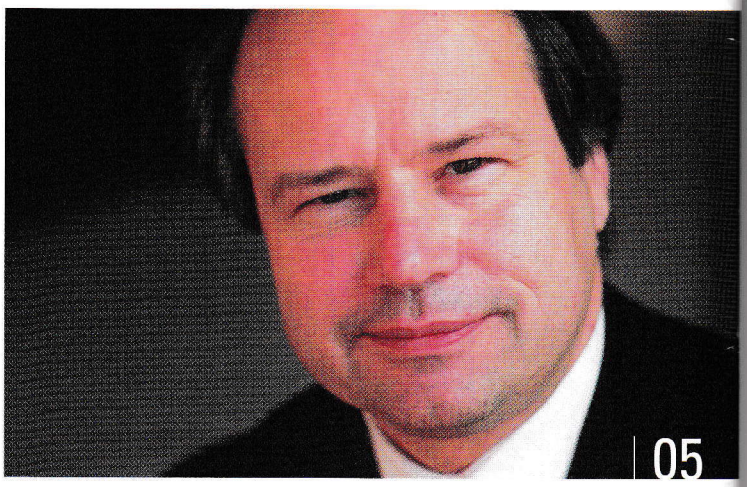
Behalve dat dit veel geld kost, draagt het ook niet bij aan het kwaliteitsimago van de overheid.

Het wordt tijd dat de overheid deze twee dogma's eens gaat aanpakken. Alle initiatieven in de uitvoering ten spijt, beleid kan en mag niet nog verder achterop raken. Datzelfde geldt voor de ZBO's ten opzichte van de agentschappen

## Prestatie-indicatoren

*Peter Noordhoek, directeur Northedge*

We hollen met z'n allen achter prestatie-indicatoren aan. Met deze indicatoren willen we in principe het hele functioneren van de overheid in beeld brengen. Liefst op het niveau van 'output' of 'outcome'. In de praktijk blijken er echter maar zeer weinig cijfers beschikbaar te zijn. Vaak worden voorbeelden genoemd in de sfeer van doorlooptijden. We weten dat in de praktijk het oordeel van een burger voor het belangrijkste deel bepaald wordt door de inhoud van een besluit. Maar juist de inhoud van een besluit blijkt moeilijk meetbaar. Daarom bepalen we ons tot het meten van de snelheid waarmee we telefoonhorens oppakken, brieven doorschuiven en in het algemeen alles meten waar de factor




tijd bij te pas komt. Het enige wat er dicht bij in de buurt komt zijn de sleutelcijfers voor het eigen personeel.

De absolute nummer 1 op de syndroomlijst is 'telefonische bereikbaarheid'. KPN moet al minstens een jaar of vijftien bezig zijn met het doormeten van de telefonische bereikbaarheid voor overheidsdiensten en er een aardig bedrag mee hebben verdiend. Waarschijnlijk heeft een gemeente als Enschede gelijk als ze het verbeteren van deze bereikbaarheid bovenaan plaatst in het kader van haar 'cultuurtraject'. Want dat we het hier over cultuur hebben is wel duidelijk. Al blijft het verbazen hoe vaak de oplossing van zo'n cultuurprobleem wordt aangepakt via de structuuroplossing van een 'call center'. Het is niet helemaal duidelijk