

Bezuinigingen als stimulans

NEVER WASTE A GOOD CRISIS



TEKST Mark Hoogland
Eiffel Process Professional
mhoogland@eiffel.nl

De druk op gemeenten om te bezuinigen neemt hand over hand toe. Dit lijkt op gespannen voet te staan met alle initiatieven tot innovatie en verbetering van de dienstverlening. Maar is deze tegenstrijdigheid wel echt aanwezig?

Iedere gemeente verricht momenteel veel werk om haar dienstverlening te verbeteren. Dit is ook hard nodig, want binnen de komende 5 jaar moet de gemeente voor burger en bedrijf het herkenbare portaal voor alle overheidszaken zijn. Om dit te realiseren, lopen binnen de gemeentelijke organisaties allerlei kleine en grote projecten of worden deze opgezet, maar allemaal tot doel om de dienstverlening nu eens goed en daadkrachtig te verbeteren. Daar waar gemeenten het spoor bijster dreigen te raken, de samenhang van allerlei projecten niet meer overzien, niet meer weten waar ze staan, wordt een projectenprogramma opgericht. Maar ook voor zo'n projectenprogramma is het lastig om de juiste afstemming en samenhang te krijgen. Landelijk is er een grote verscheidenheid aan programma's en initiatieven, zoals KING, Burgerlink, e-Overheid voor Burgers, GovUnited en Overheid.nl Monitor. Deze zijn allemaal in het leven geroepen om

gemeenten hiermee te helpen. Om al deze e-overheidsprogramma's op elkaar afgestemd te krijgen en te uniformeren is in 2008 het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) in het leven geroepen. Een expertteam onder leiding van Arthur Docters van Leeuwen bestempelde het NUP onlangs met code rood. Volgens het expertteam is het NUP te complex en is er te weinig samenhang tussen de verschillende onderdelen. Tel hier de gemeentelijke invoering van wettelijke regelingen en principes bij op als WABO, Wet dwangsom en de Europese Dienstenrichtlijn en het is helder dat het verbeteren van de dienstverlening een complexe aangelegenheid is.

Kortom, de gemeente zit in een lastige positie en het is niet eenvoudig alle ontwikkelingen goed ten uitvoer te brengen. Neemt niet weg dat alle initiatieven allemaal één ding gemeenschappelijk hebben:

de dienstverlening van de overheid aan burgers en bedrijven moet beter. Digitalisering is hierin essentieel. Hierover lijkt geen discussie te bestaan. Politici, burgers, bedrijven en ambtenaren zelf, iedereen is het er over eens. Termen als klant-, burger-, of vraaggerichte overheid, klantcontactcentrum, kwaliteitshandvesten, zaakgericht werken, 24x7 dienstverlening, click-call-face, kanaalsturing en midoffice is in ieder visiedocument of realisatieplan terug te vinden. Kostenreductie, besparingspotentieel, vermindering van overhead zijn daarentegen termen die nauwelijks terug te vinden zijn. In het positiefste geval worden financiële besparingen beschouwd als een neveneffect. Er wordt vanuit gegaan dat met het verbeteren van de dienstverlening er een efficiënte overheid overblijft. Dit wordt vervolgens nooit onderbouwd met cijfers.

En ja, toen kwam de economische crisis. Een crisis die zijn weerga niet kende, ook voor de overheid. Inkomsten lopen sterk terug en uitgaven nemen toe. De tijd van stimuleringsmaatregelen begint langzamerhand achter ons te raken en we maken ons op voor de vele bezuinigingsmaatregelen die genomen moeten worden. De gemeenten zullen de komende jaren fors moeten bezuinigen. Mogelijkheden hiervoor zullen worden gezocht in het stopzetten van grootse investeringsprojecten, verlaging van subsidies, herziening van sociale zekerheden, een vacaturestop, vermindering van externe inhuur, etc. Logischerwijs ontkomt de gemeente zelf, als dienstverlener, ook niet aan bezuinigingen. En hier wringt de schoen. De gemeente is nog niet de dienstverlener die het wil zijn. Hiervoor moet nog veel werk worden verzet. Dit is geen gemakkelijke opdracht en zal nog veel geld gaan kosten. Gezien de huidige situatie *lijkt* 'het moeten bezuinigen' op gespannen voet te staan met 'het verbeteren van de dienstverlening'.

EN JA, TOEN KWAM DE CRISIS

Niet voor niets staat er *lijkt*, want het kan juist heel goed samengaan. Om dit in te zien moet wel de huidige kijk op en beleving van verbetering van dienstverlening worden bijgesteld. Het verbeteren van dienstverlening heeft niet alleen tot doel burger en bedrijf beter te dienen. Nee, het heeft ook als doel de gemeente slimmer, beter en efficiënter te laten werken. Het tweede doel moet in tijden van bezuinigingen beter onder de aandacht worden gebracht om de lopende ontwikkelingen doorgang te laten vinden. De materie is dermate complex dat het

niet ten prooi mag vallen aan de kaasschaafmethode of het rücksichtslos beëindigen van projecten vanwege gebrek aan financiële middelen. Omdat alle verbeteringen en ontwikkelingen met elkaar samenhangen, moet de gemeente beseffen dat de gevolgen hiervan desastreus kunnen zijn.

HET WORDT TIJD VOOR SHOW AND SHARE

Het verbeterpotentieel van de gemeentelijke dienstverlening is nog steeds enorm. Zeker ook in financiële zin. Dit moet beter worden uitgelicht en onderzocht dan tot nu toe het geval is. Het uitgangspunt van de verklaring 'Betere Dienstverlening' van 2006 ¹ moet hard worden gemaakt: 'elke overheid is zelf verantwoordelijk voor de financiering van zijn e-overheidsvoorzieningen, maar mag vervolgens ook de baten die de investeringen oplevert houden'. De huidige tijd vraagt hierom. Het moet helder worden wat de investeringen in de verbetering van de dienstverlening nu daadwerkelijk opleveren. Het wordt tijd voor 'show and share'.

Dit moet ondertussen ook mogelijk zijn. Binnen de voorhoedegemeenten (voorlopers op één of meerdere onderdelen van de e-overheid) worden de eerste tekenen van baten zichtbaar. Het aantal onterechte bezwaarschriften neemt af, de kwaliteit van de ingediende bezwaarschriften neemt toe, meer vergunningaanvragen zijn in één keer volledig, aantal telefooncontacten neemt af, bezoek aan de gemeentelijke websites neemt toe en de waardering voor de dienstverlening neemt vervolgens ook toe.

Bezuinigen moeten niet beschouwd worden als een bedreiging, maar als extra stimulans voor alle professionals die bezig zijn met het verbeteren van de dienstverlening. Of, zoals Hillary Clinton vorig jaar in het Europees Parlement verkondigde: 'never waste a good crisis'. ■

1. Dit uitgangspunt staat centraal in de Verklaring 'Betere Dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid' van 18 april 2006