

Het ABC van de publieke dienstverlening

Het nieuwe kabinet moet de burger meer centraal stellen door initiatieven op het gebied van moderne dienstverlening, slagvaardige handhaving en interactieve participatie beter op elkaar af te stemmen, vindt **Matt Poelmans** van Burger@Overheid.nl. Hij doet een drietal voorstellen.

Bij de ontwikkeling van de elektronische overheid heeft het accent tot dusver vooral gelegen op de vraag hoe de overheid nieuwe middelen kan inzetten om beter te presteren. Minstens zo'n interessante vraag is hoe burgers de nieuwe mogelijkheden (gaan) benutten om hun belangen te behartigen. De virtuele samenleving biedt immers kansen om burgers op niet-traditionele wijzen te betrekken bij de publieke zaak. Vooral de interactieve mogelijkheden lijken meer aan te sluiten bij de behoeften van burgers.

Overigens is die burger niet alleen klant (die zijn rechten wil kennen en individuele diensten afneemt), maar ook onderdaan (die belasting betaalt en zich aan de wet houdt) en ten slotte ook participant (die partij kiest en zijn belangen behartigt). Wanneer de overheid de burger als één geheel zou zien, zou zij op vergelijkbare wijze als succesvolle bedrijven hun klanten bij de 'productontwikkeling' inschakelen, burgers kunnen verleden om mee te besturen.

Daarom is het gewenst betrokken burgers rechtstreeks in te schakelen bij de inrichting en uitwerking van de moderne overheid. De formule die zich daarvoor uitstekend leent is een Burgerforum Mijn Overheid, naar het voorbeeld van het Burgerforum kiesstelsel. Dat kan de mogelijkheden van actief burgerschap

onderzoeken en tegelijkertijd optreden als testpanel voor e-overheidsproducten.

Nederland telt ruim 16 miljoen inwoners die worden bediend door ongeveer 1400 overheiden met ca. 2400 producten. Al deze overheiden hebben zich voorgenomen om over te schakelen van aanbodgerichte naar vraaggestuurde dienstverlening. Het goede nieuws is dus dat elke overheid de klant centraal stelt. Maar dat is gelijk ook het slechte nieuws. Vanuit goedbedoelde overwegingen probeert iedere dienstaanbieder in de huid van zijn eigen klant te kruipen. Dit heeft tot gevolg dat het wiel vele malen opnieuw wordt uitgevonden.

Behalve dat dit zonde is, kleeft er ook het ge-

recent advies adviseert de OESO trouwens de Nederlandse regering meer gebruik te maken van dit instrument, om zo de klantgerichtheid te vergroten.

De afgelopen jaren zijn de fundamentele gelegd voor een nieuwe, digitale overheid. Het komt er nu op aan dat bouwwerk verder op te trekken. Vervolgens is de echte uitdaging de burger beter te bedienen. Dat gaat niet vanzelf en daarom is centrale regie nodig.

Tot op heden zijn de drijfveren voor de e-overheid vooral geweest: vergroting van efficiëntie en verlaging van kosten. Daar is op zich niets mis mee, maar klantgerichtheid is daarmee niet gegarandeerd. Zo blijkt uit on-

Stel een Burgerforum Mijn Overheid in

derzoek dat de overheid nog steeds niet goed bereikbaar is en zich soms lijkt te 'verschuielen'. Aan de ene kant wordt goed ingespeeld op nieuwe kansen zoals klantgerichte infomatties en één-loketdiensten, aan de andere kant blijken deze nogal eens onvoldoende toegestemd om vragen adequaat af te handelen of mensen naar tevredenheid te helpen. Voorbeelden zijn call-centers die burgers letterlijk 'aan de lijn houden' zonder dat zij antwoord krijgen.

Onder de vlag van programma's als Elektronische Overheid en Andere Overheid is door vorige kabinetten begonnen met de noodzakelijke omvorming van de overheid. Alom wordt gepleit voor een sterkere, centrale regie. Burger@Overheid.nl dringt erop aan dat daarbij evenwicht wordt gevonden tussen het

Matt Poelmans

De auteur is directeur van Burger@Overheid.nl

Perspectief

Onder redactie van Barbara Nieuwenhuysen. Artikelen op deze pagina geven alleen de mening van de auteur weer. De redactie behoudt zich het recht voor artikelen te weigeren, te redigeren of in te korten.

U kunt uw bijdrage (maximaal 800 woorden) sturen naar [Staatscourant, Postbus 20020, 2500 EA DEN HAAG](mailto:Staatscourant.Postbus20020.2500.EA.DEN.HAAG@b.nieuwenhuysen@sdu.nl) of b.nieuwenhuysen@sdu.nl onder vermelding van Perspectief.

Mr. Coşkun Çörüz

De auteur is Tweede Kamerlid voor het CDA

Zoals bij andere beroepsroepen al het geval is, zoals in de advocatuur en de medische sector, kan het tuchtrecht in de jeugdzorg een belangrijke rol gaan vervullen in de handhaving

zaak Savanna. Volgens Tweede Kamerlid Coşkun Çörüz (CDA) zou de beroepsroep in deze tragische zaak vooral aanleiding moeten zien om niet de vervolging zelf te bekritisseren, maar om een alternatief in het leven te roepen voor de strafrechtspraak, namelijk tuchtrechtspraak voor de jeugdzorg. Foto: ANP/Juan Vrijdag