

De toegevoegde waarde van publieke managers

In februari 2008 kwam de Commissie Dijsselbloem met haar rapport over de onderwijsvernieuwing. In dezelfde maand moest de staatssecretaris van Financiën melden dat ruim 700.000 Nederlanders hun belastingopgave opnieuw moesten indienen, omdat er iets mis was met het automatiseringssysteem. Zowel in het rapport van de Commissie Dijsselbloem als in het geval van de “verdwenen” belastingopgaven werd de waarschuwend vinger opgeheven naar het publiekmanagement, naast het feit dat de politiek de neiging heeft publieke organisaties te over vragen. Publieke managers zouden geen toegevoegde waarde hebben; ze veroorzaken vertraging en bureaucratie. Ze staan op te grote afstand van de werkvloer, en zijn alleen uit op eigen belang door fusies en schaalvergroting. Het zou beter zijn de rol van managers drastisch terug te dringen en de “macht” aan de werkvloer terug te geven.

In de NRC van zaterdag 22 maart 2008 neemt Mirko Noordegraaf, hoogleraar Bestuurskunde aan de Universiteit van Utrecht afstand van dit “*manager bashing*”, zoals hij het noemt. Naar zijn mening leeft er een aantal misvattingen rond publieke managers:

- Publieke managers veroorzaken bewust problemen
- Professionals zijn per definitie goed bedoelend en effectief
- Uitvoerenden hebben alleen last van moderne zakelijke management methoden

Die drie stellingen weerlegt hij in het artikel.

Publieke managers veroorzaken bewust de problemen.

Noordegraaf geeft een aantal voorbeelden waaruit blijkt dat managers heel vaak geconfronteerd worden met onmogelijke opdrachten uit de politiek en een wirwar van regels van departementen.

Professionals zijn per definitie goedbedoelend en effectief

Ook geeft hij aan dat professionals van nature zeker niet allemaal professioneel zijn. Voorbeelden te over van professionals die het lastig vinden met individuele cliënten om te gaan, die moeite hebben met individuen die complexe problemen hebben en niet zomaar in een protocol passen. Professionals ook die zich afschermen van nieuwe ontwikkelingen en zich terugtrekken op hun specialisme en daar rigide mee omgaan. Daarmee het heel moeilijk maken antwoorden te vinden op maatschappelijke vragen van deze tijd.

Uitvoerenden hebben alleen last van moderne zakelijke management methoden

Juist publieke dienstverleners moeten verantwoording afleggen. Bedrijfsmatige tools zijn een poging om inzichtelijkheid te vergroten. Noordegraaf beklemtoont dat het wel belangrijk is het specifieke van de publieke dienst te blijven zien. Immers juridische procedures moeten vooral zorgvuldig gebeuren. Prestatie-indicatoren zullen die zorgvuldigheid dan ook moeten meten. Politie moet de veiligheid bevorderen; te grote concentratie op proces tartagets als het aantal bekeuringen kan tot brokken leiden.

Voor Noordegraaf zit de oplossing in publieke managers die met gevoel voor het kernproces van hun organisatie en hun mensen, partijen bij elkaar brengen, adequate middelen regelen, hun organisaties beschermen en discussies entameren over wat “goed” is. Dat alles met gevoel voor publieke sfeer en publieke dienstverlening. De ingetoomde politiek waar de Commissie Dijsselbloem voor pleit acht hij illusoir.

Naar mijn mening is er geen oplossing als de politiek zich niet drukker gaat maken om uitvoeringszaken.

In de jaren tachtig zijn vanuit de overheid, te beginnen met de Rijksoverheid uitvoeringsorganisaties op afstand geplaatst. Dit vanuit het “adagium dat uitvoeringsorganisaties een andere aansturing nodig hebben dan een beleidsfabriek als een departement of een gemeentelijke kernorganisatie. Die keuze heeft er inderdaad voor gezorgd dat uitvoeringsorganisaties efficiënter met minder overhead en effectiever zijn gaan werken. Tegelijkertijd is de aandacht van de overheid voor uitvoeringszaken echter verslapt. Organisaties verander je niet zomaar. Dat kost tijd. Omvangrijke transformatieprocessen kosten minimaal drie tot vijf jaar. Daar aan voorbij gaan is wat mij betreft een heel belangrijke veroorzaker van problemen. Het is wel aan publieke managers om daar in brede kring ook meer aandacht voor te vragen. Daarmee ben ik het dan wel met Noordegraaf eens.

Ineke Donkervoort