

Hoe hoort het eigenlijk? Passend contact tussen overheid en burger

Inleiding Jacques Wallage, voorzitter Raad voor het openbaar bestuur

12 juni 2014

Het was Bertold Brecht die ons van het mooie adagium voorzag "Es ist das Einfache das schwer zu machen ist." Ik moest daar tijdens het productieproces van dit advies vaak aan denken. Want hoe makkelijk kan het zijn? Als je burgers niet een formele, vaak schriftelijke procedure in duwt, maar eens begint met de telefoon te pakken en je als ambtenaar de vraag te stellen 'wat is hier eigenlijk aan de hand?' Veel betrekkingen tussen overheid en burger zijn verschriftelijkt en ge-juridificeerd. Als een burger een probleem ervaart lokt de overheid bijna een formeel bezwaar uit. Onder elke brief waarin een besluit wordt meegedeeld staat meteen hoe je daartegen in het geweer kunt komen. Beroep en bezwaar verenigen de relatie tussen overheid en burger tot het formeel juridische. Dat is vervolgens ook de manier waarop mensen binnen die overheid worden aangestuurd: klopt het juridisch allemaal tot op de komma? Maar zoals in het volle leven: er is zoveel meer.

De adviesvraag waarop de Raad voor het openbaar bestuur vandaag reageert is waarschijnlijk voortgekomen uit verbazing en frustratie. Verbazing over het feit dat talloze projecten in het land, onder de vlag van *Prettig contact met de overheid* zo succesvol zijn verlopen en zoveel nuttige resultaten hebben gehad. In bezwaarprocedures stijgt de waardering van burgers met 40% en de tevredenheid van medewerkers met 20%. Tegelijkertijd dalen de kosten aanzienlijk. Conservatieve schattingen spreken van een besparing van 100 miljoen. En waar de verbazing eindigt begint meteen de frustratie: als die projecten zoveel positieve effecten hebben, voor iedereen, de klassieke win-winsituatie, waarom is het dan zo moeilijk deze werkwijze breed in de publieke dienst ingang te doen vinden?

In ons beknopte advies komt ook een geleidelijke wijziging in de werkwijze van de Rob tot uitdrukking. We zijn er altijd goed in geweest met een kleine, hoogwaardige staf de kennis zo te ordenen dat de lezer snel wegwijs wordt gemaakt in de materie. Maar we kwamen daardoor ook wel eens wat ver af te staan van de feitelijke, bestuurlijke praktijk in ons land. Werkend aan dit advies is steeds opnieuw geprobeerd mensen uit de praktijk aan het woord te laten, van hun ervaringen te leren. Zo is een brug geslagen tussen wetenschappers en de mensen die in de praktijk een effectieve werkwijze hebben ontwikkeld. Veel van onze gesprekspartners zijn vandaag hier aanwezig; hartelijk dank voor uw betrokkenheid.

We hebben uiteindelijk een enigszins moralistische titel voor het project niet geschuwd, het gaat hier ten slotte om omgangsvormen. Daarmee laat de Rob zich inspireren door het prachtige bonmot van Isaiah Berlin: "I never don't moralise"

- Eerst over de in het project gebruikte termen - prettig contact, informele aanpak. Naar ons idee dekken ze de lading niet en bovendien roepen ze onnodig weerstand op. Een informele aanpak lijkt tegenover een formele te staan, terwijl ze elkaar aanvullen. Prettig contact klinkt als iets vrijblijvends, terwijl het hier om iet cruciaals gaat: mensen die passend contact met de overheid ervaren, kennen aan het handelen van die overheid een grotere legitimiteit toe. Vandaar dat wij passend contact beter vinden. Een moderne overheid weet hoe het hoort.
- Het ministerie van Binnenlandse Zaken speelt een belangrijke rol in de omslag naar passend contact bij alle overheidsorganisaties. Met het project *Prettig contact met de overheid* is al veel bereikt. 300 overheidsorganisaties zijn betrokken, dat is een groot compliment waard voor het kleine projectteam, Lynn van der Velden voorop. Maar om echt duurzame verandering te krijgen moet er nog een schepje bovenop. Binnenlandse Zaken moet het belang van passend contact voor de legitimiteit van de overheid telkens benadrukken en bespreken met andere overheidsorganisaties. Afspraken maken met ministeries over hun uitvoeringsorganisaties, praten met koepelorganisaties, gemeenten en provincies

en met de opleiders van ambtenaren. De kennisdeling tussen al die verschillende plekken waar wordt gewerkt aan passend contact actief ondersteunen.

- Het verschil tussen de organisaties die er wel in zijn geslaagd een andere werkwijze in te voeren en de plekken waar dat niet is gelukt, blijkt vrij simpel: de baas moet passend contact met burgers belangrijk vinden. Daar waar het is gelukt op een andere manier met burgers om te gaan, is in de eerste plaats door de politiek-bestuurlijke top een principiële keuze gemaakt. De Duitsers zouden zeggen: het is Chefsache. Het kan nooit zo zijn dat een organisatie passend contact met burgers echt belangrijk vindt en daarvoor alleen de klachtenbehandelaar op cursus stuurt. Passend contact moet onderdeel zijn van de strategie. De hele organisatie moet meedoen. Dan komt het terug in alle onderdelen: werkwijze, regels en procedures, aansturing en beoordeling van medewerkers.
- Die medewerkers moeten het vertrouwen krijgen in het contact met burgers, binnen de geldende wetten en regels, de juiste keuzes te maken. Maar dat is niet alles: het moet een gewoonte zijn om het daar ook nog eens met elkaar over te hebben. Mevrouw De Vries leek erg boos te zijn, hoe is dat contact verlopen? Wat ging goed, wat kan beter? Niet om af te rekenen, maar om van elkaar te leren. Als, na een serieuze verkenning, blijkt dat mevrouw De Vries gewoon een zeur is dan behoort ook dat tot de mogelijkheden.

We stellen het zeer op prijs dat de minister met zijn aanwezigheid het belang van het onderwerp onderstreept. Datzelfde geldt voor de bereidheid van wethouder Hatenboer, professor Rinnooy Kan en Kamerlid Van der Steur te reflecteren op ons advies. Zij laten vanuit praktijk, wetenschap en politiek zien dat inzicht en inzet ons verder kunnen brengen.

De collega's Hanneke Möhring en Remco Nehmelman dank ik voor het werk aan dit advies. Ook dank voor Eva de Best, die vanuit onze staf enthousiast en hardnekkig op de uitdaging van de minister is ingegaan, waardoor er hier een compact en leesbaar advies ligt.