



Dat is als je het goed beschouwt, geen revolutie, maar een devolutie: het teruggeven van macht en vertrouwen. En dan niet naar specifieke andere overheden, maar naar de gemeenschap zelf.

Dat bereiken we niet door te verklaren dat we ons best zullen doen (dob, dob, dob ) maar door er hard aan te werken en concrete zaken aan te pakken.

En laten we daarbij niet meteen op grote dankbaarheid rekenen.

Burgers hóeven de overheid helemaal niet dankbaar te zijn. En burgers zullen pas op den duur merken dat u en ik hen al een tijd lang anders benaderen.

En daar gaan we vandaag over spreken.

Als ik zeg dat we veel te doen hebben gaat ik niet voorbij aan wat we al hebben bereikt. Er gebeurt, dames en heren – op het gebied van klantgerichte dienstverlening – op dit moment al heel veel en het leek ons een goed idee om dat ook elkaar eens te laten zien.

Ik heb soms wel eens moeite met het woord “klant” want het suggereert dat de overheid een partij is op een markt. Degenen die bij ons aankloppen voor een paspoort of een vergunning hebben geen keuze tussen ons en een andere aanbieder. Om van de mensen die een uitkering willen hebben nog maar te zwijgen.

Maar als het woord klant betekent dat we de gebruikers van onze diensten serieus nemen;  
als we ze als de reden van ons bestaan erkennen;  
als we ze met opperste hoffelijkheid en dienstvaardigheid, deskundig en doeltreffend behandelen;  
ja! dan ben ik helemaal voor het woord klant.  
En dan heb ik ook vrede met de titel van deze conferentie over: “servicenormen en klantgerichte publieke dienstverlening”.

Ik zei hiervóór al dat een onderwerp als dit veel goede woorden oproept maar: waar is het vlees op de botten? Hoe komen van de ene situatie naar de andere?

U weet dat er vandaag een aantal sessies zijn over cultuur. Daar was opmerkelijk veel belangstelling voor. Dat kan betekenen dat u een speciale belangstelling koestert voor culturele onderwerpen. Maar het kan ook zijn dat u – net als wij – zit met het probleem dat cultuurverandering heel traag verloopt.

Wat je bijvoorbeeld ziet bij de introductie van een kwaliteitshandvest met servicenomen, is dat er veel gediscussieerd wordt in de organisaties die daarmee aan de slag willen.

Dat is goed want het brengt reuring en dynamiek. Maar het gevaar dreigt ook van te grote voorzichtig, Stel je voor dat je daar echt op afgerekend wordt!

Dan zie je soms ook, dat de normen wel zijn vastgelegd maar niet worden uitgedragen.

En wat je dan nog tegenkomt is dat er wel een kwaliteitshandvest is, maar dat dit op de plank blijft tot de organisatie er klaar voor is.

Dat schiet niet op.

Wat dan wel?

De eerste stap is uiteraard om open met uw burgers te spreken, vanuit het zelfvertrouwen, dat u er ook alles aan doet om uw dienstverlening te optimaliseren. En u kunt het, want een deel van het werk is al gedaan in mijn programma Burgerlink.

De burgerservicecode; dat is de definitie van optimale dienstverlening:

Dat de mensen zelf kunnen kiezen hoe ze de overheid benaderen.

Dat mensen weten waar ze voor welke informatie terecht kunnen en

dat die informatie ook voor hen bruikbaar, begrijpelijk en volledig is.

De burgerservicecode schrijft ook voor dat de dienstverlening - vooral de elektronische - makkelijk, transparant en betrouwbaar is en dat de overheid openstaat voor de mening, de wensen en ook voor de kritiek van de burgers.

Die burgers - ook als ze het bedrijfsleven vertegenwoordigen - weten als geen ander wat het effect is van het handelen van de overheid; ze weten ook wat nodig is en waarvoor ze de overheid zouden willen aanspreken.

Het is nu aan u, dames en heren, om de normen van de burgerservicecode concreet te maken; toe te spitsen op uw organisatie.

Nu moet U niet denken dat er niets gebeurt. Integendeel; neem nou de gemeente Sevenum.

Daar begonnen ze met focusgroepen om de wensen en verwachtingen van de burgers en het bedrijfsleven in kaart te

brengen. Met de top tien daarvan zijn groepen van de gemeente aan de slag gegaan en dat leidde tot een kwaliteitshandvest. Eerst de behoefte peilen en dan kijken of het kan. Zo hoort dat.

Kwaliteitshandvesten beginnen intussen al – heel verheugend - gemeengoed te worden.

Zo'n 125 organisatie hebben ze al en nog veel meer zijn er mee bezig. Waaronder bijvoorbeeld de SVB en de IND.

En er zijn meer voorbeelden, zoals de inzendingen voor de prijs van het beste Kwaliteitshandvest 2008 laten zien. Laat u hierdoor inspireren. Er zitten juweeltjes van klantgerichte benadering tussen. Lees ook de brochure van het programma Burgerlink die u later krijgt.

Toch – op het gevaar af ongeduldig te klinken, dames en heren - ik moet ook eerlijk zijn.

Ik zou in het algemeen graag scherpere normen en snellere invoering zien.

De gedachte speelt zelfs door mijn hoofd dat ik wat meer moet aandringen. Ik geef u dat in overweging.

Mag ik daarbij nog één kleine aantekening maken?

Ik heb in al mijn woorden het belang benadrukt van een code en van normen die duidelijk moeten zijn.

Toch wil ik tegelijkertijd een lans breken voor het gezond verstand.

Als oude regels niet voldoen, maken we meestal andere regels.

Maar soms is de vraag of we altijd overal regels voor moeten hebben. En in het verlengde daarvan: hoe strikt gaan we om met de regels.

Er zijn gevallen waar onze regels misschien wel passen, maar waar ze echt overbodig of zelfs onmenselijk zijn. Daar moeten we de regel durven te breken.

And now – zoals ze op de Amerikaanse TV zeggen – for something completely different.

Ik wil vandaag ook een lans breken voor een andere vorm van klacht- of bezwaarbehandeling: het in de publieke dienstverlening gebruikmaken van mediation-vaardigheden. Daarmee bedoel ik het snel en persoonlijk contact opnemen met burgers en luisteren, samenvatten en doorvragen vanuit een open houding.

Dat voorkomt escalatie, groeiende ergernis en juridisering.

Door het inzetten van mediation-vaardigheden kunnen we voorkomen dat burgers en overheid tegenover elkaar komen te staan bij conflicten.

Ik heb daar onderzoek naar laten doen en wat blijkt?

Het inzetten van mediation-vaardigheden leidt ertoe dat klanttevredenheid én de arbeidstevredenheid van de professional ieder met 20% toenemen.

De tijd die burgers aan zaken moeten besteden vermindert met 23% en het leidt bovendien tot een kostenbesparing van 27%.

Dat is indrukwekkend.

Daarom ontvangt u later allemaal een handboek met een stappenplan en voorbeelden over hoe u zelf mediation-vaardigheden kunt toepassen in uw eigen dienstverlening.

Voor de goede orde: mediation betekent niet dat klagers altijd gelijk krijgen. Toch zeggen ze tevreden te zijn.

Dat is omdat ze zich als een redelijk mens behandeld voelen; dat de overheid hen serieus neemt.

En dan ben ik weer waar ik begon: het draait om de burgers; wij draaien om de burgers.

Dames en heren,

Een Engelse komiek merkte laatst op de televisie op dat hij niet onder de indruk was van de uitvinding van het wiel.

Wat hij wel een belangrijke uitvinder vond, was de man die het tweede wiel bedacht.

En daar gaat het om.

Servicenormen leiden pas tot betere dienstverlening als ze worden toegepast. Als het begint te rollen.

Vandaag is een goede dag, dames en heren, om daarover te praten; om de zaak aan het rollen te brengen.