

REURING! Café

Drie bestuurslagen, één overheid?

Frits Huffnagel: 'De overheid moet ook nee durven zeggen'

Is er sprake van één krachtig bestuur door rijk, provincies en gemeenten? Dit is de insteek van het ReuringCafé op 15 april. Tijdens het debat blijkt al snel niet het slagvaardig optreden, maar de kloof tussen burger en overheid het voornaamste punt van discussie. PM spreekt de Haagse wethouder Frits Huffnagel direct na afloop. 'De gemiddelde bewoner wéét niet eens dat er drie overheidslagen zijn.'

'Bij de privacystreep voor de gemeentebalie las ik "blijft u achter de lijn wachten". Voor de baliemedewerker stond ik achter de lijn. Vanuit mijn oogpunt stond ik vóór de lijn. Dat heb ik zo snel mogelijk veranderd. De gemeente denkt te weinig vanuit de bewoner en te veel vanuit de ambtenaar.' Frits Huffnagel praat bewust over bewoners, bezoekers en bedrijven. 'Burgers dat klinkt te veel als burgers en buitenlui. Die term wil ik zoveel mogelijk vermijden,' aldus wethouder citymarketing en organisatie.

Is er sprake van een krachtig bestuur en een slagvaardige overheid?

'We zijn hard op weg. Onze focus ligt op het jaar 2015 waarin we als gemeente het loket van de overheid moeten zijn. In negen van de tien gevallen kloppen bewoners aan bij de lokale overheden. De bewoner beseft niet dat er drie verschillende bestuurslagen zijn, die wil gewoon een oplossing voor zijn probleem. De gemeente Den Haag heeft al grote slagen gemaakt, maar we zijn er nog niet. Je kunt wel één front office introduceren, maar als we als verschillende overheden elkaar niet in de back office weten te vinden, loopt het alsnog mis.'

Waar schort het nog aan?

'We mogen wat meer aan *management of expectations* doen. Ook moeten we het



monopolist-zijn niet langer als excuus gebruiken om geen optimale prestatie te leveren. Als je bij de Albert Heijn ontevreden bent over je magnetronmaaltijd kun je kiezen voor een andere supermarkt. Die luxe heb je bij de overheid niet. Daarom moeten we juist die goede service verlenen. De overheid moet ook eens nee durven zeggen'

Amsterdam gaat het aantal stadsdelen terugbrengen van veertien naar zeven. Wat vindt u van deze bestuurslaag?

'Zo halveer je het probleem. Als je het helemaal wilt oplossen moet je alle deelraden opheffen. Het is prima om te decentraliseren, maar je kunt ook overdrijven. Uiteraard is het goed om stadsdelen te onderscheiden, maar doe dat zonder de stadsdeelraden en het politieke spel dat daarbij wordt gespeeld. Het idee dat stadsdeelraden de overheid dichterbij de bewoner brengen, is faliekant mislukt. Voor je het weet is je binnenstad een groot openluchtmuseum. De toegevoegde waarde van stadsdeelraden zie ik niet. Er zijn maximaal drie bestuurslagen nodig. Volgens mij zouden we het met twee overigens ook prima afkunnen.' •

Een impressie...



'De overheid houdt de burger niet bij. We moeten proberen vaker te anticiperen in plaats van alleen maar te reageren. Als we niet uitkijken snappen populistten straks beter dan wij wat er aan de hand is op de werkvloer van de samenleving.'

WRR-voorzitter Wim van de Donk concludeert dat de burger steeds meer zelf het initiatief neemt.

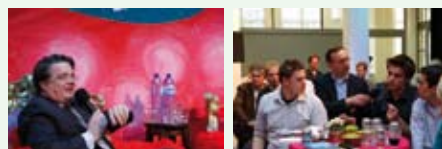
'De publieke dienstverlener moet meer oplossingsgericht denken en niet de percentages vooropstellen.'

Staatssecretaris Ank Bijleveld (BZK) vindt bijvoorbeeld dat vermindering van de regeldruk niet alleen in cijfers zichtbaar moet zijn. Door het inzetten van mediationvaardigheden wordt er volgens haar al hard aan gewerkt om dit te realiseren.



'We moeten opletten dat ons instituut niet in eenzelfde bureaucratie wordt gezogen als de overheidsorganisatie.'

Nationale ombudsman Alex Brenninkmeijer heeft het verzamelde werk van Kafka op zijn bureau staan om dit te voorkomen.



'Ik snap als burger niet meer waar ik mijn gelijk moet halen door alle regels en ingewikkelde organisaties.'

Volgens Erik van Heijningen, lid van Gedeputeerde Staten van de provincie Zuid-Holland, moet iedere bestuurslaag terug naar haar *core business*. Hij pleit voor een minder complexe overheid.