

OPTIEK

Bos moet publieke sector saneren

Wouter Bos dreigt de vijand van zijn eigen ambities te worden als hij ongeconditioneerd geld bij de publieke sector gooit. Hij moet eerst saneren.

» Nanko Boerma

Niemand kan PvdA-leider Wouter Bos op dit moment gebrek aan duidelijkheid verwijten. Nu de stofwolken rond de AOW en de hypotheekrenteaftrek wat zijn opgetrokken, wordt duidelijk welke fundamentele keuze de PvdA maakt: een grote publieke sector, met een breed palet van diensten van hoog niveau. Dit is een heldere politieke keuze, waarvoor — als we opinieonderzoek mogen geloven — een behoorlijk kiezerspotentieel is te mobiliseren.

Vraag is alleen of de publieke sector Bos' ambitie eigenlijk wel kan waarmaken. Was niet een van de draaggolven van de Fortuyn-revolte de publieke frustratie over wachtlijsten in de zorg, lerentekorten en naar huis gestuurde leerlingen en het onvermogen van de politie om veiligheid in de publieke ruimte te garanderen? En heeft premier Balkenende al deze problemen opgelost en laat hij de publieke sector topfit achter?

Wouter Bos zal dat vast niet vinden, hoewel in de afgelopen jaren veel energie is gestopt in vernieuwing en gaandeweg een indrukwekkende elektronische infrastructuur is ontstaan. Er is veel potentie voor verbetering, maar deze wordt nog volstrekt onvoldoende benut om de publieke sector sneller, goedkoper en beter te laten werken.

Als Bos onder deze omstandigheden er meer geld bij gaat gooien, ontstaat het tegendeel van wat hij beoogt. Verwacht dan méér bureaucratie, hogere salaris-

Nieuwe doelen

- ▶ Efficiënter werken maakt improductief publiek geld productief
- ▶ Dan geld beschikbaar voor nieuwe doelen zoals infrastructuur of lagere lasten, naar politieke keuze
- ▶ Dus niet de kaasschaaf, want die leidt altijd tot perverse resultaten

sen, langere wachtlijsten, meer bestuurlijke drukte, maar zeker geen betere dienstverlening.

Het wordt tijd om te kapitaliseren op alle gedane investeringen. Precies zoals gezonde bedrijven van hun onderdelen eisen dat zij bestaande processen van productie en dienstverlening van jaar op jaar efficiënter weten te maken, zo moeten ook in de publieke sector de reguliere bedrijfsprocessen ieder jaar efficiënter kunnen worden. Daartoe moet een efficiëntieaankstelling van 5 procent op jaarbasis — zeg: 5 miljard per jaar — ook in de komende kabinetsperiode worden opgelegd. Publiek geld dat improductief bleef wordt daarmee weer productief gemaakt: het komt beschikbaar voor nieuwe doelen, zoals meer r&d, beter onderwijs, infrastructuur of lagere lasten, naar politieke keuze.

In tegenstelling tot de praktijk tot dusver mag hierbij niet meer de kaasschaaf worden gehanteerd. Dit leidt immers altijd tot perverse resultaten. Het realiseren van de taakstelling op korte termijn staat vernieuwing, effectiviteit en efficiëntie op de lange termijn in de weg.

Dus: slechtere in plaats van betere dienstverlening.

Het trefwoord is daarom transactiekosten. Dit zijn de kosten die gemaakt moeten worden om een dienst te leveren. Dus niet de kosten van de dienst zelf, maar de kosten om die dienst op zijn plaats te krijgen. Een goed voorbeeld zijn de kosten van reisbureaus, vroeger een onmisbare schakel tussen reiziger en vliegmaatschappij. Nu kan een ticket via internet worden besteld en betaald. Op deze wijze worden niet alleen de kosten van een reisbureau uitgespaard, maar — en dat is misschien nog wel belangrijker — de consument emancipeert: hij is toegerust om het zelf uit te zoeken.

In de publieke sector overheerst het reisbureaumodel nog. Een groot apparaat bemiddelt tussen de mensen die onderwijs, een huis of zorg nodig hebben en de leveranciers van deze diensten. Als we de parallel trekken met het reisbureau, zijn zij dan echt zo onmisbaar? Uitgaande van een geëmancipeerde en intelligente burger en onder druk

van de efficiencykorting, kan de publieke sector zich gereedmaken om de ambities van Bos waar te maken. Dat doet ze door volledig te kiezen voor internet als communicatiekanaal met burgers en bedrijven, door nooit meer om informatie te vragen die ze al heeft en door voortdurend te zoeken naar innovatieve toepassingen om nodeloze transactiekosten uit te sparen. Dit genereert overigens een belangrijke koopkrachtige vraag naar kennisintensieve toepassingen en daarmee een 'drive' voor innovatie. Een intelligente overheid dus.

Met — een deel van — het uitgespaarde geld worden overal servicepunten ingericht in gemeente- en dorpshuizen, kerken, moskeën, bibliotheken en voetbalclubs. Burgers kunnen hier worden geholpen in hun communicatie met de publieke sector. Niet alleen de yup, maar ook de spreekwoordelijke 'weduwe van Appelscha' wordt op die manier toegerust om zelf haar zaken met de publieke sector af te ronden.

Drs N. Boerma is directeur van het Management Centrum te Den Haag.



ILLUSTRATIE: HEIN DE KORT