

Variatie en voorspelbaarheid

Een inwoner van Rotterdam is heel anders dan een inwoner van pakweg Rucphen. Een waarheid als een koe. Maar in bestuurlijk Nederland een heikel punt. Maar al te vaak is de norm dan iedereen gelijk behandeld wordt, terwijl mensen - maar ook gemeenten en problemen - ongelijksoortig zijn. Variatie hoort nu eenmaal in de moderne samenleving.

De bevolking, de condities, de specifieke problemen kunnen zo verschillen dat maatwerk nodig is. *“Maatwerk is helaas te vaak een onbekende kwaliteit in het openbaar bestuur, gelijkheid is de norm”*, stelde vorige week de commissie Toekomst Lokaal bestuur in een rapport aan de VNG.

De commissie pleit voor het accepteren van variëteit en wil gemeenten daar op in laten spelen. De commissie wil *“een eind maken aan angstvallig gelijkheidsdenken”*. Gemeenten moeten juist meer maatwerk leveren voor hun burgers. Dit is belangrijk voor moeilijke beleidsvraagstukken, bijzondere en hardnekkige problemen als verkeersinfrastructuur, stadsvernieuwing, of de aanpak van moeilijke jongeren of opvang van daklozen.

Maatwerk geeft meer diversiteit en levert een minder voorspelbare aanpak.

Het gelijkheidsdenken is echter niet voor niets prominent in het openbaar bestuur. Burgers willen graag weten waar zij aan toe zijn. Zij zijn veel meer gespist op de dienstverlening en rechten. Heb ik recht op hetzelfde als mijn buurman? Of wordt hij voorgetrokken aan het loket? Toch is ook hier soms maatwerk nodig. In buurten met kleine huizen zonder tuin, kan je niet verwachten dat mensen hun vuilnis lang binnen houden. In Amsterdam is daarom in veel buurten de vuilnisphaal twee keer per week.

Is het rapport nu een pleidooi tegen de voorspelbare dienstverlening die met kwaliteitshandvesten gepropageerd wordt?

Zeker niet.

Integendeel, zou ik zeggen. Zonder voorspelbare genormeerde dienstverlening, weet de burger niet waar hij aan toe is. Variëteit is mooi, en een eind maken aan gelijkheidsdenken klinkt goed, maar een onvoorspelbare overheid is wel het laatste waar de burger op zit te wachten. De commissie sluit zich daarom aan bij eerdere adviezen van de commissie Jorritsma. Ze zegt over dienstverlening dan ook niet meer dan dat de normen per gemeente best mogen verschillen. Een wachttijd van 15 minuten aan het loket in Havelte is immers veel te lang, in Haarlem is het goed denkbaar. Dat geeft niet. Als de inwoners van de gemeente maar weten waar ze op kunnen rekenen.

Variëteit en voorspelbaarheid: dé uitdaging voor het openbaar bestuur!

Meer lezen?

<http://www.vng.nl/smartsite.dws?id=57984&it=1>