

KLANTGERICHTHEID VOLGENS ARRE ZUURMOND

'JE MOET MENSEN HELPEN VÓÓR ZE HULP NODIG HEBBEN'

TEKST: DANIËL BLOK • FOTO: GERHARD LUGARD

Hij is bijzonder hoogleraar 'ICT en de toekomst van het openbaar bestuur' aan de universiteit van Leiden. Hij staat bekend als een kritisch observator van overheidsorganisaties. Arre Zuurmond, vorige maand één van de sprekers op het congres 'Van schakel naar keten' dat de IB-Groep organiseerde, laat zijn licht nogmaals schijnen over een ander soort dienstverlening van de overheid. 'Het begin is er'.

'Ketensamenwerking' is een relatief nieuw begrip in overheidsland. Het gaat over organisaties die verantwoordelijk zijn voor processen waarvan de burger eindgebruiker is. Vaak bestaan er allerlei dwarsverbanden tussen die processen, bijvoorbeeld bij de IB-Groep en de Belastingdienst. Omdat overheidsorganisaties op grote schaal gegevens met elkaar uitwisselen – hoofdzakelijk elektronisch – weten ze samen enorm veel van burgers. Cruciale gedachte achter ketensamenwerking is dat al die kennis ten dienste moeten staan van de burger ('de klant') en dat niet de eigen organisatie centraal moet staan.

Op het congres noemde Arre Zuurmond dat 'de Copernicaanse wending', genoemd naar de Poolse astronoom Copernicus, die beweerde dat de aarde om de zon draait in plaats van andersom. Zuurmond licht toe: 'Het betekent dat overheidsorganisaties moeten leren niet zichzelf, maar hun klant, de burger, als middelpunt te zien. Veel organisaties noemen zichzelf wel "klantgericht", maar als je kijkt wat ze daar in de praktijk aan doen, valt het tegen. Burgers lopen nog te vaak tegen onnodige bureaucratie aan.'

Zuurmond is optimistisch over de toekomst. 'Op het congres was ik aangenaam verrast door de bereidheid van de aanwe-



zigen, waaronder natuurlijk de directie van de IB-Groep, om meer in ketens te willen denken. Dat was vroeger wel anders.' Maar hoewel hij de ontwikkelingen bemoeidigend noemt, zou het wat Zuurmond betreft 'nog wel wat radicaler' mogen. 'Neem jullie applicatie "Mijn IB-Groep", waarmee studenten online allerlei gegevens kunnen wijzigen, zoals de beëindiging van hun studie. Heel leuk, maar ze moeten die wijziging óók doorgeven aan de hogeschool of universiteit. Het zou beter zijn als ze de wijziging nog maar op één plek hoeven door te geven en dat de hele overheid daar automatisch van op de hoogte is. Heel veel informatie is overheidsbreed allang voorhanden, maar niet toegankelijk voor alle verschillende partners in de keten.'

Er zijn belemmeringen die het ideaal verstoren, ziet Zuurmond. 'Om te beginnen bestuurlijk, maar ook organisatorisch en technisch. Het begint bij de wetgeving, bij

juridische obstakels. Het ministerie denkt niet in ketens, maar in kolommen: VO, MBO, WO... Daar zitten muurtjes tussen. Wat de organisatorische belemmeringen betreft: veel uitvoeringsorganisaties, zoals de IB-Groep, hebben besloten dan zelf maar dingen te gaan regelen op het gebied waar ze zelf verantwoordelijk voor zijn. Op zich is dat goed, maar het gaat langzaam. Terwijl technische belemmeringen nog amper een rol spelen.'

De belangrijkste voorwaarde om de klant radicaal centraal te stellen, is volgens Zuurmond een nieuwe visie bij de politiek. 'Die moet ruimte scheppen, financiële prikkels geven. De IB-Groep wordt afge-rekend op het aantal telefoontjes dat ze op tijd afhandelt, maar eigenlijk moet de IB-Groep zorgen dat niemand meer hoeft te bellen. Los het probleem op vóór het ontstaat'.