

Wet van “Nooit genoeg”

Yves Van Nuland

Vraag aan een lobbygroep wat ze wensen en het zal “nooit genoeg” zijn. Vraag aan dokter hoeveel zij nodig hebben voor een performante gezondheidszorg en zij zullen nooit genoeg krijgen. Vraag aan vakbonden hoeveel ze meer willen en ze zullen zeggen dat te veel toegevingen hebben moeten doen. Zo ook, met overheidsorganisaties. Zij zullen nooit spontaan zeggen dat ze volgend jaar met drie procent minder kunnen doen. Ze doen voort zoals ze bezig zijn en komen elk jaar tot de vaststelling dat een reeks producten en diensten duurder uitvallen dan voorzien, dat ze nieuwe en bijkomende activiteiten moeten doen waarvoor de middelen ontbreken. Gevolg : zij vragen een verhoging van het budget.

In deze hele opsomming komen de volgende vragen helemaal niet aan bod :

- Hoeveel productiviteitsverbeteringen hebben we het voorbije jaar gerealiseerd ?
- Hoeveel muda (Japanse woord voor “niet-toegevoegde” waarde bekeken vanuit het standpunt van de klant, eindgebruiker) is er het voorbije jaar geschrapt ?
- Moeten we al deze activiteiten wel blijven doen ? Wat is de echte toegevoegde waarde van elke activiteit en dienst ?
- Welk zijn de verwachtingen en vereisten van onze eindklanten ?
- Tot welke echte toegevoegde en duurzame resultaten hebben onze subsidies geleid ?
- In hoeverre zijn de statistieken die we geproduceerd hebben nuttig en noodzakelijk ? Tot welke nieuwe toegevoegde waarde hebben deze geleid ?
- Is er geen overlapping van onze activiteiten en diensten met andere overheidsdiensten ?
- Berokkenen we geen schade aan anderen met onze activiteiten ?

Indien deze vragen au sérieux genomen wordt, zal elk management team van elke overheidsorganisatie tot de vaststelling komen dat er nog heel veel bespaard kan worden.

Maar ... spontaan zal zo iets niet gebeuren. Hier is de wet van “Behoud van ellende” van toepassing, namelijk zolang het niet moet, zal er niet gesneden worden in de uitgaven.

Laten we heel duidelijk zijn : dit is helemaal geen pleidooi voor het afschaffen of minimaliseren van overheidsorganisaties. Deze laatsten zijn nuttig en noodzakelijk voor het goed functioneren van een samenleving. Alleen ... het moet leefbaar zijn en blijven. De bomen (uitgaven) groeien heus niet tot in de hemel. Vraag : hoe dit op een pragmatische manier oplossen ? Het SMAC-model geeft hierop het antwoord. De afkorting SMAC staat voor Society Model & Active Citizenship. Dit model laat een land of regio toe om al activiteiten op een *pragmatische manier te beheren*. Daarenboven profiteert elke overheidsorganisatie van de kennis, know-how en ervaring die aanwezig is bij de burgers van

het land. Deze laatsten geven op regelmatige tijdstippen een feedback op de resultaten van de leidinggevendenden van de overheidsorganisaties. De hele benadering is low cost, snel, pragmatisch, gebruiksvriendelijk, klantgericht en efficiënt. Wat wil je nog meer ?

Hoewel we vandaag in de 21^{ste} eeuw leven, in het informatietijdperk, blijft het merkwaardig dat de overheidsorganisaties, politieke partijen en drukkinggroepen wel meer geld eisen, maar met geen concrete data afkomen om te bewijzen dat dit een echte toegevoegde waarde oplevert. Er worden heel weinig *resultaten* van de voorbije tien jaar gegeven. Er wordt heel weinig aangetoond welke de positieve impact geweest is van het (vele) geld dat de voorbije jaren besteed geweest is aan deze overheidsdiensten.

De basis van het SMAC-model is het maandelijks publiceren van twee indicatoren (bekomen resultaten en genomen beslissingen en actieplannen in uitvoering) op de website van de overheidsorganisatie. Elke burger kan dan ook zijn feedback (geen kritiek, zelfs geen “constructieve kritiek”) formuleren. Deze transparantie heeft voor gevolg dat niet diegene die het hardste roept of het meest performante netwerk beschikt, geld krijgt, maar wel deze die een toegevoegde waarde voor de samenleving creëert.

Het wordt interessant om na te gaan welke uitleg gegeven wordt voor volgende uitgaven :

- Het organiseren van een zoveelste enquête.
- Het toekennen van subsidies aan allerhande initiatieven en groepen.
- Het bijhouden en verfijnen van allerhande statistieken.
- Het laten doorlichten van de dienst door een derde partij.
- Het laten maken van een studie door een universiteit of consultant.

Je kan deze lijst gerust zelf verder aanvullen.

Indien de leidinggevendenden van een overheidsorganisatie de basisideeën toepassen zoals beschreven in dit artikel, kan je de wet van “nooit genoeg” veranderen in “juist wel genoeg”.