

Pommer, E., van Kempen, H., & Eggink, E., De staat van de publieke dienst: Het oordeel van de burger over de kwaliteit van overheidsdiensten.

Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, 2008, 206 p.

ISBN 978 90 377 0370 2

Met 'De staat van de publieke dienst' bouwt het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP), bij monde van Evert Pommer, Hetty van Kempen en Evelien Eggink gestaag verder aan een onderzoekslijn die de laatste vijf jaar erg aan belang heeft gewonnen. Volgend op eerdere publicaties als 'Publieke prestaties in perspectief' (2007), het internationale 'Prestaties van de publieke sector' (2004) en 'De kwaliteit van de quartaire sector' (2002) verdiept dit nieuwe boek onze kennis over wat de burger nu precies denkt over overheidsdiensten in Nederland.

De publieke dienstverlening staat, als we politici en de media mogen geloven, onder druk: de treinen rijden niet op tijd, er is geen plaats in de kinderopvang, scholen slagen er niet in leerlingen te leren rekenen en schrijven, en de zorg zorgt niet langer meer. Ook het hardnekkige stereotype beeld van de ambtenaar blijft ronddwalen.

Maar wat is er nu van aan? De burger-als-klant is centraler komen te staan in de werking van overheidsdiensten. Deze overheidsdiensten verzamelen daarom steeds meer 'marktinformatie' over deze burger, onder andere in de vorm van tevredenheidsenquêtes. Veel van deze informatie is echter versplinterd, en laat niet altijd veel diepgang toe. In 2002 en 2006 organiseerde het SCP twee grootschalige enquêtes over de kwaliteit van de quartaire sector. Burgers werd gevraagd de kwaliteit van een reeks overheidsdiensten te beoordelen, en dit boek biedt een uitgebreide analyse van de resultaten.

Het boek begint met een weergave van de bevindingen voor drie grote sectoren. Eerst komt de zorg aan bod, met bijzondere aandacht voor ziekenhuizen en de thuiszorg, maar ook voor de verpleeg- en verzorgtehuizen, huisartsen en specialisten, de geestelijke gezondheidszorg en de gehandicaptenzorg. Het imago van deze laatste twee is zonder meer slecht te noemen. Vervolgens wordt ingegaan op het onderwijs over de verschillende niveaus heen. In het daaropvolgende hoofdstuk staan politie en justitie centraal. In dit hoofdstuk vallen vooral de verschillende beoordelingen van proces en product op, wat betekent dat politie en gerecht goede scores krijgen voor hun integriteit, maar minder goede voor hun effectiviteit.

Uitvoerende diensten zoals de belastingdienst, gemeentelijke diensten, en (pensioen)uitkeringsinstanties worden vervolgens besproken. In het laatste hoofdstuk voor de conclusies en de algemene vergelijking wordt nog ingegaan op musea, bibliotheken, kinderopvang, openbaar vervoer en wooncorporaties.

De analyse is gebaseerd op een drievoudige indeling die het begrip 'kwaliteit' verder ontleedt. Het gehanteerde model bestaat uit drie hoofdcomponenten (p.42): productkwaliteit (wat wordt er geleverd?), proceskwaliteit (hoe wordt het geleverd? ), en

structuurkwaliteit (in welke omstandigheden wordt het geleverd?). Deze indeling laat de lezer toe zich een goed beeld te vormen over de manier waarop burgers aankijken tegen overheidsdiensten. De algemene bevinding is dat burgers – in tegenstelling tot wat vaak wordt beweerd - de kwaliteit van overheidsdiensten vaak als goed beoordelen. Maar het imago van diezelfde diensten is niet altijd even positief.

Een andere belangrijke vaststelling is de vrij grote divergentie tussen de beoordeling van de productkwaliteit, en de beoordeling van proces- en structuurkwaliteit. In mensentaal: de diensten voorzien in de behoeften van de burger, maar de wijze waarop ze worden verleend en de omgeving waarin ze worden geproduceerd moeten beter. Hieraan tegemoet komen is de centrale uitdaging voor de overheid. Heel veel energie wordt geïnvesteerd in die zaken waarover de burger in feite helemaal niet ontevreden is. De diensten van de overheid liggen op het bovenste schap, maar de wijze waarop ze worden verstrekt kan beter. Met de kwaliteit zit het wel goed, maar aan zaken als de bejegening door het personeel of de wachtlijsten schort nog het één en ander.

De sterkte van dit boek is dat het informatie samenbrengt voor heel wat sectoren. Het laat de lezer toe voorbij de geïsoleerde statistiek te kijken. Door deze enquêtes – die hopelijk in de toekomst zullen worden verdergezet - bouwt het SCP aan een erg waardevolle databank voor sociale wetenschappers.

Steven Van de Walle