

ONS' LIEVE HEER IN DELAMAR

Eind oktober vond de tweede editie van Public Matters in het DeLaMar Theater plaats. Dit event voor professionals bij de overheid wilde vooral bereiken dat overheidsdienstverleners de burger 'in het vizier houden'. Het klinkt misschien als een dooddooener, maar het blijft relevant. Hoe zorgen we ervoor dat de burger zich welkom voelt bij de overheidsorganisaties? Hoe lopen we de burger zo min mogelijk voor de voeten als hij zelf iets wil organiseren? Welk leiderschap is er nodig om dit voor elkaar te krijgen?

De sprekers waren schitterende rolmodellen, en de bezoekers van meer dan goede wil. Toch blijkt de praktijk weerbarstig. Het lijkt erop dat 'de overheid' haar dienstverlening wel prima vindt zoals het nu is. De overheid tussen aanhalingstekens, want het is geen ondeelbare grootheid. Er is een politieke overheid die keuzes maakt, keuzes voor meer efficiency, lagere kosten, digitalisering en zelfredzaamheid van burgers.

HET LIJKT EROP DAT 'DE OVERHEID' HAAR DIENSTVERLENING WEL PRIMA VINDT ZOALS HET NU IS

En er is een uitvoerende overheid waarvan de trekkers en koplopers in DeLaMar zaten. Zij willen dat de burger prettig contact heeft met de overheid, een goed gesprek, *hostmanship* en burgerkracht. Het zijn de experts in hun vak, die werken aan excellente dienstverlening en snappen dat hiervoor een cultuuromslag nodig is. Er was bij deze 'apostelen' een zekere berusting merkbaar, maar soms ook lichte frustratie.

Ik zag parallellen met Ons' Lieve Heer op Solder, de verborgen kerk op de zolder van een 17e-eeuws woonhuis in Amsterdam, tien minuten verderop. De clandestiene kerk werd noodzaak toen het katholicisme in 1581 werd verboden in de Noordelijke Nederlanden. Hier konden gelovigen nog zielsverwanten treffen. 'Coming together is a beginning, keeping together is progress', predikte burgerparticipatie-voorganger Cormac Russell. 'De mens heeft een universele behoefte om

van betekenis te kunnen zijn voor anderen, het verschil te maken', verkondigde aalmoezenier Egon Hoppe (Marechaussee). Terwijl spiritueel leider Bas Hoogland (Landal) gebod dat de leider voor zijn bedrijf gaat en niet voor zichzelf. 'Hij zet anderen in hun kracht en geeft zelf het goede voorbeeld. Verzet je tegen de paarse krokodil, geef de blauwe banaan en de vierkante meloen de ruimte.' De gemeenschap knikte en klapte.

Toen Hoogland zijn verontwaardiging uitsprak over de gemeenteloketten die om vijf uur dichtgaan ('als ik mijn bedrijf zo zou runnen, gingen we failliet'), dreigde er een schisma. 'Gelul!', klonk het uit de zaal. Je kon op de overheidsorganisaties niet dezelfde normen loslaten als op een commercieel vakantiepark. Die twijfel was ook voelbaar in de rondtafelsessies die volgden. Hier werd de vraag opgeworpen hoe je het hostmanship-evangelie levend kon houden in de eigen organisaties. Er was politieke druk die vroeg om andere prioriteiten, er moest bezuinigd worden – en de gemeenten hebben ook een hele kluif aan de decentralisaties. Laat dat zo zijn, het verkondigen van de Boodschap blijft ook in 2015 noodzakelijk: 'houd de burger in vizier'.

Meer weten?

Kijk voor een terugblik op www.publicmatters2014.nl

Peter Kanne, senior onderzoeksadviseur bij I&O Research

