



Onze ambtenaren en de BV IK

over de groeiende kloof tussen de overheid en de burger

De relatie tussen ambtenaren en burgers is één groot misverstand.....	2
Infantiele samenleving met borderlinesyndroom	2
Regels maken ambtenaren impopulair.....	3
Artikel 1 van de Grondwet niet langer houdbaar	3
Aanpassen aan meerdere en nieuwe bestuursstijlen	4
Mismatch valt te repareren.....	4
Ambtenaren zijn de overheid	4



De relatie tussen ambtenaren en burgers is één groot misverstand

Een rampzalige mismatch. Dat heeft grote gevolgen voor de samenleving. Om maatschappelijke problemen de baas te kunnen, hebben ambtenaren en burgers elkaar steeds meer nodig. In de praktijk zien we juist een groeiende kloof tussen beiden.

Spangenberg doet al jaren onderzoek naar hoe burgers tegen ambtenaren aankijken en publiceerde daarover onlangs in de Volkskrant ('Ambtenaren begrijpen burgers niet, en andersom'). Volgens Spangenberg heeft de kloof vooral te maken met een fundamenteel verschil in burgerschapsbeleving. Ambtenaren blijken – meer dan de doorsnee burger – tot het archetype betrokken en verantwoordelijk te horen. Ze zijn zich ervan bewust dat er tegenover rechten plichten staan. Dat type verdwijnt echter in hoog tempo uit onze samenleving, om plaats te maken voor het pragmatische, recht opeisende type burger ('What's in it for me').

Infantiele samenleving met borderlinesyndroom

Dat het zo ver heeft kunnen komen, ligt aan de individualisering en democratisering van de samenleving. Op zich zijn we blij met individualisering en democratisering, want het betekent vrijheid, inspraak en maatschappelijke vernieuwing. Maar dit soort bewegingen heeft de neiging door te slaan. Mensen raken meer op zichzelf gericht en hebben weinig aandacht voor de gemeenschap of de omgeving. Dat kan uitmonden in narcisme, maatschappelijke verharding en onbeleefdheid.

De samenleving verschuift steeds meer van gezags- en plichtsgetrouw naar rechtenbewust en veeleisend. En dat is dramatisch voor overheidsdiensten. Steeds meer burgers gooien bijvoorbeeld afval uit het autoraampje en gaan ervan uit dat het wordt opgeruimd. "Daar betaal ik toch belasting voor?" Mensen hebben steeds minder eigen verantwoordelijkheidsgevoel.

Een kwestie van borderlinisering van de samenleving. De nieuwe generatie burgers heeft de neiging alle verantwoordelijkheid buiten zichzelf te leggen. Dat heeft de overheid trouwens zelf in de hand gewerkt. Het begint al bij speeltuinen. Die zijn tegenwoordig té veilig. Door alle regels en voorschriften kunnen kinderen zich letterlijk geen buil meer vallen, terwijl dat wel bij het opgroeien hoort. Die doorgeslagen beveiliging maakt kinderen en vele ouders roekeloos.

Dit verschijnsel speelt niet alleen in speeltuinen. Door een overdosis wetten en regels raken we meer en meer eigen verantwoordelijkheid en opmerkzaamheid kwijt. Dat is in feite infantilisering van de samenleving. Hoe meer er wordt geregeld, hoe minder mensen zelf nadenken of zelf verantwoordelijkheid voelen. Voila, de geboorte van de nieuwe generatie burgers. Spangenberg schreef er boeken over, onder andere De grenzeloze generatie en de onstuitbare opmars van de BV IK.



Regels maken ambtenaren impopulair

Alles goed en wel, maar wat staat de welwillende ambtenaar nu te doen? In de eerste plaats moet een groot aantal regels en voorschriften worden geschrapt. Regels werken contraproductief en bewerkstelligen na verloop van tijd het omgekeerde effect van wat was bedoeld. Voedselveiligheidsmaatregelen leiden nu tot allergieën en overgevoeligheidsreacties. Of neem de isolatievoorschriften in de woningbouw. Als gevolg daarvan ventileren woningen niet meer goed, wat tot nog meer regels heeft geleid, maar dan voor mechanische ventilatie. Door dit soort voorschriften herkennen burgers zich niet meer in het beleid en de regels. Ambtenaren merken dat de burgerlijke ongehoorzaamheid toeneemt.

Spangenberg spreekt uit ervaring. Hij weet hoe strikte regels en voorschriften de kloof tussen ambtenaren en burgers vergroten: Ik woon in het buitengebied aan een semiverharde zandweg, die bewoners al jaren zelf onderhouden. Met informele verkeersbordjes (30 kilometer per uur) sporen we de weggebruikers aan hun snelheid te matigen. Nu heeft Rijkswaterstaat bepaald dat dit een gebied is waarvoor een snelheid van 60 kilometer per uur geldt. Sinds kort staan er nu echte verkeersborden bij de toegangswegen. Niemand let meer op onze informele bordjes. Er wordt harder gereden en de wegen slijten sneller. Klagen heeft geen enkel effect. Mijn punt is dat bewoners zich door deze mathematische en strikte manier van toepassing van de regels (die op zich logisch zijn) niet serieus genomen voelen. Er is een verandering doorgevoerd waar niemand om heeft gevraagd, die gemeenschapsgeld kost en een verslechtering teweegbrengt. Daardoor worden bewoners boos en zinnen ze op tegenacties.

Artikel 1 van de Grondwet niet langer houdbaar

Ambtenaren kunnen – in een poging de kloof met burgers te dichten – ook kijken naar de manier waarop ze de regels toepassen. Tegelijkertijd is dat een lastig punt, want maatwerk is voor ambtenaren taboe. De overheid heeft immers de plicht om alle burgers gelijk te behandelen, dat staat in artikel 1 van de Grondwet. Zonder een betere beschrijving van burgerplichten bevinden wij ons op een doodlopende weg.

Ambtenaren zijn doodsbenuwd om uitzonderingen te maken. Terwijl ik in het onderzoek van Motivaction zie dat burgers gedifferentieerder en gevarieerder worden, moet de overheid nog altijd iedereen blijven bedienen vanuit één eenheidspakket. Dat werkt niet meer. Het werkt niet meer in communicatie, en niet meer in het type sancties. Wij zijn toe aan een fundamenteel andere zienswijze.

De vraag is dus hoe ambtenaren beter kunnen omgaan met de individualistische samenleving en de nieuwe generatie IK eerst-burgers.



Aanpassen aan meerdere en nieuwe bestuursstijlen

Nieuw onderzoek toont aan dat ambtenaren in ieder geval imagowinst kunnen halen door zich te bekwamen in een breder scala van bestuursstijlen. Steeds minder burgers accepteren de klassieke, proces gedomineerde, hiërarchische stijl ('Ik ben de ambtenaar en als iedereen zich nu maar aan de regels houdt, komt het vanzelf goed').

Succesvoller zijn meer verbindende communicatiestijlen die uitgaan van dialoog en gelijkwaardigheid.

Bespreek het belang van een maatregel voor het systeem of de omgeving. Heb het over de context, dan heb je als ambtenaar meer succes. Nu dumpt de burger het probleem bij de ambtenarij en is bijna per definitie ontevreden over hoe het wordt geregeld. Wanneer wij weer uitgaan van een gemeenschappelijk probleem, ontstaat er meer wederkerigheid en dat vijzelt de relatie op. Wanneer ook de prijsprikkel weer serieus wordt genomen en in beleidsmaatregelen wordt betrokken zouden ook systemen als PGB (Persoonsgebonden budget) en WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) beter kunnen functioneren.

Mismatch valt te repareren

Er zijn altijd kloven geweest; dat probleem kunnen we niet zomaar oplossen.

Maar als we spreken over de groeiende mismatch tussen ambtenaren en burgerij, doelen we in feite op het falen van artikel 1 van de Grondwet. Mensen schrikken als dat gezegd wordt. Toch is het nodig om dat taboe te doorbreken. We worden als maatschappij nu eenmaal mondiger en diverser. Er is steeds meer behoefte aan contextueel denken. Wat is er écht goed voor de samenleving als geheel?

Veel beleid en uitvoering zijn niet echt goed voor de samenleving, maar zijn ontstaan uit historisch verworven rechten. Of doordat ooit ergens een vergissing is gemaakt, en iedereen vervolgens hetzelfde recht is gaan claimen. Daarmee zijn wij op de verkeerde weg.

Er is moed voor nodig van beleidsmakers en politici om dat te onderkennen, en daar wat aan te doen. Dáár moet de discussie dus over gaan. Durven we grotere verbanden te leggen en die terug te koppelen naar de vraag wat goed is voor de samenleving? Daar hoort dus ook bij dat we durven te erkennen dat zich soms treurige incidenten kunnen voordoen. Je kunt niet alle incidenten met wet- en regelgeving voorkomen.

Ambtenaren zijn de overheid

Als we ambtenaren en burgers dichter tot elkaar willen brengen, moeten we af van de overdosis regels en voorschriften en de mathematische toepassing en handhaving ervan. Er is meer dialoog, meer begrip en meer overeenstemming nodig. We moeten het weer hebben over het gemeenschappelijk belang, hoe ingewikkeld dat ook is. Kortom: het wijgevoel moet terug in de samenleving. Burgers zijn vergeten dat ze in feite zélf de overheid zijn. Ambtenaren en burgers hebben per definitie hetzelfde belang.