

Gepubliceerd in *de Volkskrant*, 13 maart 2015

Kwaliteit en rendement kunnen prima samengaan

De recente bezetting van het Maagdenhuis verdeelt Nederland weer netjes in twee kampen. De studenten strijden dapper tegen het rendementsdenken van de regenten, terwijl de bestuurders knokken voor een efficiënte besteding van ons belastinggeld. Deze tegenstelling is echter gebaseerd op een totaal achterhaald en onzinnig beeld van wat een overheid goed of efficiënt maakt.

Diverse slimme publieke organisaties doorbreken dagelijks de oude tegenstelling tussen kwaliteit en rendement. Ze durven hun toegevoegde waarde te koppelen aan harde cijfers, betrekken vriend en vijand bij hun besluitvorming en vermijden valse keuzes door bijvoorbeeld aan te tonen dat kleinschaligheid juist kosten kan besparen. En dat zijn niet alleen hippe *disruptive innovators* in de Verenigde Staten of Singapore, maar ook publieke organisaties in ons eigen land.

Slimme overheidsorganisaties durven ten eerste te zeggen wat hun toegevoegde waarde is. Dat doen ze met mooie woorden, maar ook met harde cijfers. Jeugdbescherming Amsterdam heeft gesteld dat hun doel is elk kind veilig te laten opgroeien. Die veiligheid is van onschatbare waarde, maar in Amsterdam rekenen ze ook door hoe je die veiligheid zo efficiënt mogelijk aan alle kinderen kan bieden. Alles wat niet bijdraagt aan die waarde wordt wegsneden. Hiermee hebben ze miljoenen bespaard in de afgelopen jaren, terwijl de zorgkwaliteit omhoog is gegaan.

Slimme overheidsorganisaties betrekken daarnaast alle belanghebbenden bij hun besluitvorming. De toegevoegde waarde van een publieke organisatie wordt door zoveel partijen mogelijk gemaakt en door zoveel partijen genoten, dan kun je niet besturen met de deur op slot. Buurtzorg Nederland vormt bijvoorbeeld rond elke zorgvraag een team van verpleegkundigen, buurtbewoners en patiënten. Het is dus ook goed om studenten niet weg te zetten als passanten, maar ze juist aan te sluiten bij het verbeteren van hun universiteit.

Tenslotte doorbreken slimme overheidsorganisaties valse keuzes. Het is bijvoorbeeld een mythe dat kleinschalig altijd duurder is. Binnen de Universiteit Utrecht zijn het vaak juist de opleidingen waar docenten met kleine studentengroepen werken waar de studenten het snelst afstuderen. Studierendement gaat hier hand in hand met studiekwaliteit. Het doorbreken van deze oude mythes vraagt veel energie van zowel het personeel als de studenten, maar die worden beloond in de vorm van een betere en leukere universiteit.

Je kan overheidsbestuurders makkelijk afschilderen als calculerende bankiers en studenten als luie profiteurs. Ondertussen wordt er op verschillende plekken binnen het hoger onderwijs en daar buiten al veel slimmer gestuurd en beter gepresteerd. Het zijn deze voorbeelden die onze aandacht verdienen.

Dr. Scott Douglas is docent aan de Universiteit Utrecht en doet onderzoek naar de prestaties van publieke organisaties zoals de politie, jeugdbescherming, universiteiten en ziekenhuizen.