

De burger als hinderlijk bijverschijnsel van beleid

Posted on 28 november 2020 by Paul Verburgt

Ik ben niet haatdragend, maar mensen als Wiebes en Asscher hebben wat mij betreft voorlopig niets te zoeken in de politiek. Niet alleen vanwege hun kille optreden rond de kinderopvangtoeslagen, maar ook en vooral omdat dit optreden symptomatisch is voor hun stijl.

Een van de meeste irritante tv-programma's is *Undercover boss*. Elke week kunnen we zien hoe de hoogste baas van een bedrijf naar de werkvloer gaat om te kijken wat zijn mensen uitspoken. Dat doet ie niet door in de lift te stappen of op de fiets te springen. Nee, meneer wil niet herkend worden, in de veronderstelling kennelijk dat de medewerkers geen woord meer zullen uitbrengen als god zelf uit de hemel afdaalt.

Malle schoenen

Daarom gaat de topman undercover. Dat kan natuurlijk alleen maar door een ordinair T-shirt aan te trekken, malle schoenen aan te doen en een ranzig snorretje

op te plakken, want hé zo zien de mensen in de uitvoering eruit.

De misleide medewerkers sloven zich uit om de nieuwe collega op sleeptouw te nemen en ze blijven onverminderd vriendelijk als de man zich als een kluns gedraagt. Maar meneer speelt een spel. Vragen die bedoeld lijken om het vak te leren, zijn lepe trucs om achter de verhoudingen op de werkvloer te komen. De kijker weet dat en wordt geacht lekker te gniffelen om zoveel raffinement.

Zelfingenomen

Hoe neerbuigend kan je zijn. En hoe zelfingenomen. Het is toch wel het absolute minimum dat je als baas weet wat er op de werkvloer speelt. Wat de medewerkers meemaken met klanten, hoe ze met – vaak wankele – systemen moeten werken, hoe ze worden beperkt door bureaucratische regeltjes, dat niets kan en alles moet. En is het niet doodnormaal dat de hoogste in rang lering trekt uit die kennis? Heel soms door nieuw beleid te maken, maar meestal door praktische ingrepen te plegen die het leven van medewerker (en clientèle) prettiger maakt.

Maar nee hoor. De undercover boss is er voor zichzelf, voor de camera.

Ik griezel ervan.

Hardhandig

Maar toch, liever zo'n opzichtige, egomane directeur die de verkleedkist plundert dan de topbazen die door de *parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag* werden gehoord.

Mijn hemel.

Met uitvoering hebben ze niets en met de burgers nog minder. Nee, verklaarde een directeur-generaal, individuele dossiers kwamen nooit op zijn bureau. En nee, als zijn *direct report* hem niets meldde, vroeg hij er ook niet naar. Tja, hij wist natuurlijk wel dat er hardhandig werd opgetreden tegen ouders, maar hem ging het om het systeem: dat deugde niet en daar was hij mee aan de slag gegaan. En a propos, de rechter had de overheid gelijk gegeven.

Huurlingen zijn het

Het is niet eens arrogantie die hem weghield van de uitvoeringspraktijk, het is de steriele professionaliteit van de topambtenaar die van de ene naar de andere klus gaat zoals een van de ondervraagden die in amper zeven jaar tijd directeur-generaal was op VWS, Sociale Zaken en Onderwijs.

Niet één van de topambtenaren die moesten verschijnen, is nog betrokken bij de kinderopvangtoeslagen. Huurlingen zijn het. Ze werken niet bij Sociale Zaken omdat ze de zwakken willen helpen of bij Onderwijs omdat ze de verheffing van het volk nastreven, maar omdat er een functie vrij kwam.

Ontwortelend

Dat maakt hun binding met hun taakgebied en dus met de betrokken burgers technisch, tijdelijk en uiteindelijk indifferent. Dat wordt versterkt doordat op het hoge organisatieniveau waar ze zitten, beleidsvorming de dagvulling is; uitvoering is voor de lagere echelons. Tussen beide lagen gaapt een diepe kloof. De top wil niet door de werkelijkheid afgeleid worden en dus verstopt de uitvoering de problemen die het beleid voor ambtenaren en burgers veroorzaakt.

Waar voor uitvoerende ambtenaren de burger een realiteit is, is die voor de beleidsmakers een abstractie. Uit ervaring weet ik hoe ontwortelend dat kan werken. Je komt tot de ontdekking dat je fraaie beleidsplannen niet altijd de ovationele ontvangst krijgen die je verwachtte. Na enige tijd kan zo maar het gevoel ontstaan dat je ideeën geweldig zijn, maar de doelgroep ondankbaar, dom, conservatief of gewoonweg vijandig is.

Luchtfietsen

Op het hoofdkantoor waar ik een keer werkte, zeiden we vaak ‘voor de grap’: dit is een geweldig bedrijf, jammer dat er medewerkers zijn. En klanten. Dit soort grappenmakerij is snel voorbij als je zelf in de uitvoering komt te werken of tenminste serieus gaat kijken wat er op de werkvloer speelt. En dat is wat we deden, als remedie tegen luchtfietsen en cynisme.

Zo niet de ondervraagde topambtenaren. Als hen al berichten over het leed van

burgers bereikten, was dat hooguit een extra aansporing om een nieuw stelsel te ontwerpen. Dat dit jaren zou kosten en een onzekere uitkomst had, deerde ze niet. Van dit slag technocraten hoef je dan ook niet te verwachten dat ze zich associëren met getroffen burgers en zich sterk voor hen maken in het hier en nu, zo nodig tegen de minister in.

Kil optreden

Dat brengt ons op de bewindslieden die door de parlementaire ondervragingscommissie werden gehoord. Zij blijken de kwadratuur van hun topambtenaren. Afstandelijk, mechanistisch, procedureel, formalistisch en vooral onttrokken aan de dagelijkse realiteit van de burgers over wie zij graag zulke fraaie esoterische uitspraken doen. En met een empathie die pas na het lezen van hun eigen archief licht opgloeide.

Ik ben niet haatdragend, maar mensen als Wiebes en Asscher hebben wat mij betreft voorlopig niets te zoeken in de politiek. Niet alleen vanwege hun kille optreden rond de kinderopvangtoeslagen, maar ook en vooral omdat dit optreden symptomatisch is voor hun stijl.

Krankzinnige klimaatplannen

Asscher die ook de onzalige opheffing van de sociale werkplaatsen en de door iedereen voorspelde mislukking van de Participatiewet op zijn kerfstok heeft. En Wiebes, de man die met zijn desastreuze vertrekpremies de belastingdienst opblies, de Groninger aardbevingsslachtoffers jaar na jaar bedonderde, vervuilende biomassacentrales met megasubsidies aan de praat houdt en met krankzinnige klimaatplannen de burgers op torenhoge kosten wil jagen.

Beide heren behoren tot partijen die een sterkere overheid voorstaan. Je moet er niet aan denken.