

We hebben wat uit te leggen

Titel: Waar voor ons belastinggeld?
Redactie: Bob Kuhry en Flip de Kam
Uitgever: SCP
Prijs: € 27,90, gratis via www.scp.nl
Pagina's: 205
ISBN: 978 90 377 0596 6

door Jan Steyaert, lector Fontys hogescholen

Er wordt stevig bezuinigd op onze sector. In welke stad je ook komt, van welke organisatie je ook mensen spreekt, bijna overal kijkt zorg en welzijn aan tegen krimpende budgetten. En aangezien het grootste deel van de middelen in de sector naar personeel gaat en niet naar gebouwen of materiaal, komen bezuinigingen altijd neer op ontslagen en afscheid nemen van collega's. Nooit prettig. Maar nog erger dan voor de betrokken collega's is het voor onze doelgroep, de zorgbehoevende burger. Die blijft in de kou staan, die krijgt steeds minder en minder goede dienstverlening.

Tenminste, dat roepen wij stevast als argument tegen de bezuinigingen. Bij die redenering komt nu echter een vraagteken staan, het is minder zeker geworden dat bezuinigingen ook noodzakelijk leiden tot daling van de kwaliteit. Dat vraagteken werd geplaatst door het Sociaal en Cultureel Planbureau dat midden januari een studie uitbracht die keek naar de ontwikkeling van de kosten in de publieke dienstverlening de afgelopen decennia en de consequenties daarvan. De auteurs keken naar representatieve delen van de publieke sector zoals politie, onderwijs, verpleging en rechtspraak.

Het rapport laat zich samenvatten in een aantal conclusies. De budgetten voor de publieke sector stegen de afgelopen vijftien jaar gemiddeld met 3,6 procent bovenop de inflatie. Daarvoor kwam er meer personeel. Maar er werd verhoudingsgewijs niet meer product geleverd. De publieke diensten werden dus duurder, hun kostprijs steeg. Meer personeel en minder productie, dan zou je denken



dat er minder hard gewerkt wordt. Vreemd, want zo voelt het toch niet. Zorgelijker wordt het bij de conclusie van het SCP dat de kwaliteit en klanttevredenheid ook niet steeg. Kwaliteit van publieke dienstverlening is natuurlijk moeilijk te meten en dikwijls zijn er onvoldoende cijfers bekend, maar of burgers tevreden zijn over de diensten laat zich natuurlijk wel meten. En dat valt dus tegen: burgers ervaren niet dat meer geld ook neerkomt op meer kwaliteit, integendeel. En dat is zorgelijk. Die kwaliteit moet omhoog, en die burger moet dat gaan merken.

De vraag is natuurlijk of de burger dat wel wil merken. De BBC zond vorig jaar een bijzondere reportage uit. Zes weken lang had men één specifieke straat de kans gegeven om alle belastinggeld dat naar lokale publieke dienstverlening ging, terug te krijgen, op voorwaarde dat men het zelf organiseerde. De reportage liet mooi zien hoe deze burgers er snel achter kwamen dat men wel erg veel verloor. Niet alleen straatverlichting en wijkagent, maar ook de toegang tot de milieustraat en de naschoolse activiteiten voor zorgbehoevende kinderen uit de straat. En om het allemaal zelf te regelen, moest men urenlang vergaderen en overleggen. Laat alsjeblief een Nederlandse omroep een vergelijkbare reportage maken!

De SCP-studie gaat niet specifiek over zorg en welzijn. Dat geeft de ruimte te denken dat ons stukje van dat grotere geheel een uitzondering vormt en de resultaten van de SCP studie hier heel anders zouden uitpakken. Ik zou het graag willen geloven, maar ben nu toch gaan twijfelen. ■