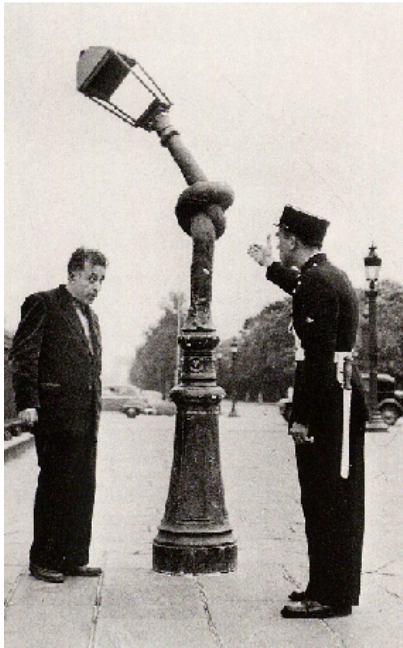


Het ‘lantarenpaalsyndroom’

Er is een grapje over een dronken man. Het gaat als volgt. Iemand loopt midden in de nacht over een parkeerplaats en ziet een man in het licht van een lantarenpaal hevig op de grond turen. Hij vraagt wat er aan de hand is en de man, duidelijk beschonken, zegt dat hij zijn autosleutels kwijt is. ‘Weet je zeker dat je ze hier hebt verloren?’ wordt hem behulpzaam gevraagd. ‘Nee, bij de auto’, wordt met dubbele tong geantwoord. ‘Maar waarom sta je dan hier te zoeken?’ wordt gezegd, terwijl wordt gewezen naar de auto die een stuk verderop staat. ‘Omdat het hier ten minste licht is’, zegt de dronkaard terwijl hij op de grond blijft turen.



Het grapje is heel erg van toepassing op de manier waarop we met z'n allen achter prestatie-indicatoren aanhollen. Met deze indicatoren willen we in principe het hele functioneren van de overheid in beeld brengen. Liefst op het niveau van ‘output’ of ‘outcome’. In de praktijk blijken er echter maar zeer weinig cijfers beschikbaar te zijn. Gevraagd naar voorbeelden, komt men dan bijna altijd met voorbeelden in de sfeer van doorlooptijden. We weten dat in de praktijk het oordeel van een burger voor het belangrijkste deel bepaald wordt door de inhoud van een besluit, maar juist de inhoud van een besluit blijkt moeilijk meetbaar. Daarom bepalen we ons tot het meten van de snelheid waarmee we telefoonhorens oppakken, brieven doorschuiven en in het algemeen alles meten waar de factor tijd bij te pas komt. Het enige wat er dicht bij in de buurt komt zijn de sleutelcijfers voor het eigen personeel.

De absolute nummer 1 op de syndroomlijst is ‘telefonische bereikbaarheid’. KPN moet al minstens een jaar of vijftien bezig zijn met het doormeten van de telefonische bereikbaarheid voor overheidsdiensten en er een aardig bedrag hebben verdiend. Dat

zij ze gegund, maar dat maakt het des te merkwaardiger dat het nog steeds prestatie-indicator nummer 1 is. Waarschijnlijk heeft een gemeente als Enschede gelijk als ze het verbeteren van deze bereikbaarheid bovenaan plaatst in het kader van haar ‘cultuurtraject’. Want dat we het hier over cultuur hebben is wel duidelijk. Al blijft het verbazen hoe vaak de oplossing van zo’n cultuurprobleem wordt aangepakt via de structuuroplossing van een ‘call center’. Het zal wel aan de Engelse term liggen.

Het is niet helemaal duidelijk wie de nummers 2 en 3 zijn, maar de strijd gaat tussen ‘postafhandeling’ en ‘ziekteverzuim’. Ik ben geneigd om ‘ziekteverzuim’ op 2 te zetten, vooral vanwege het feit dat de kennis over het ziekteverzuimpercentage zeer breed is verspreid in de organisaties waar ik kom. Ik doe wel eens een testje en dat weten de mensen vaak tot op tweitiende van een procent exact hoe het met het verzuim is gesteld. Het netto-verzuim wel te verstaan, want inmiddels is men ook opgevoed in het maken van onderscheid tussen netto en bruto verzuim. Het gaat daarbij vooral om de weging van de factor zwangerschap. De toename van het bruto gewicht van de vrouw tijdens de zwangerschap leidt zozegzegd wel tot een vergroting van het bruto-verzuim, maar niet tot het netto-verzuim. Het is maar dat u het weet.

Tot de daarop volgende plaatsen in de lijst van indicatoren in het kader van het lantarenpaalsyndroom moeten cijfers worden gerekend als die voor het aantal klachten (weinig is goed) en het gebruik van de het verloopcijfer. Binnen de lokale overheid kon ook altijd goed worden gescoord met cijfers over de verstrekking van een paspoort of de plaatsing van een dakkapel. Sinds de centralisering van de paspoortverstrekking en de deregulering van de bouwvergunningsaanvraag voor dakkapellen zijn de cijfers niet of minder relevant geworden. Beseffen degenen die deze veranderingen hebben bedacht wel wat voor schade ze hebben aangericht in de interne statistieken van de gemeente?

Prestatie-indicatoren hebben veel nut. Bij gebrek aan goede marktwerking dwingen ze iedereen concreet te worden en van buiten naar binnen te denken. En cijfers over doorlooptijden hebben hun nut, zoals iedereen weet die aan de andere kant van de lijn wel eens heeft moeten wachten. Maar door te snel toe te geven aan het lantaarnpaalsyndroom maken we het ons al te gemakkelijk. Teveel, te vaak worden de principes onderschreven en weet men er in de praktijk niets van te maken. Denk maar aan groepjes mensen verspreid over een conferentieoord met de opdracht om hun belangrijkste 'prestatie-indicatoren' op te schrijven. Je ziet ze vaag naar elkaar kijken. Ze proberen zich te herinneren wat het jaarverslag er over zegt.

Door looptijden en verzuimcijfers hebben hun niet. Ze zijn het begin van het zoeken naar prestaties, niet het einde. De inhoud van het werk is minstens zo belangrijk. Hoe moeilijker de indicator, hoe meer zeggenschap deze doorgaans heeft. De sleutel ligt bij de auto, ook al is het daar donker.

Peter Noordhoek