

Kiespijn

Als u over een paar jaar gaat verhuizen, zoekt de nieuwe gemeente voor u een nieuwe tandarts. Zo stellen de directeuren publiekdiensten van een aantal gemeenten zich de toekomst voor. En van die tandarts willen ze dan ook kunnen garanderen dat hij betrouwbaar is. Dit alles omdat de dienstverlenende gemeenten in 2015 hét loket van de hele overheid moeten vormen. Toen ik het onlangs in Binnenlands Bestuur las, vroeg ik me wel af of die tandartsen zich door de directeuren publiekdiensten de maat willen laten nemen. En zou je van die directeuren publiekdiensten eigenlijk ook nog mogen kiezen, dus dat je een aantal mogelijke tandartsen krijgt voorgelegd? Dat maakt het systeem natuurlijk weer ingewikkeld, want in die filosofie van de totale dienstverlening moet ook zo'n keuze weer door de gemeente ondersteund en begeleid worden. Dat kun je een gewoon mens immers beslist niet alleen laten doen.

Er zijn natuurlijk eindeloze mogelijkheden die serviceverlening uit te breiden. Voor uw nieuwe woning heeft u bijvoorbeeld vast ook een stoffeerder, schilder en hovenier nodig, dus kan de gemeente die ook even regelen? Bedrijven die dan bovendien betrouwbaar zijn, dus waar een heel gemeentelijk certificeringssysteem achter schuil gaat.

In de sfeer van de gezondheidszorg zijn er overigens nog veel meer van die diensten te verlenen: een nieuwe huisarts natuurlijk, maar afhankelijk van uw kwalen en smarten bijvoorbeeld een longarts, hartspecialist, psychiater of uroloog. En niet te vergeten een opticien, anders ziet u al die prachtige dienstverlening niet goed. Om u als gemeente totaal van dienst te kunnen zijn, moeten de directeuren publiekdiensten dan wel weten waar u allemaal aan lijdt. Want misschien heeft u wel een heel speciale tandziekte, die niet elke tandarts kan behandelen. Directe toegang tot uw elektronisch patientendossier is daarvoor onontbeerlijk, want anders wordt de anamnese bij de voorbereidingen op de vestiging in uw nieuwe gemeente veel te uitgebreid. En als ze dan meteen ook in het elektronisch kinderdossier kunnen kijken, kan de gemeentelijke dienstverlening zich over het gehele gezin uitstrekken. Dan kunnen die directeuren meteen een nieuwe voetbalclub voor uw zontje zoeken. Waarschijnlijk moet er ook direct toegang zijn tot uw belastinggegevens, opdat er een beetje aardige spreiding van arm en rijk over de verschillende behangers, urologen en voetbalclubs kan worden gerealiseerd.

Het lijkt me in dit prachtige systeem niet wenselijk u te vragen of u wel behoefte heeft aan een nieuwe tandarts. De optie om geen tandarts te willen of bij uw oude tandarts te blijven, maakt alles nodeloos complex. Dat moet u helemaal niet willen. En het is natuurlijk al helemaal geen optie om uw kinderen niet naar een sportclub te sturen: de overheid weet nu eenmaal dat zulke kinderen voor galg en rad opgroeien en het summum van dienstverlening is nu juist om dat te voorkomen.

Het gaat toch wel ver, die dienstverlenende overheid. Op de kop af een kwarteeuw na het Orwell-jaar zijn er weer mensen die de totale beheersing van het individu door de staat een aantrekkelijk beeld vinden. Volgens die lieden is dienstverlening door de overheid meer dan het afgeven van paspoorten en bouwvergunningen. Hoe krijgen ze het toch bedacht? Want wat nu dienstverlening heet, heeft natuurlijk helemaal niks met diensten te maken. Het gaat steeds om bewijzen dat je voldoet aan door de overheid opgelegde verplichtingen: zonder vergunning geen schuur, zonder paspoort niet naar het buitenland. Ik heb niks tegen eufemismen, maar het gaat mis als uitvoerders er zelf in gaan geloven.

We moeten juist mínder van dat soort pseudo-dienstverlening hebben. In plaats van zich institutioneel breed te maken en allerlei taken naar zich toe te halen als oplossingen voor nog nooit ontdekte problemen, zouden de directeuren publiekdiensten zich moeten storten op de vraag wat er allemaal weg kan. Mensen zijn niet infantiel of geboren onzelfstandig en kunnen prima zelf hun zaken regelen. Een overheid die tandartsen gaat regelen is zo wenselijk als kiespijn.

Marcel van Dam

Openbaar Bestuur, oktober 2009