

Verrast door een servicecentrum

Onlangs ben ik twee keer totaal verrast door een zogeheten *shared servicecentrum*. Deze neo-Nederlandse naam prijkt op organisaties die samenwerkende gemeenten oprichten voor hun ondersteunende diensten. Er komen steeds meer van zulke servicecentra. De eerste verrassing volgt op een factuur die ik naar een gemeente stuur. Die gemeente stuurt de factuur door naar het servicecentrum om deze digitaal te laten verwerken en inboeken. Dan gebeurt er iets vreemds: na een week krijg ik mijn eigen factuur geretourneerd van het servicecentrum, omdat deze onjuist zou zijn. Bijgevoegd is een algemene brief van twee kantjes met de eisen waaraan een factuur moet voldoen – bovenop de wettelijke eisen blijkt dat servicecentrum aanvullende eisen te stellen. Op mijn factuur is een sticker geplakt waarop is aangekruist wat er verkeerd is.

Wat is er zo onjuist aan mijn factuur dat deze wordt geretourneerd? De tenaamstelling. Want ik heb de nota gericht aan het fysieke adres van de gemeente, dus “gemeente X, raadhuisplein 1, postcode, plaatsnaam”. En volgens de interne regels moet dat zijn “gemeente X, postbus Y, postcode, plaatsnaam”. Het duurde ook even voor ik het zag. Zelden heb ik zo verbijsterd naar een brief zitten kijken. In heel Nederland zijn gemeenten nu bezig te voorkomen dat ondernemers nog in de problemen komen louter omdat betaling door de gemeente te lang duurt. Interne procedures worden daartoe gestroomlijnd en processtappen versneld. Behalve dan kennelijk in dat servicecentrum, waar ambtenaren van het oude stempel manmoedig standhouden. Wat maakt het uit of er een straatnaam of een postbus als adres staat, als die factuur zelf keurig is aangekomen? Terwijl bovendien tegenwoordig digitale en papieren facturen aan elkaar zijn gelijkgesteld, waardoor het verschil tussen postbus en straatnaam betekenisloos is geworden. En hoe moet ik als buitenstaander weten dat dergelijke regeltjes zijn bedacht?

Natuurlijk heb ik met private bedrijven ook wel eens gedoe over een factuur en ook daar wordt dan een bagatel aangegrepen om betaling te traineren. Bij privaatrechtelijke transacties zou je kunnen zeggen dat die overheid niet roomser dan de markt hoeft te zijn. Het verschil is echter dat op de lokale markt de gemeente een zeer dominante en belangrijke afnemer is, waar je als ondernemer niet graag ruzie mee maakt. Partijen zijn niet gelijkwaardig, wat bij een privaatrechtelijke overeenkomst wel het geval zou moeten zijn. Aan behoorlijk gedrag van de overheid mogen dan ook extra eisen worden gesteld. En we moeten extra alert zijn als een gemeente eenzijdig aanvullende voorwaarden aan een factuur stelt, die ten minste de schijn wekken daarmee de recent ingevoerde wettelijke betalingstermijn van 30 dagen te willen omzeilen.

Daarom heb ik met pen op mijn factuur de woordjes des aanstoets veranderd en weer teruggestuurd naar het servicecentrum, vergezeld van een brief met bovenstaande strekking en de suggestie voortaan anders te handelen. Een paar weken later belt een medewerker van het servicecentrum. Dat wordt de tweede verrassing. Ik zet me schrap voor een geharnast betoog over procedures, protocollen en automatiseringssystemen. Het loopt echter anders. De medewerker meldt dat de procedure is aangepast. Voortaan zal bij zulke marginale verschillen met interne regels een factuur gewoon in behandeling worden genomen, waarbij de afzender het verzoek krijgt het een volgende keer anders te doen. Zelden heb ik met een brief zo snel resultaat bereikt. Het is natuurlijk even afwachten of de daad bij het woord wordt gevoegd, maar toch. Veel belangrijker is dat behoorlijk bestuur blijkbaar toch ook in de genen van dat servicecentrum zit. Nu steeds meer gemeenten dat soort centra oprichten, is dat een geruststellende gedachte.

Marcel van Dam is politiek-bestuurlijk adviseur en publicist

SC, 3 september 2013