

De burger als klant

Wie zich bezig houdt met buurt- en wijkbeheer wordt steeds weer geconfronteerd met de vraag wie hiervoor verantwoordelijk is en wie die verantwoordelijkheid neemt. Bedenk hierbij dat 'de buurt' een samenspel is van woningen, winkels, gebouwen, straten, groen en overig openbaar gebied. Beheer is een spel met veel spelers: bewoners, winkeliers, eigenaren van het onroerend goed, overheid, politie en parkeerdienst. De verantwoordelijkheid voor dit geheel kan niet zomaar aan één partij worden toegewezen. De discussie om wijk- en buurtbeheer begint echter al te vaak met de 'verantwoordelijkheid van de overheid' voor dit beheer en vervolgens van de andere partijen. Dit is een doodlopende weg.

Buurtbeheer kent dus veel spelers. Té veel misschien? Het grote aantal spelers komt door de aard van het spel en de aard van de spelregels. Let wel: niet de spelregels zelf, die kunnen nieuw bedacht worden, maar de aard van de spelregels bepaalt de succes- en faalfactoren.

Bij buurt- en wijkbeheer zijn drie vooronderstelde richtlijnen voor het maken van spelregels in het geding die ik paradigma's noem. Alle drie komen ze uit de dagelijkse praktijk. In veel discussies worden deze drie paradigma's door elkaar gehaald waardoor men niet tot een oplossing komt.

Het eerste paradigma luidt: *de democratische gekozen overheid stelt de regels vast en let op de handhaving daarvan*.

In dit paradigma is de overheid de traditionele beheerder en bewaker van de kwaliteit van het openbaar gebied. Buurt- en wijkbeheer wordt dan gedefinieerd als beheer van het openbaar gebied en de kwaliteits- en gebruikseisen waar dit openbaar gebied aan moet voldoen. De traditionele rol van gemeentewerken, vuilophaaldienst, politie en marktwezen is hier op gebaseerd.

Uitgangsgedachte hierbij is de monopoliepositie van de overheid. Dit klopt voor de machtsuitoefening en rechtshandhaving. Voor andere beheeractiviteiten is zo'n monopolie echter niet zo effectief.

Paradigma twee is *de overheid stelt budgetten vast en treedt in overleg met betrokkenen over de besteding daarvan*.

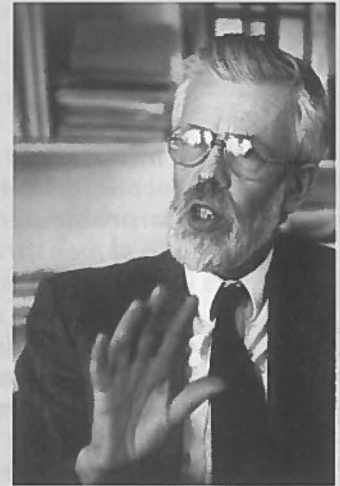
Bij buurtbeheer gaat het onder meer om kernwaarden als inspraak, overleg en service. Bij het buurtbeheer wordt rekening gehouden met de belangen van de burger en probeert de overheid hierop in te spelen. Burgers kunnen met vragen, klachten, aanbevelingen bij één loket terecht en daar zal men proberen iets met deze opmerkingen te doen.

Dwingende voorschriften passen niet in deze spelvorm. Er moet altijd ruimte zijn voor overleg. Het ontbreken van een scheidsrechter kan een nadeel zijn, maar dit doet niets af aan het winstpunt van een grotere flexibiliteit.

Onlangs dit winstpunt van de flexibiliteit pleit ik voor een derde paradigma: *de burger als klant*.

Belasting is nodig om beleid te kunnen uitvoeren. Niemand houdt ervan

Paul Schilfgaarde is oprichter en directeur van Seinpost Adviesbureau BV in Den Haag.



belasting te betalen. De belangrijkste reden van deze afkeer ligt in het feit dat belastingcenten in een grote pot verdwijnen. De betalende burger krijgt dan niet het idee dat met dat geld zijn buurt onderhouden wordt.

Bij *de burger als klant* betaalt de burger voor een geleverde dienst: de straat geveegd, de vuilnisbak geleegd en de tuin aangeharkt. Belangrijk is dat de burger ziet wat met zijn (belasting)geld gebeurt.

Het grote verschil met paradigma twee is dat de burger als klant bepaalt of hij het geld ervoor over heeft en beslist daarmee of iets wel of niet gebeurt. Waar geen vraag is wordt niet geleverd.

De voordelen zijn evident voor zaken die op het grensvlak van overheid en burger liggen. Bij een 'zich terugtrekkende overheid' ligt hier een (steeds groter wordend) braakliggend terrein. Nog veel sterker dan bij paradigma twee kan nu ingespeeld worden op reële behoeften. Bovendien kan, doordat de klant regeert, vooral voor kleinschalig werk de efficiëntie veel groter zijn.

De klant als belangrijkste speler doet echter de overheid bijna van het veld verdwijnen. Want waar het om leveren van diensten tegen betaling gaat ligt de overheid altijd op achterstand. Er komen verschillende offer-tes, de overheid is hoogstens nog een leverancier naast andere leveranciers, maar zeker niet meer dé leverancier en evenmin scheidsrechter.

De burger als klant, is dan ook de enige vorm die door de betaling van de diensten meer werk schept. Hier worden immers additionele diensten tegen betaling aangeboden. Er wordt een nieuwe markt opengelegd. Hierover moeten we niet te gering denken. Op grond van ervaringen tot nog toe kan deze op enige honderdduizenden arbeidsplaatsen worden geschat.

Duidelijk mag zijn dat een stevige verankering van *de burger als klant* een voorwaarde is om méér aan buurtbeheer te doen dan het krimpende overheidsbudget toelaat. Het is dan ook een belangrijke spelvorm, naast de andere twee spelvormen, om tot kwaliteitsverhoging van buurtbeheer te komen. Zonder een plaats in te ruimen voor *de burger als klant* lukt kwalitatief hoogwaardig buurtbeheer niet.