Verwerking bij hoofdstuk 8
Instellingen: op zoek naar de menselijke maat

Definities

aanbestedingsprocedure

benchmarking
boedelscheiding
budgetfinanciering

convenant

deregulering

ervaringsdeskundigen

gedogen

intervisie

kantelen van organisaties
kennisallianties
klachtprocedure
klokkenluiders

maatschappelijk verantwoord ondernemen
maatschappelijke opdracht
monopoliepositie

ombudsman
organisatiecultuur

paarse krokodil
penny wise, pound foolish
prestatiecontract
publieke sector

signaleringstaak

toezichthouders

Vragen

1 Grote bedrijven en bureaucratieën verschillen in belangrijke opzichten van elkaar, maar hebben zeker ook een aantal kenmerken gemeenschappelijk. Kunt u die overeenkomsten benoemen?

2 Wat is het kenmerk van een 'gekantelde organisatie'?

3 Noem een paar vooroordelen over ambtenaren. Hoe zijn die vooroordelen te verklaren vanuit de kenmerken van een bureaucratie?

4 Welke pogingen doet de overheid om de kosten en nadelen van bureaucratie terug te dringen? Wat zijn daarvan de gewenste en ongewenste effecten?

5 Noem drie belangrijke beleidsinstrumenten waarmee de overheid vat op de kwaliteit van instellingen probeert te krijgen. Wat zijn hiervan de voor- en nadelen?

6 Commerciële bedrijven moeten beleid maken op basis van wensen van hun klanten. Om de klanttevredenheid te meten staan hen diverse instrumenten ter beschikking. Restaurants zetten bijvoorbeeld *Mystery guests* in, andere bedrijven laten acteurs infiltreren op de werkvloer, winkelketens laten regelmatig enquêtes uitvoeren onder het winkelende publiek en bij klachtloketten. Welke van deze instrumenten zijn bruikbaar voor publieke instellingen en welke bezwaren hebben ze?

7 Wat wil 'boedelscheiding' van taken zeggen? Kunt u concrete voor- en nadelen noemen van boedelscheiding?

8 Op welke manier kunnen klachtenprocedures de kwaliteit bevorderen?

9 Welke winst is er voor cliënten en frontliniewerkers te boeken met samenwerking aan de basis? Geef een paar voorbeelden.

Uitspraken

1 Gerard, medewerker van het UWV: 'In het begin van mijn loopbaan wond ik me nog wel eens op bij reorganisaties, zo'n mengeling van hoop, nieuwsgierigheid en angst. Nu, na zeven reorganisaties krijg ik zoiets van "het zal mijn tijd wel duren"'.

2 Trees, medewerkster reclassering: 'Het gaat bij de reorganisatie steeds over structuren, niet over cliënten.'

3 De vakbondsman: 'Onze leden kunnen onze adviseurs alleen nog telefonisch raadplegen. Dat scheelt enorm in het tempo waarmee je dossiers kunt behandelen en het geeft rust in de tent. Maar je hebt minder feeling met wat er in de bedrijven speelt.'

4 Het gemeenteraadslid: 'Niet de ambtenaren, niet de rechter, maar de democratie moet altijd nog beslissen welke bijstandsgerechtigden binnen onze gemeente wel en niet aan de slag moeten.'

5 Willemien, medewerkster bij een speeltuinorganisatie: 'Zes organisaties die zich met recreatieve activiteiten bezighouden moesten meer samenwerken. De provincie zet een zak geld neer, minder dan we voorheen kregen, en loopt erbij weg. Wat denk je dat dat voor de samenwerking betekent?'

6 Een razende pleegmoeder: 'Vroeger sprak ik de voogdes van de kinderen aan als er iets niet klopte, nou, die nam een beslissing, positief of negatief, daar kon je ruzie mee maken. Maar nu? Je krijgt een casemanager van een coördinatiecommissie aan de lijn die van toeten noch blazen weet, alsof je naar een paling in een emmer snot grijpt!'

7 Cliënt die een afwijzing kreeg voor een voorziening van de WVG: 'En als je dan zo'n ambtenaar aanspreekt, snauwt hij je toe dat je maar een schriftelijke klacht moet indienen.'

8 De directeur van een sociale dienst: 'En hoe denken jullie dat ik controle moet houden over al die autonome werkers en hoe ik verantwoording moet afleggen aan de wethouder?'

9 Het schoolhoofd in de Bijlmermeer: 'Wij vragen van de leerlingen discipline. Dat geeft duidelijkheid en vertrouwen bij de ouders. 120 nationaliteiten lopen hier op school rond, die vang je niet in één ouderraad en ouderavonden worden slecht bezocht. Dus sta ik iedere ochtend op het schoolplein om de ouders een hand te geven. Zo hoor je minstens evenveel en kun je mensen direct aanspreken. Het mooiste moment van de week? Woensdagmiddag: met de collega's bomen over de kinderen en het onderwijs.'

10 De Vlaamse organisatiepsycholoog Vermeylen: 'We kunnen een voorbeeld nemen aan circusartiesten. Ze verkiezen durf, passie en wankele stappen boven orde, passiviteit en gemekker. Sterke individuele betrokkenheid, hecht teamwerk en permanente educatie. Een goed artiest durft de confrontatie met het publiek aan, al is de act nog niet af. Ik ben op weg, daar gaat het om' (in *Salto Humano*, 2000).