

# Ont- rege-

Jos van der Lans

Augustus

# len

De herovering van de werkvloer



## Drieluik: deel II

# De staat van professionals in de publieke sector

Welke krachten werken er in op de professionele werkvloer?

(Waarom laten we ons zo makkelijk door de bureaucratie inpakken?)



# 1. Moderne burgers

- Van onderdaan naar zelfbeschikker
- Van statisch naar dynamisch
- Van voorgeprogrammeerd naar zelfontplooiing
- Van vertikaal naar horizontaal



**DE PUBLIEKE SECTOR ALS DIENSTVERLENING  
ZELFBEDIENINGSZAAK NEDERLAND**

# gevolgen professionele werkvloer

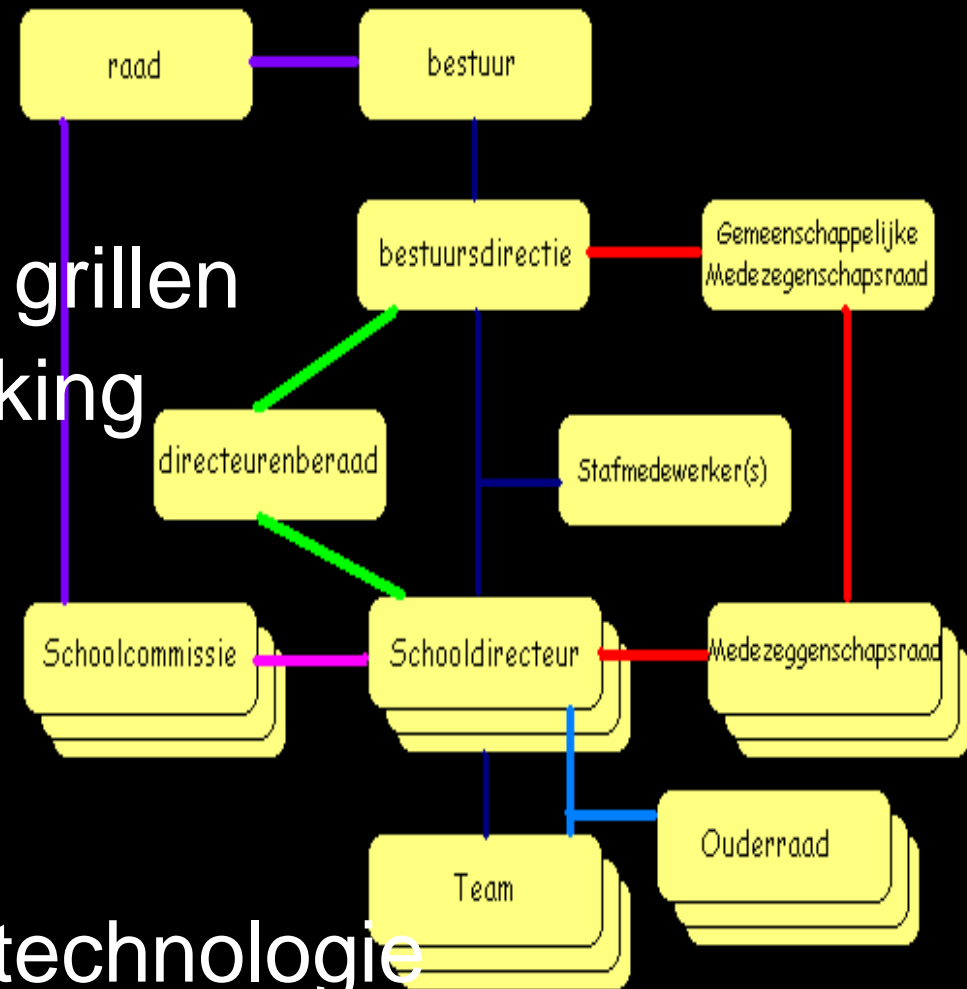
De professional is niet langer GOD

inspraakprocedures, cliëntenraden,  
burgerpanels, burgerinitiatieven,  
klachtenprocedures, ombudsmannen,  
vertrouwenspersonen, juridische stappen

Beschermingslaag: protocollen, richtlijnen,  
objectieve zekerheden introduceren,  
vermijdingsgedrag, rituele overlegvormen,  
schijninspraak, pseudotransparantie

## 2. Groei professionele organisaties

- Minder in aantal
- Groter in omvang
- Minder persoonlijke grillen
- Verwetenschappelijking
- Beroepsprofielen
- & -opleidingen
- Systematisering
- Managementsturing
- Opkomst informatietechnologie



# gevolgen professionele werkvloer

- Permanent object reorganisaties
- Autonome groei informatiebehoefte
- Krimpde discretionaire ruimte
- Groei administratieve redeneringen
- Professionele energie richt zich naar binnen
- Bureaucratisch correct gedrag
- De beste krachten gaan vergaderen



### 3. Professionals als werknemers

- # Theo Thijssen bestaat niet meer
- # Werk en privéleven scheiden
- # Opkomst van deeltijdwerk  
juist in deze sector / vrouwenwerk
- # CAO-gericht: jaarlijkse periodiek
- # Geen oriëntatie op het  
eigen professionele kapitaal
- # beroepsorganisatiegraad is nihil



gevolgen professionele werkvloer



# slecht ontwikkelde beroepstrots

# belang bij bureaucratie / wel zo gemakkelijk

# vermijden van onzekerheden

# geen factor van betekenis

# geen georganiseerde macht



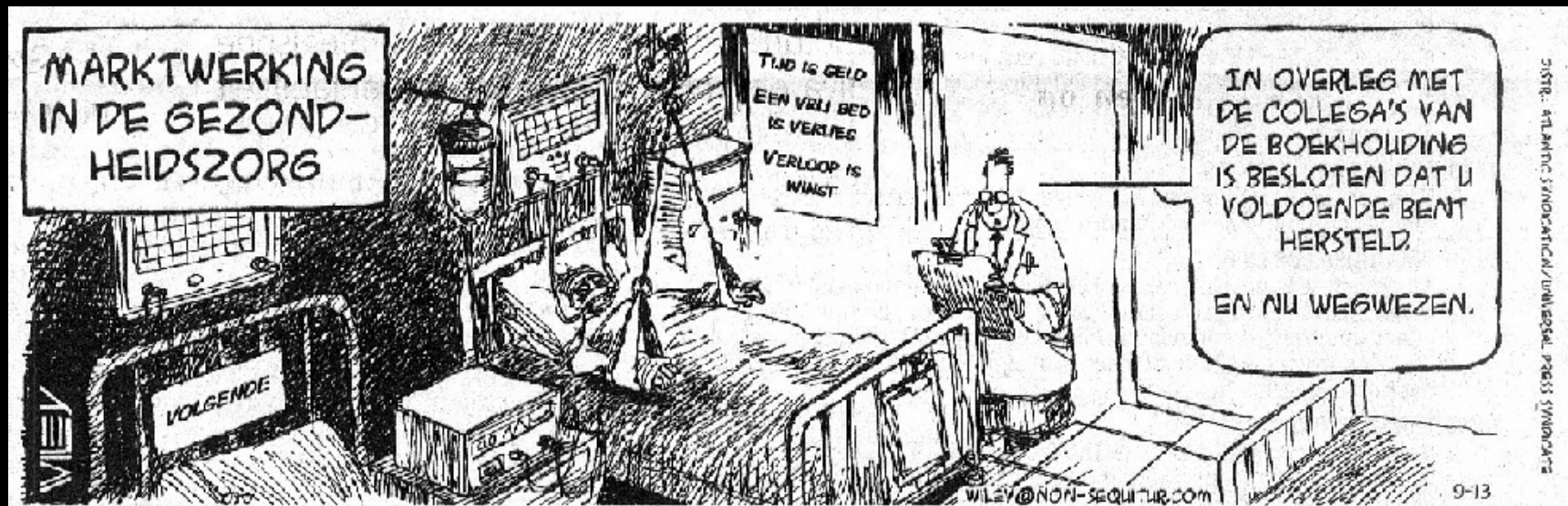
## 4. Economisering van het denken

# opkomst marktdenken

# denken in termen van producten en omzet

# afrekenen en doelmatigheid

# bedrijfseconomische modellen



# gevolgen professionele werkvloer

- # taylorisering
- # kwantiteitsdenken / targets / tellen
- # planning & control
- # toenemende toekomstonzekerheid
- # inwisselbaarheid
- # snel scoren
- # makkelijk werk eerst



# 5. Waar voor het geld

# zachte sector, hard afrekenen

# publiek geld, precies verantwoord

# monitorcultuur (veiligheid, criminaliteit)

# zoektocht naar evidence based practises

# verantwoordingsbureaucratie en transparantieterreur



# gevolgen professionele werkvloer

# organisatiedoelen zijn leidend

# meer tijd achter beeldscherm, minder contacttijd, groei overhead

# politiek correct administreren

# op zoek naar snelle successen



# 6. Toename verwachtingen

Zie commissie-Dijsselbloem over de vernieuwingen in het onderwijs

Zie de rol van de woningcorporaties in de Vogelaarwijken

Zie de eindeloze stoet projecten die door de publieke sector heen trekt

Georganiseerde rusteloosheid

## ‘De onderklasse is niet gebaat bij te veel keuzevrijheid’

De PvdA is een cultuur-agenda gaande. Minder vrijheid, meer paternalisme. In Dijssebloem speelt een belangrijke rol. „Je moet niet aan bevoogding.”

Het Tweede Kamerlid Dijssebloem zelf heeft het over een „beweging” in de partij, die, geplaagd door slechte verkiezingen en matige peilingen, sterk met zichzelf in debat is. Minister Ter Horst

deoespel *Manhunt 2*, waarbij extra wreedheid bij een moord beloond wordt met meer punten. Hij praat ook met afschuif over de *Gouden Kooi*. „Wat een vreselijk televisieprogramma. Die jongen



denkt over de volledige legalisering van softdrugs. „De PvdA heeft dat altijd verdedigd. Argumenten voor legalisering overtuigen mij niet. De criminaliteit is toegenomen, jongeren die het gebrui-

vindt dat de slinger van de individualisering veel te ver is doorgeschoten, bleek uit onderzoek van Motivation. Dan kun je als partij niet hooghartig de andere kant opkijken. Ik zie het doorge-

en as  
zelfst  
ker i  
en ik  
we n  
dat n  
Dij  
tigger

# gevolgen professionele werkvloer

Projectencarrousel

Georganiseerde discontinuïteit

Vernieuwing is een kwestie van  
tijdelijke projectmedewerkers

Je kunt nooit aan de verwachtingen  
voldoen

Geen zicht op duurzaamheid



## De staat van professionals in de publieke sector

Werkvloer bezet door vreemde  
mogendheden

Geformateerde professionaliteit

Vervreemding van het vak

Handelingsverlegenheid



www.ad.nl

# Rotterdam

**De 3-jarige Savannah** stierf twee jaar geleden na mishandeling door haar moeder en stiefvader. Ze ging niet naar een crèche of speelzaal. Buren hadden niets in de gaten of trokken niet aan de bel.

Auto's  
Banen  
Kleintjesmarkt  
Winkelplein

donderdag 05 juli 2007

## Agenten grepen niet in bij gegil

**ROTTERDAM - De gruwelmoord op de 28-jarige Rotterdammer Björn Jue had zeer waarschijnlijk kunnen worden voorkomen als de Rotterdamse politie eerder had ingegrepen.**



Hoofdverdachte Walter zou hebben laten inspireren door de extreme horrorfilm Hostel 2 (foto).

Jue werd vorige maand in een woonhuis in Pernis doodgemarteld door Wouter A. en Jeffrey van S. terwijl twee agenten voor de deur stonden. Zij durfden het huis echter niet in omdat versterking uit Rotterdam lange tijd uitbleef.

Een woordvoester van justitie in Rotterdam bevestigt dat versterking enige tijd op zich heeft laten wachten. Ze houdt

zich verder op de vlakte omdat de rijksrecherche de zaak onderzoekt.

De rijksrecherche wordt ingeschakeld als het handelen van de politie in opspraak is.

### NIEUWS

Voorpagina  
Binnenland  
Sportwereld  
Buitenland  
Economie  
Multimedia  
Showbizz  
Cultuur en media  
Bizar  
ADtv

### DICHTBIJ

Rotterdam  
Den Haag  
Utrecht  
Amsterdam  
Groene Hart





De staat van professionals  
in de publieke sector

maar ook:

is het een vorm van zelfgijzeling

&

jagen wij zelf een bureaucratie aan met  
een hoge mate van  
systeemintelligentie

# Niet

# Minder regels

# Minder administratieve lasten

# Den Haag / politiek gaat aan knoppen draaien



## Tachtig uur werk om vragen fractie ZT te beantwoorden

VAN ONZE VERSLAGGEVER

ZAANSTAD - De beantwoording van de vele vragen van de fractie van Zaanstad Transparent (ZT) over de jaarrekening van Zaanstad heeft de gemeente tachtig uur gekost. Oftewel, twee ambtenaren zijn een week lang aan het werk geweest om

den raadsleden wethouder C. Loggen maar eens gevraagd wat de beantwoording van de vragen van ZT de gemeente kost. De vele vragen van de fractie ergerden de andere raadsfracties en Loggen.

Volgens Loggen kostte de beantwoording van alle vragen

gewoon onevenredige belasting van de afdeling'', aldus Loggen.

De beantwoording op alle vragen ontving ZT donderdag overdag. Fractievoorzitter L. Bertholet vond dat veel te laat. Dat er tachtig uur gewerkt is voor zijn fractie leek hem weinig te deren. Als er tachtig uur

1.

# Oriëntatie op frontlinie



2.

Tegendruk => **ONTREGELLEN**

# Eerste tegenstrategie: Frontlinie-oriëntatie

- Andere taal / breekt met dienstverleningsjargon / spreekt een krachtige sector uit
- Van binnen naar buiten
- Van systeemwereld van professionals naar leefwereld van burgers
- Voedingsbodem voor het hernemen van de professionaliteit / frontliniewerker

Nederland

# Schuld en verslavingen af

...t teams langs deuren om huis aan huis hulp te...

Amsterdam gaat inburgeraars thuis opzoeken

Bemo

Grensoverschrijdende huisbezoeken

1490  
149E

AMSTERDAM

...atcoach begrijpt taal van de stra...

...ders is volgens de politie gehalveerd sinds  
...rovdiepen. Twee weken geleden werden  
...de drie straatrovers van de straat geplukt.  
...erities blijft dat niet.



Achter de voordeur – stadsmariniers –  
huisbezoek – vroegtijdige interventie –  
jeugdveldwachter – bewonersadviseurs  
straatcoaches – thuismentoren – buddy's  
– outreachende hulpverlening –  
bemoeizorg – eigen kracht centrales  
- wijkverpleging - buurtzorg

**leefwereld als spreekkamer**



**ER OP AF** ▶◀ leefwereld als spreekkamer

## **Ander professionaliteit**

(meer mandaat, sturender, dwingender, persoonlijker)

## **Ander organisaties**

(het front is leidend, kantelen naar leefwereld)

## **Ander management**

(informatie, verantwoording, beloning, maatschappelijk rendement)

## **Ander kennisverzameling**

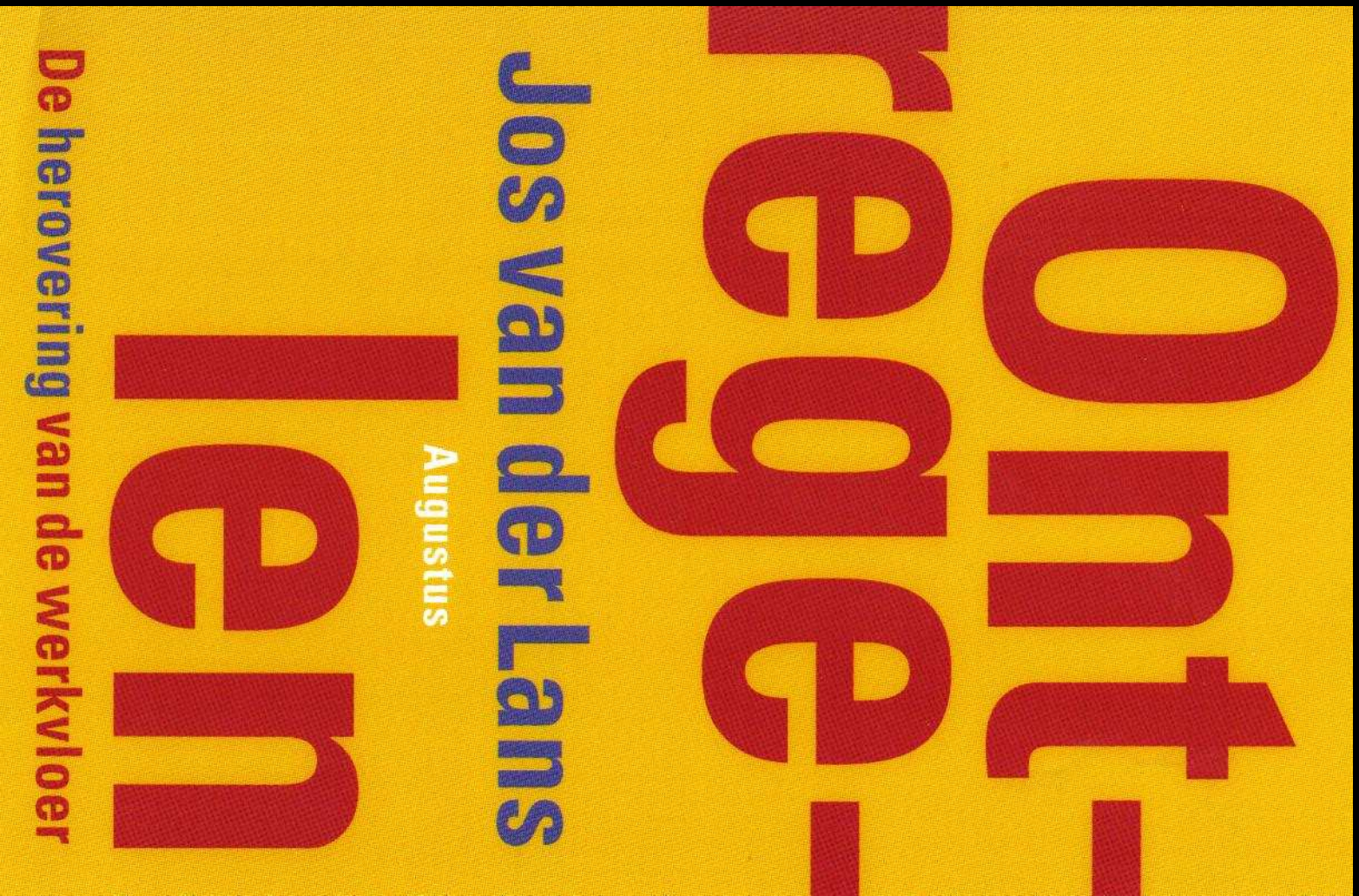
(levende kennis, namen en rugnummers, actiegericht)

## **Ander bestuurlijke sturing**

(frontliniesturing, duurzaam vertrouwen, profs als partners)

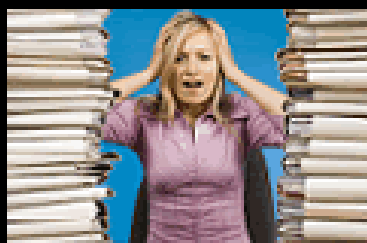


# tweede tegenstrategie



# 1. *Maak verantwoording functioneel voor het professionele handelen*

- Evenwicht tussen professioneel belang en organisatorisch belang
- Lerende organisatie – iets terug krijgen
- Functioneel in teams
- Ruimte om iets toe te voegen
- EBP of PBE
- Ontsnappen aan controlezucht



## 2. *Laat professionals verhalen en het werk spreken*

Menselijke tragedies / drama

Per definitie niet alleen cijfers

Laat professionals gaan verhalen

Niet een kadertje in een jaarverslag

Maar vertellen

Verhalendag

Werkbezoek / Open dag

10 mooiste verhalen



### 3. *Een P-toets bij reorganisaties, fusies en aanbestedingen*

k-DOEPS als referentiepunt / ijkpunt

Denken in termen van relaties

In plaats van produkten

# Minder bureaucratie / indirect werk

# Meer rechtstreeks contact

# Meer naar buiten

# Meer moeilijke doelgroepen



4. *Zet de beste troepen  
aan het front / de poort*

Herovering, frontlijn,  
stadsmariniers, frontliniewerkers  
offensief besturen – oorlogstaal  
Snelheid als succesfactor  
Stepped care  
Carrière is weg van het front



## 5. *Geef professionals een gezicht, durf kleinschalig te denken*



Edward

Henry

Cees



Alieke

Bert

Co



John

Cornelia

Theo



Aart

Marja

Aartje



Bedrijfsleven kent persoonlijke  
accountmanagers

Publieke sector kent inwisselbare  
professionals

Kennen = gevaarlijk

Waarom geen contactambtenaar  
per postcode?

6. *Geef frontprofessionals een echt mandaat en organiseer rugdekking*



Stevige professionals  
ipv  
vergaderafhankelijke  
professionals

Mandaten overnemen  
van andere instanties

**INSTITUTIONEEL  
VERTROUWEN**

*7. Wees niet bang voor willekeur,  
maak uitzonderlijk handelen mogelijk*

Rechtmatigheidsziekte –  
vriendjespolitieksyndroom

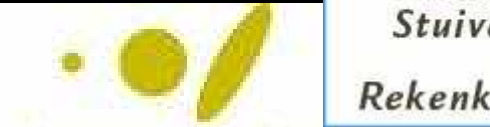
Iedereen gelijk behandelen

Alle uitgaven volgens de regels



**PAS TOE OF LEG UIT**

uitzonderingen bevestigen de regels





## 8. *Verbiedt administratieve uitsluiting*

Meer complexiteit – meer formele eisen –  
meer formulieren – meer administratieve  
selectie – F<sub>ormulieren</sub> I<sub>ntelligentie</sub> T<sub>est</sub>

Geen huisuitzetting zonder  
menselijk contact

Drie keer niet het juiste  
formulier bij je –  
huisbezoek



## 9. *Verplicht professionals hun vak bij te houden*

Salaris georiënteerde  
beloningsstructuur  
Scheiding vakbond en  
beroepsorganisatie  
Model 19<sup>e</sup> eeuw

**PROFESSIE  
CENTRAAL**



## 10. *Zie burgers/cliënten als partners*

≠ consument

≠ klant

= relatie => k-DOEPS

Verwachtingen

Vertrouwen

Vermogen

Verschillen



Wie?



[www.josvdlans.nl](http://www.josvdlans.nl)

