



Thomas Niaounakis

Meer aandacht nodig voor zbo's en agentschappen

Lange tijd was er maar weinig belangstelling voor het functioneren van uitvoeringsorganisaties. Die aandacht neemt sinds een aantal jaren toe, maar er mag nog wel een tandje bij, betoogt Thomas Niaounakis (IPSE Studies). Dat is nodig om de kwaliteit van zelfstandige bestuursorganen (zbo's) en agentschappen beter te waarborgen.

Hoe heb je dit onderzoek aangepakt?

“We hebben een simpele methode ontwikkeld om de doelmatigheid op uniforme wijze in kaart te brengen. We kijken daarbij naar de productiviteitsontwikkeling sinds midden jaren negentig. Deze methode hebben we toegepast op vijf grote zbo's en agentschappen: IND, CJIB, SVB, RDW en het Kadaster. Als maatstaf voor productiviteit hanteren we de kostprijsontwikkeling per 'eenheid product', zoals het aantal geldboetes, AOW-kanten of rijbewijzen. Zo'n maatstaf is transparant en eenvoudig uit te rekenen en zegt tegelijkertijd veel over de ontwikkelingen binnen een uitvoeringsorganisatie.”

‘Het gaat meer om een solide basis dan een alomvattend dictaat.’

Zijn er grote verschillen aan te wijzen tussen de organisaties?

“Ja, de productiviteitsontwikkeling verschilt behoorlijk. De grootste toename is te zien bij de SVB, dat steeds meer klanten bedient tegen een grofweg gelijkblijvend budget. Bij het CJIB is de productiviteit juist gedaald, terwijl bij IND en het Kadaster vooral sprake is van een grillige ontwikkeling. Dat komt doordat het werkaanbod van deze twee organisaties veel meer schommelingen kent. Deze dynamiek stelt dan ook heel andere eisen aan hun wendbaarheid.”



Meer weten?
Scan de QR-code!

Staat de productiviteitsontwikkeling helemaal op zichzelf?

“Nee, je kunt het nooit los zien van context. Zo komt de kwaliteit van de dienstverlening maar beperkt tot uiting en verandert de aard van een product in de loop der tijd nog weleens. Uitvoeringsorganisaties gaan de laatste jaren ook steeds meer gebukt onder opeenstapelingen van beleid en nieuwe wet- en regelgeving. Dat zet de productiviteit onder druk. Denk bijvoorbeeld aan toegenomen internationale regelgeving bij de SVB of het helpen bij schuldhulpverlening door het CJIB. De productiviteitsontwikkeling weerspiegelt het prijskaartje van dit soort ontwikkelingen.”

Wat kunnen we binnen het openbaar bestuur met dit onderzoek?

“Het laat zien dat er meer aandacht nodig is voor het functioneren van uitvoeringsorganisaties. Die belangstelling neemt wel toe, maar we komen van ver. Er mag wel een tandje bij. Neem alleen al de behoefte aan een eenduidige definitie van kernbegrippen als doelmatigheid en doeltreffendheid van een organisatie. Een uniformer evaluatiekader kan uitkomst bieden. Zo'n kader kan bijvoorbeeld een aantal vaste thema's, definities en indicatoren voor schrijven. Om voldoende recht te doen aan het unieke karakter van veel uitvoeringsorganisaties moet er wel voldoende ruimte zijn voor maatwerk. Het gaat dus meer om een solide basis dan een alomvattend dictaat.”

Aanbevelingen

- Besteed meer aandacht aan het functioneren van uitvoeringsorganisaties.
- Stel een uniform evaluatiekader op met vaste thema's, definities en indicatoren.
- Doe recht aan het unieke karakter van een zbo of agentschap: houd ruimte voor maatwerk.

Direct doen:

“Kom met een aantal concrete maatregelen om de kwaliteit en reikwijdte van evaluaties van zbo's en agentschappen structureel te borgen.”