

TOT UW DIENST

***“La vraie decadence,
c’est de ne pas dire
ce qu’on pense.”***

Daan

Nancy De Vogelaere
Joke Renneboog
Elke Wambacq

TOT UW DIENST



WAAROM
DE NIEUWE AMBTENAAR
KLANTVRIENDELIJK IS

LANNOO
CAMPUS

D/2014/45/7 – ISBN 978 94 014 1268 1 – NUR 810

Vormgeving cover en binnenwerk: Peer De Maeyer
© De auteurs & Uitgeverij Lannoo nv, Tielt, 2014.

Uitgeverij LannooCampus maakt deel uit
van Lannoo Uitgeverij, de boeken- en multimediativisie
van Uitgeverij Lannoo nv.

Alle rechten voorbehouden.

Niets van deze uitgave mag verveelvoudigd worden en of
openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie,
microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder
voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Uitgeverij LannooCampus
Erasme Ruelensvest 179 bus 101
3001 Leuven
België
www.lannoocampus.be

Voorwoord

DOOR FONS LEROY, GEDELEGEERD BESTUURDER VDAB

Wie herinnert zich niet het legendarisch tv-feuilleton “De Collega’s” dat drie seizoenen op de BRT, nu VRT/Eén, liep van 1979-1981? Met de onvergetelijke personages Jomme Dockx (Manu Verreth), Jean De Pesser (Jaak Van Assche), Paul Tienpondt (Bob Van Der Veken), Madame Arabelle (Jo Crab), Hilaire Baconfooy (Jacky Morel), Philemon Persez (René Verreth), Gilbert Van Hie (Tuur De Weert), Betty Bossé (Tessy Moerenhout) en Bonaventuur Verastenhoven (Mandus De Vos). Dit feuilleton speelt zich, net als de latere film “De collega’s maken de brug” (1988), af op het ministerie van Financiën en geeft een karikaturale weergave van het ambtenarenapparaat. Maar de weergave is zo sterk, dat de ambtenarij decennia later nog met deze beeldvorming in de publieke opinie worstelt. Ook al is de werking en de organisatie van het overheidsapparaat inmiddels grondig veranderd. Business Proces Management, modern HR-beleid, auditing, integrale kwaliteitszorg, innovatieve arbeidsorganisatie, elektronische dienstverlening, wendbare organisatie, SMART, PDCA-model, activity based costing & management,... zijn vandaag gekende begrippen in de overheid. Begrippen en praktijken die volledig afwezig zijn bij de collega’s van ons feuilleton. Zij werkten nog erg hiërarchisch, aan “een bureau”, elk apart en niet in teamverband met één oog op de prikklok, aan een gezapig tempo met veel onderbrekingen, hopen papieren dossiers. Gelukkig liggen deze tijden achter ons.

Eén opvallende vaststelling bij het (her)bekijken van film en feuilleton is dat je geen enkele klant in beeld ziet! De collega’s werken met papieren dossiers en hebben geen enkel rechtstreeks contact met burgers of bedrijven. Klanten worden buiten het ministerie gehouden. Zij zouden last kunnen veroorzaken. Spijtig genoeg gebeurt het nu nog veel te veel dat klanten buiten worden gehouden. Bepaalde overheidsgebouwen zijn zo geconcipieerd of ingericht dat ze een vlotte toegang verhinderen. Onthaal-, inschrijf- en balieprocedures schrikken de burger af... Er gebeurt veel en goedbedoeld onder de noemer “klantvriendelijkheid”, maar weinig of niets in directe relatie met de klanten zelf. Cocreatie met klanten is nog vaak een ijdel begrip, een drempel die administraties niet durven overwinnen. Nog te veel wordt stakeholdersbetrokkenheid beperkt tot “een blik naar buiten”... maar dit volstaat niet. De uitdaging is om de buitenwereld binnen te halen en samen met de stakeholders de dienstverlening van morgen vorm te geven. Dit is de enige weg om in een complexe en snel veranderende omgeving de burger-klant mee te nemen in een verhaal

van dienstverlening op maat. De burger is immers de eigenaar van de publieke dienstverlening. Hij betaalt ervoor. Dus is het logisch dat hij ook mee bepaalt hoe die dienstverlening eruit moet zien. Daarom moeten publieke organisaties hun ramen en deuren openzetten voor hun klanten en hen binnenlokken.

Tijd dus voor een sequel van de film “De collega’s maken de brug”, onder de titel “De collega’s maken de brug naar de klant”.

Inhoud

PERSONAGES	9
Dinofiguurtjes	9
Dino	10
De 48 wetten van de dino's	12
Dinobuster	13
Denken, doen, zien en zeggen in de cultuur van de dinobusters	15
BIJSLUITER	19
DEEL 1	
Het dino-ei van de overheid	25
De prehistorie	27
Reptielenbrein: Hoe de overheid nu denkt	29
Het statuut	29
Interne politiek	33
Rigiditeit in beloning	36
Dinogedrag: Hoe de overheid dingen doet	38
Gijzelen van projecten	38
Rigiditeit in doen	40
Afstand tot de klant	42
Papieren dino	45
Non-papers	50
Terrarium: Hoe de overheid eruitziet	54
Gouden kooi	54
Verworven rechten	58
Prikklok	60
Cache-pot	63
Versnippering	65
Verkokering	68
DEEL 2	
Meteoriet-inslagen veroorzaken een stofwolk	71
Verwachtingen beantwoorden	74
Hogere levensverwachting en vergrijzing	75



Opkomst van slimme machines en systemen	75
Nieuwe media-ecologie	75
Genetwerkt samenleven, mondiale verbondenheid	77
Politiek-ambtelijke samenwerking	79

DEEL 3

Na de stofvolk, het ontstaan van een zwermorganisatie 83

De overheid omvormen tot zwermorganisatie	85
Even de focus verleggen	85
In verbinding staan en processen in vraag stellen	86
Wendbare overheid	87
Mobiele departementen voor geluk	93
Terug naar de essentie	95
Efficiënte overheid	98
Talent in de zwermorganisatie	104
Nieuw toptalent vinden	104
Leiders	104
Bestaand talent houden	107
Talent vrij laten	108
Diplomadogma	113
Diversiteit	116
Communiceren in de zwermorganisatie	118
Overheid met persoonlijkheid	118
Iedereen ambassadeur	121
Anders communiceren	124
Een transparante, converserende overheid	125
Social media ready	128

DEEL 4

De beweging van de dinobusters 137

De wetten van de dinobusters	139
Dinobusters aller landen... verenigt u	140
De beweging naar een nieuwe overheid	141

This is the END 143

Simpelweg... dankjewel	145
Gelezen en geïnspireerd geraakt	147

Personages

Om in een omgeving in verandering als soort te overleven, dien je zelf mee te evolueren met die veranderende omgeving. Dat is een eenvoudig darwinistisch principe. Heeft een structuur het succes van de soort als doel, dan zal ook de structuur dienen te evolueren.

Het evolutieverhaal in dit boek wordt bevolkt door verschillende personages. Ze zijn wat stereotiep gekozen. Dat helpt de duidelijkheid vooruit. Het nadeel is dat stereotypen, tja stereotiep zijn, een beetje simpel. Onthoud dat het niet onze bedoeling is om te stigmatiseren.

Je zult in dit boek verschillende figuren tegenkomen. We vinden het belangrijk ze even te kaderen alvorens we echt van start gaan. Het gaat om dinofiguren, dino's en dinobusters. Daarnaast vind je ook regelmatig rode kaders terug met "tips voor dinobusters" die je kan hanteren als je functioneert in een omgeving die nog niet dino-vrij is.

DINOFIGUURTJES

Je zult merken dat doorheen dit boek, er verschillende soorten dino-figuurtjes opduiken. Deze dino's hebben elk hun eigenheid en eigen karakter. Voor de duidelijkheid lijsten we ze hieronder op voor jullie



Dit is de weetjesdino. Hij weet heel veel en brengt je verhalen over de overheid, interne werking, komt aandraven met cijfers enz...



Maak ook kennis met de lachende dino. Eigenlijk is dit een beetje de "nar"-dino van het verhaal. Deze dino zegt immers de dingen die zelfs de auteurs niet voor mogelijk houden en nooit zouden durven zeggen. Alles is uiteraard met een kwinkslag bedoeld. Of net niet. Aan jou om te interpreteren.



De dino die het gereedschap in zich draagt, is onze "bob de bouwster"-dino. Hij is eigenlijk de dino met de verhalen. Hij weet

heel veel en vertelt over een voorbeeldsituatie in de overheid, waarover hij heeft gehoord.



De luidspreker dino citeert iemand die iets interessants over de overheid heeft te vertellen. Met zijn citaat wil hij het verhaal versterken.



Alle gelijkenissen met bestaande personen of situaties zijn...
louter voor je eigen rekening.

DINO

Een eerste personage is de dino. Het woord dino is afkomstig uit het Griekse δεινός, *deinos*, in de betekenis van geducht en machtig. De dinosauriërs hebben miljoenen jaren over deze aarde geheerst, veel langer dan wij moderne mensen er al zijn. De nu gangbare verklaring voor het uitsterven van de grote dinosauriërs is het neerstorten van een komeet op aarde, 65 miljoen jaar geleden. De schok en stofwolk van de impact verstoorde het klimaat zo hevig dat er plots veel minder te eten viel. De grote dino's evolueerden niet snel genoeg om zich aan die nieuwe omgeving aan te passen en stierven massaal uit.

Wij gebruiken het woord dino als een metafoor voor het 'onaangepaste' en datgene wat niet mee is. Het onaangepaste kan betrekking hebben op zowel de houding van mensen als op sommige processen en structuren die het succes van de soort verhinderen. Dinogedrag is niet gebonden aan een leeftijd, maar eerder aan een mentaliteit. Er zijn dino's van jonge, middelbare en gevorderde leeftijd. In gedachten zijn dino's vooral met zichzelf bezig, met het eigen ego en superego, ieder in de eigen kring en op zijn eigen niveau. De klant, extern of intern, is ondergeschikt aan de egotripperij. De hele bedoeling van de dinocultuur is om de eigen macht op het eigen eiland uit te breiden, verandering tegen te gaan en iedereen te ontmoedigen die daar wel zin in heeft en initiatief voor neemt. Dinogedrag remt de evolutie van het grotere geheel af en zorgt dus voor een suboptimale aanpassing aan de vereisten die de omgeving oplegt. Als de aanpassing suboptimaal is, kun je logisch aannemen dat ook het functioneren van het grotere geheel suboptimaal is. Vermits de overheid er is voor anderen, de burgers, verhindert dinogedrag binnen de overheid het succesvol zijn van burgers.

Ere wie ere toekomt, de idee om de overheidscultuur te vergelijken met dinosaurussen zagen we eerder bij de wat gekke David Icke, die beroemd werd met

zijn complottheorie over *reptilians*, reptielachtige mensen die de macht over de wereld in handen hebben. ³



In de wereld van Icke smeden *reptilians* één groot complot. De *reptilian* creaturen zijn afkomstig van het sterrenstelsel *Alpha Draconis*, ze verstoppden zich in ondergrondse gangen om daar met hun reptielenbrein complotten te smeden. Dat reptielenbrein beperkt de *reptilians* tot instinctmatig koelbloedig en territoriaal gedrag, verstoken van empathie en positieve emoties voor anderen; een gedrag dat mensen in machtsstructuren wel eens durven vertonen.

Net als de dino's denken sommige ambtenaren dat het hun tijd nog wel zal duren en dat zij dus niet mee moeten veranderen. Je kunt het die medewerkers zelfs niet kwalijk nemen dat ze zo zijn geworden. Het systeem en de mensen die het daarbinnen voor het zeggen hadden, hebben hen doorheen de jaren aangeleerd dat het bereiken van een vaste benoeming het hoogste doel was. Eens in die veilige haven aanbeland, kon men rustig aanmeren en de tijd zijn werk laten doen. In parallel daarmee werd het behoud van verworvenheden gestimuleerd; een cultuur waarbij het medewerkers verleerd werd om zelf verantwoordelijkheid op te nemen, initiatief te tonen en buiten het bestaande kader te denken. Hiermee werd een grote zwijgende massa van ambtenaren gecreëerd. Deze zwijgende massa willen we graag als dinobusters in beweging krijgen. We willen voorkomen dat ambtenaren in een gouden kooi terechtkomen.

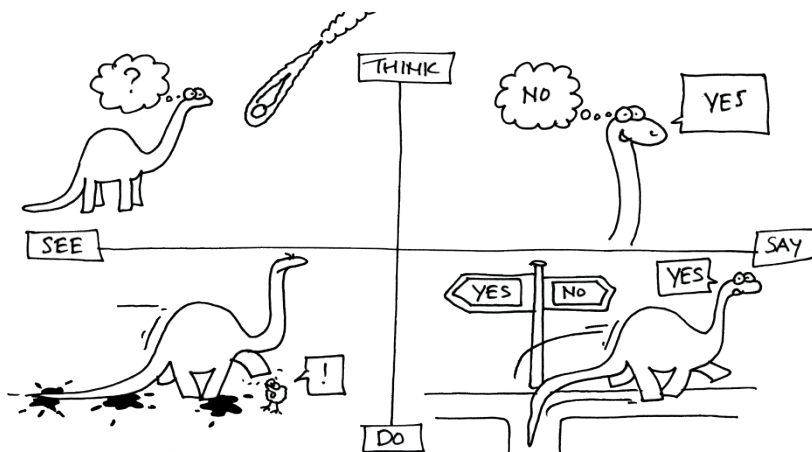
Net als bij gevogelte waarvan de vleugels geknipt zijn zodat ze toch maar in hun hok zouden blijven. De overheid telt daardoor een te grote populatie niet gepassioneerde medewerkers en leidinggevendenden voor wie de klant bijkomstig is. We willen al die ambtenaren die dagelijks hun job doen een stem geven en stimuleren om hun grenzen te verleggen. Hen uitdagen om aan stakeholdermanagement te doen en zo buiten binnen te brengen en vooral het belang van de klant voorop te stellen.



Gelukkig zijn die mensen niet ongepassioneerd geboren maar wel zo geworden door de omgeving waarin ze vertoeven, een omgeving met allerlei barrières die hen niet toeliet te veranderen. Ze zeggen daardoor niet meer wat ze doen, ze doen niet meer wat ze zeggen, ze herkennen niet meer wat ze zien en ze zeggen niet meer wat ze denken. Ze functioneren dus op hal-

ve kracht: ze denken misschien wel, maar komen niet tot het doen. Dit leidt tot irrationeel uitstelgedrag en geen of foute beslissingen.⁴

BARRIÈRES VOOR VERANDERING⁵



Iets verderop hernemen we deze figuur. Ze heeft immers de kiem in zich om alle barrières tegen verandering weer te geven.



Als je een volleerde dino wil worden, dan bestaat er een heuse handleiding voor. Robert Greene en Joost Elffers schreven ooit een veelomvattende en vrijpostige handleiding over de uitoefening van macht. Pas je deze '48 wetten van de macht' met succes toe, dan ben je een überdinosaurus.

We citeren hier deze 48 wetten van de macht integraal omdat ze zo ongelooflijk herkenbaar waren als de wetten van de dino's.⁶

DE 48 WETTEN VAN DE DINO'S

1. Overschaduw uw meerdere nooit.
2. Vertrouw niet te veel op vrienden, gebruik uw vijanden.
3. Hou uw ware bedoelingen strikt geheim.
4. Zeg altijd minder dan nodig is.
5. Van uw reputatie hangt veel af: verdedig uw reputatie!

6. Vestig ten koste van alles de aandacht op uzelf.
7. Laat anderen het werk doen en strijk zelf de eer op.
8. Laat anderen naar u toekomen – gebruik desnoods lokaas.
9. Winnen doet u met daden, nooit met woorden.
10. Blijf uit de buurt van al wie ongelukkig is of altijd pech heeft.
11. Maak mensen van u afhankelijk en houd dat zo.
12. Ontwapen uw slachtoffer met selectieve eerlijkheid en edelmoedigheid.
13. Speel als u mensen om hulp vraagt in op hun eigenbelang, niet op hun medeleven of hun dankbaarheid.
14. Doe u voor als vriend, ga te werk als spion.
15. Vermorzel uw vijand.
16. Dwing meer respect af door er niet te zijn.
17. Houd anderen in spanning: creëer een sfeer van onvoorspelbaarheid.
18. Bouw geen vestigingsmuren om u heen: isolement is levensgevaarlijk.
19. Weet met wie u te maken hebt: kwets niet de verkeerde persoon.
20. Bind u aan niemand.
21. Sukkels vangt u met sukkel: doe uzelf dommer voor dan uw doelwit.
22. Pas de overgavetactiek toe: zet onmacht om in macht.
23. Bundel uw krachten.
24. Speel de volmaakte hoveling.
25. Herschep uzelf.
26. Hou uw handen schoon.
27. Mensen lopen graag gedwee achter het vaandel aan – maak daar gebruik van.
28. Treed doortastend op.
29. Overweeg en heroverweeg alles tot en met de laatste stap.
30. Wek de indruk dat alles u moeiteloos afgaat.
31. Houd uw mogelijkheden voor uzelf – laat anderen spelen met de kaarten die u geeft.
32. Bespeel de fantasie van de ander.
33. Zoek voor de ander de duimschroef die voor hem past.
34. Wees op uw eigen manier koninklijk: gedraag u vorstelijk om ook vorstelijk bejegend te worden.
35. Bekwaam u in de kunst van het juiste ogenblik te kiezen.
36. Minacht wat u niet kunt krijgen: negeer het, dat is de beste wraak.
37. Zet een fascinerend spektakel op touw.
38. Denk wat u wil, maar gedraag u als de anderen.
39. Roer in het water als u vis wil vangen.
40. Versmaad de gratis lunch.
41. Treed niet in de voetsporen van een illustere voorganger.
42. Sla de herder en de kudde valt uiteen.
43. Bewerk hart en geest van de mensen.
44. Maak uw tegenstander machteloos en razend met het spiegeleffect.

45. Predik de noodzaak tot verandering, maar hervorm niet te veel ineens.
46. Wek nooit de schijn volmaakt te zijn.
47. Schiet uw doel niet voorbij, weet van ophouden.
48. Word vormloos.

DINOBUSTER

Naast dino's zijn er ook dinobusters in ons verhaal. Wij noemen onszelf zo. Onderdeel van een hele groep enthousiastelingen die de overheid willen veranderen.

Dinobusters gaan in tegen de barrières die positieve verandering tegenhouden. Een dinobuster viseert de dinocultuur die de overheid tegenhoudt om slim te evolueren en wil de dinomentaliteit ombuigen.

Een dinobuster denkt heel klantvriendelijk in plaats van klantgericht. Als je het verschil tussen klantvriendelijk en klantgericht moeilijk kunt onthouden, moet je maar denken aan de jager en het konijn. Een jager is best wel klantgericht, maar konijnvriendelijk kun je hem moeilijk noemen.

Dinobusters zijn niet altijd jong of nieuw, maar hebben wel jonge en nieuwe ideeën. Bovendien “doenken”⁷ en “ziegen” ze.



Doenken en Ziegen? Wat is dat nu weer?!? Een djoef op uw hoofd of wat?

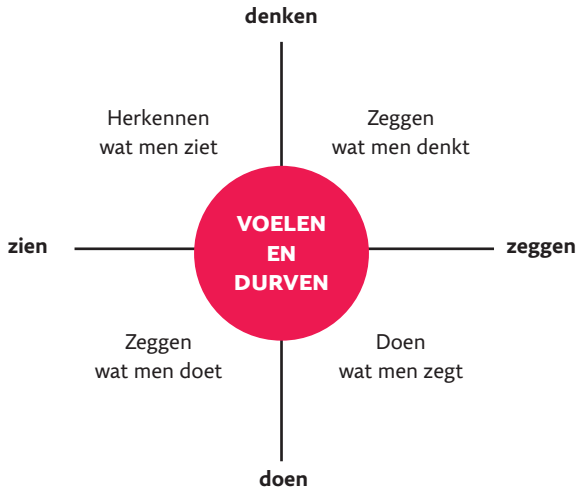
Maar nee gij! “Doenken” is denken en doen tegelijk. “Ziegen” is zeggen wat je ziet. Dinobusters hebben die vaardigheden helemaal beet.



Als je doenkt of ziegt, wil je evolueren, veranderen, beperkingen en hinderen overwinnen. Door te doenken en te ziegen speel je in op de eisen van de leefomgeving en omarm je de evolutie.

Je kunt als dinobuster geboren worden, maar je kunt het ook worden.

DENKEN, DOEN, ZIEN EN ZEGGEN IN DE CULTUUR VAN DINOBOOSTERS



Dinobusters willen de veranderingen in de omgeving aangrijpen als hefboom om zelf te evolueren en andere mensen te inspireren om dat ook te doen, om zo de evolutie van dat grotere geheel in beweging te houden. Ze dragen het imago van hun overheid hoog in het vaandel, ze gaan in tegen de barrières van verandering, ze scheppen er genoeg in om aan de slag te gaan, ze zoeken zelf uitdaging, ze draaien geen rondjes, hebben de moed om te veranderen, zijn een tikkeltje rebels. Ze worden door hun omgeving tegelijkertijd bewonderd en veracht.

Dinobusters zijn een kei in het spotten van ideeën en initiatieven waar veel potentieel in zit. Je omgeving *voelen* is daarom zeer belangrijk. Als je enkel op basis van feiten en ratio beslissingen neemt, heb je maar ongeveer 1% kans om juist te zitten.⁸



Thomas McFarlane beschrijft in zijn boek *Einstein en Boeddha* dat de uitdaging erin bestaat om de rede en het hart, begrip en mededogen, kennis en geloof te verbinden.⁹

‘Evidence based’ te werk gaan, mag dus niet enkel steunen op wat er al bestaat. Dan sluit je per definitie alle innovatie uit – want als je meer van hetzelfde doet, krijg je ook enkel... meer van datzelfde. Als je daarnaast ook voelt wat er straks nodig is, vanuit je ervaring of vanuit een zeker talent, dan kun je op

tijd in de juiste richting evolueren. Als je de behoefte aan vernieuwing voelt en dat gevoel creatief en concreet vertaalt in een vernieuwing die nodig is, moet je ze natuurlijk ook nog durven realiseren.

De randvoorwaarden voor denken en zegen zijn volgens ons: voelen en durven. Je moet met andere woorden enige durf hebben om eraan te beginnen en daarvoor ook je voelsprietten uitzetten. Dit is niet altijd even gemakkelijk, want dit wekt vaak weerstand op in overheidsstructuren waar denken en doen gescheiden worden. Durven zeggen wat je ziet, zit niet in elke overheidscultuur ingebed. Een dinobuster moet dus het botsen tegen muren kunnen verdragen.

Dinobusters zetten de deuren wijd open voor het leven, zodat het hun werkzaamheden kan inspireren en voeden. Om dat te doen beschikken ze over een groot sociaal netwerk, ook virtueel.

Dinobusters zijn hongerig naar kennis, zelfs al heeft het niet onmiddellijk met de eigen expertise te maken. Ze stelen nooit zomaar ideeën, maar voegen daar iets aan toe om het uiteindelijk nog beter te maken. Eigen ideeën stellen ze ook heel gemakkelijk en transparant beschikbaar.

Niemand voelt zich dus eigenaar van een idee waardoor het gemakkelijk is ideeën te geven zonder daar altijd iets voor terug te verwachten. Daardoor hebben dinobusters het ook gemakkelijk om ideeën te nemen. Ze voegen er iets aan toe, altijd met de bedoeling de samenleving beter te maken.¹⁰ Delen zit in hun genen ingebakken. Ze vinden het dan ook vreemd wanneer delen voor anderen niet zo evident blijkt.

Dinobusters zijn authentiek, uiten geen emoties die ze niet voelen, wat ze verkondigen, is doorleefd en écht, ze draaien niet met de wind. Om authentiek te zijn, moet je kunnen vertrekken van een vertrouwensbasis; ook vertrouwen in zichzelf. Dinobusters geloven dus in wat ze doen, zijn enthousiast en gepassioneerd en leggen hun hele persoonlijkheid in wat ze doen. Ze gaan glimlachend door het leven, zonder dat ze daar zelf bij stilstaan.



Nochtans krijgen sommige topambtenaren kotsneigingen van zo'n glimlachstijl.

Dinobusters stellen zich kwetsbaar op en vormen daarom ook een gemakkelijke schietschijf voor dino's en aanverwanten, die daarbij wel keer op keer de veerkracht van dinobusters onderschatten. Je kwetsbaar durven opstellen is nochtans niet altijd simpel. Het vereist het overwinnen van schaamte.

Schaamte is in essentie een blik op onze gebrekkige zelf. Brené Brown, onderzoekshoogleraar aan de University of Houston, noemt kwetsbaarheid de geboorteplek van innovatie, creativiteit en verandering; het is ook de maatstaf van lef.¹¹



Wist je dat één van de auteurs ooit een promotie is misgelopen omdat ze “te jong, te vrouwelijk en te enthousiast” was en vooral... dat ze dit niet persoonlijk moest opnemen? En of ze “en passant” toch haar uitgewerkte ideeën en visieteksten mochten gebruiken omdat de mannelijke kandidaat die wél geselecteerd werd daar wel wat aan zou hebben.

De daadkracht en het enthousiasme van dinobusters wordt door de dinowereld vaak verward met kortetermijndenken en een gebrek aan visie. Dino’s zien hen als losgeslagen wild.



Liever een dinobuster dan een dino? Er is altijd hoop voor wie nog geen dinobuster is. Je kunt het leren en worden. Lees dan snel verder...

Echte wijsheid staat niet op papier, maar zit in het effectief doen en zeggen. Wil jij bijdragen aan een open overheid die beter en slimmer functioneert? Vind jij dat de burger – en niet de eigen organisatie – centraal moet staan in de dienstverlening? Wil je de overheid in beweging brengen? Wil je veranderingen die de samenleving van de overheid verwacht omarmen, vernieuwing van onderuit stimuleren en andere mensen inspireren om dat ook te doen? Durf je jezelf en de huidige processen in vraag stellen – niet vanuit een onstuitbare veranderingsdrang maar omdat je de realiteitscheck wil doorstaan? Ben je bereid mee te werken aan een positieve nieuwe overheid al betekent dit dat je mogelijk uit je comfortzone moet stappen?

Misschien herken je jezelf als dinobuster. Of herken je de eerste kiemen ervan in jezelf, je collega’s, je omgeving. Weet dan: je staat niet alleen. Een nieuwe overheid maak je namelijk niet alleen. Laat het ons samen proberen.

We nodigen je graag uit. Om mee te doen. Om elkaar te vinden en versterken, te steunen en aan te moedigen. Door onze 10 wetten te ondertekenen maak je jezelf kenbaar. Kun je niet wachten om de wetten te lezen? Ga dan snel naar Deel 4 van dit boek.

Bijsluiter

Wij zijn drie fiere ambtenaren. We zijn trots om voor de overheid te werken, omdat we zo ten dienste staan van de maatschappij. We werken graag voor onze klant, de burger en alle organisaties in de samenleving. En we willen dat de burgers, onze klanten, trots worden op hun overheid.

Hoe we elkaar ontmoeten, daar zit een vreemd kantje aan. We weten dat zelf niet meer zo goed. Wellicht was het een combinatie van online vluchtigheid op Twitter en *reallife* ontmoetingen dankzij Club35; het onthaalnetwerk voor jonge ambtenaren waar we mee aan de wieg van staan. Zeker is dat we elkaar vonden in een gemeenschappelijke interesse: het beter maken van de overheid en onrechtstreeks dus het beter maken van de maatschappij; een overheid plus met de klant als uitgangspunt.



Ken jij het onderscheid tussen een klant en een burger? In se gaat het om dezelfde mensen. Uiteraard. Alle burgers hebben rechten en plichten en betalen mee voor alle dienstverlening. Niet iedereen gebruikt alle dienstverlening. Wie ze wel gebruikt, is een klant.

Graag een voorbeeld? Wij betalen als burger allemaal mee voor het gevangeniswezen, maar weinigen van ons gaan er ooit als klant gebruik van maken.

Tenzij misschien de schrijvers van dit boek als ze niet weg geraken met de inhoud ervan 😊



Doorheen dit boek spreken we constant over de burger. We bedoelen uiteraard zowel de burger als de klanten zoals we die pas omschreven hebben. Enkel als het een meerwaarde heeft, zullen we het woord klant apart gebruiken. Vaak zijn ambtenaren wel fier over de dingen die ze doen, maar hebben ze doorheen de jaren geleerd om dat wat te verbergen en in de luwte te blijven, onder de radar. Ambtenaren tonen doorgaans hun fierheid niet. Als je als ambtenaar een verhaal wil schrijven over de overheid en het in boekvorm wil verspreiden, dan is dat geen evidentie. “Behoor je dat wel te doen?”, is ons

meer dan eens gezegd. Waarom niet?, dachten we dan. Bewegen is leven. Leven is bewegen. Waarom zouden we onze ideeën over een moderne overheid niet mogen delen? Waarom ook niet in een boek? Elk verhaal kan inspireren. We willen laten zien dat er heel veel fiere, hardwerkende en vooruitstrevende ambtenaren zijn.

Daarbuiten leeft nog steeds het collega-imago van de ambtenaar: lui, te veel verspilling, bureaucratisch... De sketch 'Wat als zelfstandigen ambtenaren waren' uit het met een Gouden Roos bekroonde tv-programma 'Wat als' illustreert dat.¹ Je kunt dit soort tv-humor als grappige stereotiepe nonsens afdoen. Maar dan wel van het soort waar elke fiere ambtenaar groen mee lacht.



Iemand enig idee wanneer "De Collega's" werd uitgezonden? Van 9 september 1978 tot 21 februari 1981. Nog geen drie jaar op de buis en toch in ons collectief geheugen gegrift, alsof het om 20 seizoenen van "De Kampioenen" gaat.

Slechts één van de auteurs was al geboren toen de eerste aflevering werd uitgezonden en ze kreeg toen nog papjes.



Het is gemakkelijk om wat te lachen met iets waarop geen verweer komt. Er zijn veel te weinig ambassadeurs onder de ambtenaren die fier durven uitkomen voor de goede dingen die ze doen. Het woord ambtenaar lijkt wat besmeurd en mag in veel overheidscommunicatie zelfs niet meer gebruikt worden. We spreken liever over 'personeelsleden van de overheid', omdat we bang zijn voor de associatie. Vier woorden gebruiken i.p.v. één. Complex maken waar het eenvoudig kan. Snappen wie dat kan snappen.

Moet het een utopie blijven dat mensen echt graag belastingen betalen? Hoe komt het dat de overheid er niet in slaagt zichtbaar te maken wat ze allemaal met het belastinggeld doet? Nu lijkt het voor de belastingbetaler alsof hij zijn zuurverdiende centjes aan een 'zwart gat' in de overheidsruimte moet afgeven, zonder ooit te weten wat ermee gebeurt.

Waarom zou de overheid geen graag geziene sympathieke held kunnen zijn? Dan zou de overheid bestaan uit toegewijde individuen die tegenslagen overwinnen om de ideeën van burgers-klienten te realiseren waarmee ze innovatie en verandering mogelijk maken.