

Bespreking van:

Leadbeater, C. (2004) *Personalisation through participation. A new script for public services.* London, Demos.

Door Andres Dijkshoorn

Drs. Andres Dijkshoorn is als promovendus verbonden aan de vakgroep bestuurskunde van de sociale faculteit van de Erasmus Universiteit Rotterdam.

Het Demos instituut in het Verenigd Koninkrijk, de uitgever van het pamflet *Personalisation through participation*, is een denktank georganiseerd rond de thema's democratie, educatie, ondernemerschap, kwaliteit van leven en globale verandering. Een belangrijk deel van hun werk bestaat uit het maken en faciliteren van de koppeling tussen de praktijk en wetenschap om te komen tot ideeën die een bijdrage leveren op één van deze terreinen. Inmiddels heeft het instituut een reeks van publicaties uitgebracht, waarvan het aardige ook nog eens is dat deze gratis digitaal zijn te verkrijgen op hun website (www.demos.co.uk). Een van deze publicaties heeft een bijzonder prikkelend onderwerp voor de bestuurskundige praktijk: de personalisatie van publieke diensten. Over wat verstaan moet worden onder personalisatie lopen de opvattingen in de literatuur uiteen. Personalisatie kan heel instrumenteel opgevat worden als de mogelijkheid om de gebruikerservaring aan te kunnen passen, bijvoorbeeld door het kunnen aanpassen van de lettergrote op een website, of het aan kunnen geven van interessegebieden voor op de afnemer toegesneden nieuws. De auteur van dit pamflet, Charles Leadbeater, verstaat onder personalisatie een meer strategische variant, namelijk een vorm van personalisatie waarin de afnemer van de publieke dienst centraal gezet wordt in dit proces en zodoende het product ervan ook verregaand aan zijn wensen aan kan passen.

In het pamflet zet Leadbeater een overtuigend betoog uiteen over de voordelen van meer op de afnemer toegesneden publieke diensten. In plaats van het aanbodgerichte denken wat lang de dominante structuur van de publieke diensten heeft gekenmerkt, breekt hij een lans voor het centraal stellen van de afnemer bij de organisatie van de publieke dienst. Dit gaat in zijn optiek verder dan de inmiddels veelgehoorde omslag van aanbodgericht naar vraaggericht organiseren. Leadbeater zet uiteen wat in zijn optiek de ultieme vorm van personalisatie behelst, namelijk het komen tot publieke diensten die fundamenteel vormgegeven worden door de afnemer van de dienst. Daarbij is dus niet alleen meer de vraag van de afnemer leidend, maar is ook de manier waarop de burger deze dienst wil afnemen leidend in het ontwerp van de dienstverlening. Niet verrassend ziet de auteur de personalisatie van publieke diensten dan ook als een logisch vervolg op de beweging van het *New Public Management*. Zagen we bij de introductie van NPM een overgang van meer traditioneel aandoende patronen van dienstverlening naar patronen met een nadruk op marktgebaseerde denkbeelden zoals efficiëntie en effectiviteit; de personalisatie van de publieke dienstverlening behelst in de visie van Leadbeater daarentegen een meer hybride visie waarin aspecten van beide stromingen gecombineerd worden en zodoende in nieuwe ontwerpen voor de publieke dienstverlening resulteert.

Groot voordeel van deze visie op de organisatie van dienstverleningsprocessen, aldus Leadbeater, is dat de traditionele afnemers van een publieke dienst zich als coproductent veel meer betrokken zullen voelen bij de dienst en er daardoor niet alleen meer aan zullen hebben, maar ook verstandiger gebruik van zullen maken. Daarnaast wordt ook het traditionele monopolie van de aanbieders van de diensten doorbroken en kan er zodoende beter ingespeeld worden op de daadwerkelijke noden van de burger. Nadeel van meer gepersonaliseerde dienstverlening is dat niet iedere burger zijn weg zal weten te vinden binnen deze veranderde omgeving. Mondige en goed geïnformeerde burgers zullen beter in staat zijn om hun dienstverlening te beïnvloeden, dan de zwakkere groepen in de maatschappij. Leadbeater pleit dan ook voor een andere rol voor de betrokken professional. Niet meer als louter statische aanbieder van de dienst, maar veeleer als begeleider van de afnemer in het proces van dienstverlening.

Afgezien van de praktische voordelen van gepersonaliseerde dienstverlening, onderscheid Leadbeater ook een grote politieke component in het opzetten van dit soort dienstverlening. De afstand die afnemers en gebruikers van zowel publieke als private diensten vaak beleven, kan overbrugd worden door de introductie van meer op de gebruiker toegesneden dienstverlening. Daardoor kan personalisatie een belangrijke rol spelen in het overbruggen van de afstand die burgers nu vaak ervaren in hun contacten met overheidsinstanties. Tevens veranderd daardoor de rol van de gebruiker van de publieke dienst: in plaats van louter passieve afnemer krijgt de burger een deel van de verantwoordelijkheid terug die nu nog grotendeels bij de overheid is neergelegd. Tevens brengt deze ontwikkeling met zich mee dat de overheid de complexiteit kan reduceren die nu nog gepaard gaat met tal van publieke diensten. Wanneer burgers zelf verantwoordelijkheid kunnen nemen voor de educatie van hun kinderen, of hun eigen gezondheidszorg grotendeels kunnen vormgeven hoeft de overheid dat niet te doen, aldus Leadbeater.

Hoewel bijzonder prikkelend zijn er ook wel wat punten van kritiek aan te wijzen op dit pamflet. Leadbeater laat namelijk na om bestaande en concrete dienstverleningsprocessen te vertalen naar een meer gepersonaliseerde variant. Daardoor blijft de materie die Leadbeater behandelt abstract en doet het op punten paradigmatisch aan. Op zich hoeft dit geen probleem te zijn, maar gezien de aard van het onderwerp zou het voor de begripsvorming helpen wanneer er aan de hand van cases prikkelende voorbeelden opgenomen zouden zijn. De cases die nu besproken worden blijven summier en ondersteunen daardoor maar matig het betoog. Wat voor het begrip ook niet helpt is dat het pamflet duidelijk geschreven is in de context van het Verenigd Koninkrijk. Dit valt de auteur moeilijk aan te rekenen, maar dit maakt het voor de Nederlandse lezer soms lastig om zijn betoog te vertalen naar de Nederlandse context. Voor de vertaling van dit onderwerp en de implicaties ervan naar de Nederlandse context ligt er dus nog een mooie taak voor geïnteresseerde wetenschappers en experts op dit gebied. Voor nu is het pamflet van Leadbeater een mooi beginpunt voor eenieder die meer te weten wil komen over een mogelijke richting voor de publieke dienstverlening.