



Guido Enthoven Instituut Maatschappelijke Innovatie:

‘Heb geen
koudwatervrees
om zaken openbaar
te maken’

TEKST **ELS WIEGANT** | BEELD **BRAM PETRAEUS**

UWV streeft naar meer transparantie. Niet alleen omdat het moet vanwege de Wet open overheid (Woo), maar ook uit overtuiging. ‘We laten graag zien wat we doen’, vindt bestuursvoorzitter Maarten Camps.

Guido Enthoven is oprichter en directeur van het Instituut Maatschappelijke Innovatie (IMI) en nauw betrokken bij initiatieven om een transparante overheid te bevorderen. Hoe kijkt hij naar de aanpak en resultaten van UWV? ►





‘UWV loopt vooruit op de verplichting in de Woo door nu al de beslisnotities van de raad van bestuur met alle onderliggende documenten openbaar te maken. Dat is behoorlijk indrukwekkend’

► **Waarom is het zo belangrijk dat UWV inzet op meer transparantie?**

‘Voor cliënten is het van groot belang omdat zij voor hun bestaan vaak grotendeels afhankelijk zijn van de beslissingen van UWV. Dan moet je kunnen achterhalen hoe en om welke redenen die worden genomen. In algemene, meer maatschappelijke zin is het belangrijk omdat er bij UWV miljarden euro’s omgaan die door ons, de werkende Nederlandse bevolking, bij elkaar zijn gespaard. Daar moet UWV zo goed mogelijk publieke verantwoording voor afleggen.’

Is de Wet open overheid, die twee jaar geleden van kracht werd, de grote ‘game changer’?

‘Een beetje. De wet heeft voor 80 procent dezelfde inhoud als zijn voorganger, de Wet openbaarheid bestuur (Wob), dus we moeten het niet overdrijven. Maar de wet legt wel een paar nieuwe verplichtingen op. Ten eerste is de maximale wettelijke beslistermijn teruggebracht van 56 naar 42 dagen. Ten tweede is een aantal categorieën benoemd, waarvoor overheden verplicht informatie openbaar moet maken. Zónder dat de burger erom vraagt: actief openbaar maken. Het gaat onder meer om beschikkingen, schriftelijke oordelen en uitkomsten van klachtenprocedures. De verplichting geldt overigens nog niet, dat wordt op z’n vroegst begin 2025. Bovendien heeft de Woo ervoor gezorgd dat het onderwerp transparantie hoog op de politieke en maatschappelijke agenda is gekomen. Het is een belangrijk thema geworden, ook bij UWV. Ze waren vorig jaar zelfs een van de vier genomineerden voor de Transparantieprijs Over Informatie Gesproken, een prijs voor opvallende prestaties op het gebied van een transparante en open informatiehuishouding.’

Het vertrouwen van burgers in de overheid is laag. Wat gaat transparantie voor dat vertrouwen doen?

‘Dat is een lastige vraag. Er is wetenschappelijk onderzoek naar gedaan, ook internationaal, maar de uitkomsten zijn niet ondubbelzinnig. De ene onderzoeker zegt dat transparantie het vertrouwen vergroot, de

ander dat ‘t het vermindert. Een kijkje in de keuken bieden, kan namelijk ook onthullen dat het daar niet altijd even soepel verloopt en dus het wantrouwen voeden. Ik denk dat transparantie misschien dan wel geen ‘satisfier’ is, maar dat het ontbreken ervan is wél een ‘dis-satisfier’. Zwartgelakte pagina’s in een rapport, geen actieve herinnering hebben aan bepaalde zaken of bonnetjes kwijtraken ondermijnen het vertrouwen.’

Wat levert transparantie de burger eigenlijk op?

‘Ook dat is een moeilijke, bijna pijnlijke vraag. Er zijn heel veel mensen die er iets van vinden en de meningen staan vaak lijnrecht tegenover elkaar. De een zegt dat je een broedende kip niet moet storen, de ander juist dat je alles moet laten zien. Wat de baten van transparantie voor de maatschappij zijn, is eigenlijk nog terra incognita, onontgonnen land. Daar gaat wel verandering in komen, het is een van de actiepunten van het Actieprogramma Open Overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken. Wat ook nader onderzoek vergt, is wat nou precies de informatiebehoefte van de burger is. Niet als klant of cliënt van een organisatie, maar als burger is, als ‘citoyen’, zoals dat heet? Daar gaan we als IMI onderzoek naar doen.’

UWV zegt dat het transparantie nastreeft. Lukt dat ook?

‘Voor zover ik kan beoordelen, lukt dat heel goed. UWV loopt vooruit op de verplichting in de Woo door nu al de beslisnotities van de Raad van Bestuur met alle onderliggende

documenten openbaar te maken. Dat is behoorlijk indrukwekkend. De RvB geeft daarmee een goed voorbeeld aan de rest van de organisatie. De uitkomsten van klachtenprocedures staan op de website (uwv.nl/overuwv -> Woo), terwijl dat ook nog niet verplicht is. En er wordt gewerkt met klachtenambassadeurs en verbetercycli. Dus: petje af! Kritische kanttekening: het zou wel goed zijn om die uitkomsten niet alleen abstract weer te geven, maar ze te illustreren met menselijke verhalen. Dat geeft meer inzicht, daar kun je als organisatie van leren.’

Wat kan UWV nog meer doen?

‘Veel van de klachten gaan over gebrekkige

informatievoorziening. Het is goed om daar een speerpunt van te maken, als dat al niet gebeurt. Dring het terug. Belangrijk is het ook om een satéprikker door al die Woo-verzoeken te steken. Valt er een patroon in te ontdekken en kun je er iets aan doen om ze te voorkomen? Want: als je informatie actief openbaar maakt, hoeven burgers er niet meer om te vragen. Minder Woo-verzoeken helpen organisaties in het verkorten van de behandeltermijn, want ze vergen veel werk. Die termijn ligt bij de ministeries gemiddeld op 172 dagen, terwijl het er dus maar 42 mogen zijn, blijkt uit het rapport ‘Blaadjes op het spoor’ dat Open State Foundation en wij onlangs uitbrachten. Dat is echt heel, heel slecht.’

Hoe kan UWV de medewerkers in de ambitie van een open overheid meenemen?

‘Je moet er in ieder geval voor zorgen dat de organisatie doordeseemd is van het besef: wij moeten onze klanten zo goed en volledig mogelijk informeren, altijd. En oog hebben voor de bezwaren van medewerkers. Ter vergelijking: ik heb onderzoek gedaan naar de menselijke maat en maatwerk in organisaties, een fenomeen dat ook een andere houding van medewerkers vraagt. Je moet je realiseren dat een maatwerkbeslissing nemen voor een medewerker gedoe is. Het vergt telkens opnieuw een wilsbeslissing en dat is niet eenvoudig. Ik zou bijna zeggen: geef de medewerker die cliënten een maatwerktraject willen geven een VVV-bon-

Mensen meekrijgen in een cultuurverandering vergt een lange adem. Andere tip is: wees alert op ‘greenwashing’. Elke medewerker moet zich ervan bewust zijn dat wat hij ergens opschrijft, later openbaar gemaakt kan worden; dat is onderdeel van zijn professionaliteit. Maar dat mag niet tot gevolg hebben dat moeilijke zaken niet meer benoemd worden, dat ze blijmoediger worden voorgesteld dan ze zijn. Want dan weet de top van de organisatie op een gegeven moment niet meer wat er speelt. En als laatste zou ik tegen organisaties, inclusief UWV, willen zeggen: heb geen koudwatervrees om zaken openbaar te maken. Vaak blijkt het helemaal niet zo spannend te zijn.’ ■

