

## Prikklok en beroepseer

In de jaren zeventig werd in de vakgroep waarin ik toen studeerde (aan de UvA) overwogen een prikklok in te stellen. Ik vond dat een dwaas plan: het was voor iedereen die ook maar een beetje thuis was in de vakgroep overduidelijk wie er de kantjes van afliepen, wie hun werk naar behoren deden en wie zich een slag in de rondte werkten. Een prikklok zou dat heus niet veranderen. Docent X zou na het afstempelen rustig de krant gaan lezen, zoals hij nu ook deed; de inzet van docent Y, die tot in de late uren thuis zijn college voorbereidde, zou door de prikklok niet geregistreerd worden. Een prikklok meet de kwantiteit van de aanwezigheid, niet de kwaliteit van het geleverde werk. De prikklok is er niet gekomen. Maar de vraag hoe er in de meer vrije beroepen verantwoording moet worden afgelegd over de geleverde prestaties (de output zoals het tegenwoordig zo mooi heet) is gebleven.

De antwoorden die de laatste tijd op die vraag worden gegeven stemmen mij niet vrolijk. Er is een toenemende neiging om niet alleen vast te leggen welk resultaat behaald moet worden, maar ook op welke manier dit dient te gebeuren. In steeds meer sectoren worden protocollen gehanteerd waarin wordt beschreven welke handelingen er verricht moeten worden en hoeveel tijd daar voor staat; in de thuiszorg wordt bijvoorbeeld minitius gepreciseerd hoe lang het aantrekken van steunkousen duurt. De (soms onuitgesproken) boodschap is dat wie méér tijd nodig heeft of een andere aanpak hanteert zijn werk niet goed doet. Natuurlijk is er niets tegen een richtlijn, al was het maar omdat mensen hun eigen resultaten dan kunnen vergelijken met die van anderen. Maar als een richtlijn heilig wordt verwordt hij tot een soort prikklok, die alleen kwantiteit en niet kwaliteit meet.

Mensen die in de publieke sector werkzaam

zijn (jeugdzorg, onderwijs, politie, gezondheidszorg) doen dat niet omdat je in die beroepsgroepen snel rijk kunt worden. Als je dat wilt moet je een ander vak kiezen. Het klinkt misschien een beetje hoogdravend, maar mensen in de publieke sector hebben hun werk vaak gekozen omdat ze een bijdrage willen leveren aan een betere samenleving. De meesten hebben hart voor hun vak en stellen er dus ook een eer in om hun werk goed te doen. Die beroepseer wordt geweld aangedaan in een stelsel van prestatie-contracten en voorgeschreven protocollen. Gezinsvoogden, politiemensen en schoolartsen voelen zich soms méér een veredelde boekhouder dan een professional. En het risico is niet denkbeeldig dat de besten het dan als eersten voor gezien houden.

Mag er dan niet gecontroleerd worden? Natuurlijk wel. Maar die controle zou een kwaliteitscontrole moeten zijn. De situatie in de publieke sector is niet anders dan die in mijn vakgroep in de jaren zeventig. 'Iedereen' weet anders goed welke mensen onder en boven de maat presteren. Het is misschien makkelijker om nieuwe, algemeen geldende, controle-mechanismen in te voeren dan om de 'rotte appels' aan te pakken. Maar uiteindelijk is het een heilloze weg: het helpt niet, het frustrereert de inzet van de goede werkers en het creëert een nieuwe laag van managers die vaak vèr van het feitelijke werk afstaan.

Wie echte kwaliteit wil leveren in de publieke sector moet bereid zijn een inhoudelijk oordeel te vellen over de geleverde prestaties en de confrontatie daarover aan te gaan.

**MARIJKE LINTHORST**

Redacteur S&D