

Rotterdam zal zijn doelen niet halen

In het artikel onder de kop 'Rotterdam is afrekenbaar' zegt burgemeester Opstelten: „Als deze doelen niet worden gehaald, en ik heb er geen goed verhaal bij, dan heeft Rotterdam recht op een andere burgemeester” (NRC Handelsblad, 19 september). Ik voorspel dat de doelen niet gehaald gaan worden omdat, zoals voortdurend het geval is bij de overheid, prestatiemeting wordt gezien als een synoniem voor afrekenen.

Veel onderzoek van de laatste jaren, in een verscheidenheid aan industrieën en bedrijfstakken, laat zien dat wanneer prestatie-indicatoren niet door managers worden gebruikt voor zelfsturing en voortdurende 'zelfverbetering', met andere woorden voor interne doeleinden, maar voor de externe verantwoording en afrekenen, er op termijn onherroepelijk manipulatie zal plaatsvinden. Want de samenleving is maar tot op zekere hoogte maakbaar en daar verschaffen prestatie-indicatoren informatie over. Wanneer aan slechte resultaten direct consequenties worden verbonden heeft een manager nog maar twee

uitwegen: of ze totaal negeren (wat een beetje moeilijk is als je in de krant hebt gestaan met al je beloftes) of met een zorgvuldig voorbereid excuusverhaal te komen waarom het weer niet gelukt is. In dit indekken gaat zoveel tijd zitten dat de manager niet eens toekomt aan het proberen te verbeteren van de resultaten.

ANDRÉ DE WAAL
Associate professor Maastricht School of Management, Directeur Center for Organizational Performance

NRC HANDELSBLAD

DINSDAG 26 SEPTEMBER 2006

OPINIE