

VOOR ELKE OPLOSSING EEN NIEUW PROBLEEM

VOOR ELKE OPLOSSING EEN NIEUW PROBLEEM

Hoe ambtenaren (zichzelf) overleven

Brenda Casteleyn

2023

Beefcake Publishing

'My dear, here we must run as fast as we can, just to stay in place. And if you wish to go anywhere, you must run twice as fast as that.' – Lewis Carroll

'But I don't want to go among mad people,' said Alice. 'Oh, you can't help that,' said the cat. 'We're all mad here.'
– Lewis Carroll

Opgedragen aan al mijn collega's van stad Antwerpen en speciaal voor hen die ons te vroeg hebben verlaten:

André Daver, Ben Dillen, Cor Claessens, Eva Matthijsen, Koen Van der Poel, Kurt Meulemans, Mark De Block, Myriam Tutenel, Nancy Vannueten, Pascale Van Geem, Paul Lamberts, Viviane De Bruyne, Werner Vanfraeyenhoven, Guy Bruyneel

Disclaimer: veel van mijn verhalen zijn gebaseerd op reële gebeurtenissen, maar hier en daar heb ik de situaties in een andere (fictieve) context verteld om de anonimiteit te bewaren. Wie zich in de verhalen herkent, dat kán berusten op puur toeval... of niet 😊.

Verder is wat ik vertel gebaseerd op mijn persoonlijke en dus per definitie gekleurde ervaring, waardoor beschrijvingen over procedures of praktijken in de ambtenarij misschien niet (meer) helemaal accuraat zijn.

Inhoud

Inleiding	9
1. Hoe het begon	15
2. Waarvoor doen we het?	30
Meewerken aan een betere stad	31
Persoonlijke ontwikkeling	36
Klant is koning	46
3. Wie deelt de lakens uit?	55
Politiek en ambtenarij	56
De macht van burgers en bedrijven	64
De dictatuur van regels en procedures	66
4. Hoe geraken we uit de startblokken?	71
In dienst geraken	72
Iets bestellen	73
Over kantooreilanden, flexwerken en thuiswerk	78
Formuliertje hier, formuliertje daar	90
5. Hoe krijgen we het (niet) voor mekaar?	94
Managementdiarree	95
Chefs in alle maten en soorten	106
Koppen tellen	116
Een Europees avontuur	124
6. Hoe vertellen we het?	133
Hier spreekt men ambtenarees	133
Gelet op, overwegende dat	144
Communicatie 2.0	150

7. Hoe blijven we overeind?	156
De reorganisatie van de reorganisatie	156
Feestvarkens en partypoopers	162
Nawoord	172
Bibliografie	175

Inleiding

Wat een afdelingshoofd me veertig jaar geleden tijdens een overleg lachend toevertrouwde, heeft me nog jaren achtervolgd: 'Je staat nog maar aan het begin van een lange carrière als ambtenaar.' Geloof je 't zelf, dacht ik toen. Er was geen haar op mijn twintigjarige hoofd dat eraan dacht om echt als ambtenaar aan de slag te blijven. Dit was maar tijdelijk. Want wie wil er nu vrijwillig zijn broek slijten als een suffig ambtenaar? Vandaag weten we daarop het antwoord. En ik moet toegeven dat er toch van tijd tot tijd vrolijke en zelfs spannende periodes waren. Maar in al die jaren is er heel wat veranderd. En veel is ook hetzelfde gebleven. Nog altijd worden burgers van het kastje naar de muur gestuurd, procedures slepen eindeloos aan en gemotiveerde collega's vechten tegen de windmolens van het systeem. Toch zijn ambtenaren met hun tijd meegegaan. Ze zijn geïnformeerd en sommigen dreigen zelfs in een burn-out te sukkelen. En naast al het weeklaag en het eindeloze geregeld worden er heel wat mooie zaken gerealiseerd.

Maar misschien ben ik naast ambtenaar nog meer eeuwige student geweest. Ik kan het niet laten om bij alles de 'waarom'-vraag te stellen of uit te pluizen hoe de dingen werken. Je kan je dus wel voorstellen dat dat soms aanleiding gaf tot hevige discussies met chefs en collega's, telkens als ik deze of gene procedure in vraag stelde. Gedwee in de pas lopen en regeltjes volgen is nooit mijn sterkste kant geweest. En vaak werd ik geplaagd door een 'Alice in Wonderland'-gevoel. De vraag waarom alles zo ingewikkeld, saai en bureaucratisch moet zijn, terwijl

zowel ambtenaren als politici gefrustreerd blijven omdat ze maar zo weinig echt kunnen realiseren, heeft heel mijn carrière gekleurd. Het lijkt alsof het bureaucratisch systeem ons allemaal in de tang heeft zodat we bij tijd en wijle collectief stilstaan of zelfs achteruitgaan. Toch ben ik ervan overtuigd dat het bureaucratisch systeem zijn voordelen heeft.

Dit boek is in de eerste plaats een afscheidscadeautje aan de collega's die achterblijven als ik met pensioen ga, maar ook aan omstanders (moeders/vaders, kinderen of partners van ambtenaren) en zelfs burgers.

Mijn collega's wil ik vooral een hart onder de riem steken wanneer ze hun tanden stukbijten op de procedures en regels. De anekdotes en verhalen zullen wat context en achtergrond geven in de hedendaagse worstelingen. Hier en daar kan ik wat trucjes en handigheidjes delen om te overleven ondanks alle bureaucratische wolfijzers en schietgeweren. Of nog: je vertellen wat je beter niet doet. Maar ik wil mijn collega's vooral ook meegeven dat ze ondanks alles aan een prachtig project werken en dat hun creativiteit een hoger doel dient.

Voor omstanders en burgers wil ik een blik achter de schermen geven. Hoe is het leven voor je partner/zoon of dochter/vriend... die als ambtenaar werkt? Hoe komt het dat er altijd wel een of andere regel roet in het eten gooit als je als burger iets nodig hebt? Waarom spreken ambtenaren geen normaal Nederlands? Waarom is de administratie zo traag? En hoe kan je als burger de ambtenaar voor je kar spannen? Gaandeweg zal duidelijk worden dat ambtenaren allerminst een suf bestaan hebben. Er

wordt hevig strijd geleverd: tegen de regels, de politici, je chef, collega's van andere diensten, de burger, de pers, externe firma's, de vakbond... En wie in dat strijdgewoel wil overleven, komt het best beslagen ten ijs. Dus mocht je gaandeweg zelf ambities krijgen om ambtenaar te worden, dan is dit boek wel een goede mentale voorbereiding op wat je te wachten staat. Want net zoals vrouwen twee keer zo hard moeten werken om zich te bewijzen, moeten ambtenaren ook dubbel zo creatief zijn om iets voor elkaar te krijgen.

En tussen de regels door wil ik wel uitleggen hoe bureaucratie een mooie en doeltreffende uitvinding is, die de democratie ondersteunt... Ik weet het, moeilijk te geloven. Want bureaucratie is als systeem zo'n keurslijf dat het de creativiteit van ambtenaren (jawel!) serieus op de proef stelt. Je moet redelijk hardnekkig zijn om in een bureaucratisch systeem initiatieven te nemen of veranderingen door te voeren. Maar het kán wel, je moet het gewoon willen en blijven volhouden. Om dat te realiseren moeten ambtenaren hun beste beentje voorzetten.

Ik zal vooral anekdotes en verhalen uit mijn eigen ervaring vertellen, zodat je gaandeweg snapt hoe alles in elkaar zit. Hier en daar voeg ik ook wat achtergrondinformatie of geschiedenis toe om het geheel wat te situeren, maar het wordt dus geen technisch of wetenschappelijk essay.

In 'Hoe het begon' vertel ik hoe ik door puur toeval ambtenaar werd. Daarna behandel ik telkens een ander thema in het ambtenarenleven. Omdat ik het niet kan laten om overal vragen bij te stellen, vertrek ik telkens van een filosofische vraag. In 'Waar-

voor doen we het?’ bekijk ik waarom ambtenaren doen wat ze doen, dat wil zeggen als je even mee wil gaan in de redenering dat dat meer om het lijf heeft dan hun broek verslijten. Vervolgens vragen we ons af wie nu eigenlijk de lakens uitdeelt, want dat is minder vanzelfsprekend dan je zou denken, ga er al maar van uit dat het antwoord meerkeuze wordt. In ‘Hoe geraken we uit de startblokken?’ bekijk ik wat je zoal nodig hebt om je werk als ambtenaar te doen. Vervolgens achterhalen we in ‘Hoe krijgen we het (niet) voor mekaar?’ hoe ‘t er nu aan toegaat om daadwerkelijk iets gedaan te krijgen... of in sommige gevallen niet. Als ambtenaar moeten we ook nog alles gecommuniceerd krijgen en dat doen we op onze eigen speciale manier, zoals je kan lezen in ‘Hoe vertellen we het?’. Ten slotte vertel ik jullie nog hoe wij als ambtenaren erin slagen om overeind te blijven.

*'Begin at the beginning and go on till you come to the end:
then stop.'* – Lewis Carroll

GEEN ZORGEN... HIJ IS
AMBTENAAR, HIJ DOET
DIT VOOR DE BURGER!

