



Satoko Kishimoto: 'Private bedrijven kunnen veel dingen goed doen, maar belangrijke zaken zoals ouderenzorg, kinderverzorging en watervoorziening kun je niet op een verantwoorde manier uitbesteden aan een entiteit die bankroet kan gaan.'

# Neem dienstverlening opnieuw in handen

**Satoko Kishimoto** onderzoekt voor het Transnational Institute al vijftien jaar de publieke en private watervoorziening. Sinds kort stelt ze een nieuwe trend vast: de ‘remunicipalisation’ of het opnieuw in handen nemen van publieke dienstverlening door de lokale overheid. ‘Van water- of energievoorziening over postbedeling tot zorgtaken, overal in de wereld verlangt de bevolking dat haar stad, haar gemeente deze dienst weer zelf verleent. Dat bevordert de transparantie en verzekert je vooral van kwaliteit,’ zegt de Japanse onderzoekster Satoko Kishimoto in Leuven.

**I**n 835 plaatsen in de wereld werd in de afgelopen jaren de publieke dienstverlening die geprivatiseerd was, weer in handen genomen door de lokale overheid. ‘Lokale overheden hebben de kans om alles zelf te doen, maar doordat ze minder middelen krijgen en hun personeelsbezetting krimpt terwijl er eigenlijk meer werk is, staat de publieke sector onder druk. De sector voelt zich onzeker. Ook al stijgt de vraag enorm, het budget wordt kleiner. De publieke opinie krijgt almaar te horen dat private organisaties efficiënter zijn, innovatiever, en dat ze meer aangepaste technologie gebruiken. Kijk, ik ben niet tegen de private sector, voor een aantal diensten is het goed om samen met de privésector te werken, maar het probleem is: wie beslist, wie voert het beleid over die technologie? Die beslissingsmacht moet publiek zijn.’

**Hoe kom je aan de informatie? De voorbeelden die je geeft, zijn niet alledaags.**

‘Ik werk met vakbonden en burgergroeperingen, dat is de weg om aan gecoördineerde informatie te geraken. Ik heb vooral lokale informatie nodig en die vind je niet zo gemakkelijk in de pers, soms zelfs helemaal niet. Over de gezondheidszorg in Denemarken of Noorwegen krijgen we de informatie van de vakbonden, zij weten precies welke stad meer diensten uitbesteedt of eerder weer naar zich toe trekt.’

**Een overheid kan zelf dienstverlener zijn maar ook regisseur. Jij kiest voor de dienstverlener?**

‘Juist. Private bedrijven nemen de uitbestede dienst over van een gemeente, dat zag je de laatste decennia overal. Maar op een dag gaat het bedrijf failliet. Dat is pas nog met zes Nederlandse zie-

‘Dit debat gaat over onze neoliberale regeringen. De belangrijkste waarden worden ondergewaardeerd. Arbeid mag zo goedkoop mogelijk zijn. Maar willen we dat wel? Een respectabele baan heeft waarde.’

kenhuizen gebeurd. Het zal je maar overkomen! 600 patiënten hadden geen bed meer, dat is toch ongelooflijk. Zo moest ook een derde van de 450 Noorse gemeenten die hun afvalophaling hadden uitbesteed, na het faillissement van dit bedrijf opnieuw zelf hun afval ophalen. Je kunt met zulke dienstverlening niet ineens stoppen, daarom zijn ze het van lieverlee zelf gaan doen om er zeker van te zijn dat het gebeurde. Zo verloopt het vaker. Ofwel gaat het privébedrijf failliet, ofwel trekt het zich terug omdat die dienstverlening niet rendabel genoeg is. Met dat laatste is op zich niets mis, het is eigen aan een privébedrijf dat aan winstmaximalisatie moet doen, maar die filosofie strookt niet met de lokale dienstverlening.’

‘Private bedrijven kunnen veel dingen goed doen, maar belangrijke zaken zoals ouderenzorg, kinderverzorging en watervoorziening kun je niet op een verantwoorde manier uitbesteden aan een entiteit die bankroet kan gaan. Kleine zaken uiteraard wel. Maar de kern van alle activiteiten van een lokale overheid is de beslissingsmacht, die mag je nooit uit handen geven. Het is aan de politici om te beslissen welk pad de private partners kunnen bewandelen, hoeveel vierkante meter er per kind nodig is, welke kwalificaties een leerkracht moet hebben. Anders verval je in het andere extreem waarbij de private markt beslist,



STEFAN DEWICKE

met als gevolg kwaliteitsverlies en goedkope arbeid, maar ook minder waardigheid, omdat het bedrijf zoveel mogelijk winst wil maken. Als ouders willen we toch echt goede kinderopvang? Snijden in de kostprijs is alleen goed voor de investeerders, voor de aandeelhouders.’

#### **Maar toch ook voor ons, belastingbetalers?**

‘Niemand wordt gelukkig bij het slechte gebruik van middelen. Als het geld goed wordt besteed, zijn de mensen gelukkig met de diensten. Het moet in evenwicht zijn. Dat is een andere visie op de samenleving.’

‘Publieke dienstverlening is een strategie om de rijkdom te herverdelen, zodat de rijken een beetje minder rijk worden en de armen een beetje minder arm, dat heeft impact op de publieke dienstverlening, want alles staat met alles in verband.’

#### **Private bedrijven zijn toch ook gebaat bij goede kwaliteit in de dienstverlening?**

‘De EU draagt de overheden op de kinderopvang, de sociale dienstverlening en de nutsverlening te liberaliseren. Maar ook in zo’n geliberaliseerde markt is het van belang je sociale beleid in handen te houden. De politici moeten er de controle over houden. De productie van water is een voorbeeld van een lokaal monopolie, door de natuurlijke bron, de rivier. Je zou denken dat je de watermarkt niet gemakkelijk kunt liberaliseren. Maar in het Franse model behoren de infrastructuur en de bron aan de gemeente toe, terwijl het management geliberaliseerd wordt, maar niet alleen het management, ook het innemen van de waterfactuur. Vanuit de rivier tot de kraan in je huis, gaat al het water door privéleidingen. Er zijn

reguleringen, vooral wat betreft de prijs en de kwaliteit, maar over de investeringen en de technologie kunnen de bedrijven zelf beslissen. Bij elektriciteit is de bevoorrading geprivatiseerd, maar niet het netwerk. Toch is de elektriciteit in België het duurst van heel Europa. Hernieuwbare energie, de nodige transitie is niet de prioriteit van de elektriciteitsmaatschappijen, dus investeren ze er amper in. Lokale besturen daarentegen willen wel groenere elektriciteit, want het energiebeleid is een onderdeel van het milieubeleid. Maar als de private sector een te grote rol speelt, kan een lokale overheid dan nog effectief eigen beleid voeren?

‘Milieu, kinderen, ouderenzorg: als je grote delen of alles van je dienstverlening uitbesteedt aan de private sector, hou je minder beleidsruimte over. Dat is geen magie. Het dilemma is de financiële druk, en vooral bij complexe vragen zoals de energietransitie.’

#### **Juist, dit is ingewikkelde, technische materie.**

‘Daarom lijkt het gemakkelijker ze uit handen te geven, vooral als het op het eerste zicht zoveel goedkoper lijkt. De oplossingen lijken prachtig. Mensen kunnen makkelijk overtuigd worden, ook de lokale politici. Maar als iets uitbesteed is aan private organisaties, wie draagt dan de verantwoordelijkheid? Uiteindelijk is dat toch het lokale bestuur, want de gevolgen dragen de gewone mensen. Daarom zijn er zoveel conflicten en zoveel spanningen in de publieke dienstverlening. Het antwoord hierop is remunicipalisatie, “hergemeentelijking”. Breng het werk en de dienstverlening terug onder de vleugels van het lokale bestuur. We proberen in ons boek *Reclaiming public services* met succesvolle voorbeelden aan te tonen dat gemeenten er beter aan doen de dienstverlening weer in eigen handen te nemen, omdat de bedrijven het er slechter afbrengen.’

‘We zochten actief naar gemeenten die met de privatisering zijn gestopt en een betere manier gevonden hebben om de

dienst te verlenen en die het belastinggeld dus beter besteden. Bij private bedrijven moeten de aandeelhouders worden betaald. Dat geldt niet voor een overheidsdienst. Daar betalen mensen voor de dienstverlening en investeert de overheid in de verbetering van de infrastructuur, ik denk hierbij aan zwembaden of bibliotheken.’

#### **Er zijn veel gevallen van zwembaden die met PPS worden gebouwd.**

‘Een zwembad maar ook een bibliotheek kun je privatiseren, kijk maar naar het Verenigd Koninkrijk. Het gebruik wordt dan duur, te vergelijken met een bezoek aan de dierentuin, dat al gauw 25 euro kost. Een normaal bedrag, het voedsel en de verzorging zijn duur en de dierentuin is geen essentiële dienstverlening. Geldt dit ook voor het zwembad? Zwemmen hoort bij levenskwaliteit, het is recreatie voor kleine kinderen. Bij een entree van vijftien euro is zwemmen niet meer weggelegd voor iedereen en wordt het een luxe.’

#### **Dat kun je toch niet met bibliotheken doen?**

‘Waar ligt de grens? Wat kan worden geprivatiseerd? Een zwembad is een recht, een goed voor de gemeenschap. Om attractief te zijn hoeft het niet zo nodig luxueus te zijn, wel hygiënisch en proper. Hoe bestaat het toch dat beleidslui in een land als België zeggen dat er geen geld is, terwijl geld een subjectief gegeven is, afhankelijk van je prioriteiten?’

‘Om het nog eens over dat zwembad te hebben, mijn burens behoren tot de hogere middenklasse en hebben een eigen zwembad. Als je het je kunt veroorloven, hoef je die voorziening dus niet te

## Hoe 1 op 5 gemeenten haar klimaatplan online opvolgt?

Simpeel, met FutureproofedCities. Zorg dat jouw stad de boot niet mist.



Voeg eenvoudig maatregelen en acties toe



Bekijk direct hun impact op CO<sub>2</sub> en kostenbesparing



Leer van de andere steden en gemeenten



Engageer je burgers en bedrijven



 FutureproofedCities

Meer info en gratis demo op [get.futureproofed.com](https://get.futureproofed.com)





delen. Vergelijk het met transport, privéauto's krijgen meer voordelen dan publiek transport. Wat voor zin heeft dat? En wat dan met de vervuiling?' 'Een lokaal bestuur moet naar de toekomst kijken, het moet duurzaam zijn en tot zinvolle oplossingen komen. Het beleid moet overal rekening mee houden. Om aan het milieu te werken moet het bestuur op alle fronten tegelijk bezig zijn, ook met meer openbaar vervoer of alternatieve deelformules. Je moet een visie hebben op de mobiliteit van de toekomst, en dan beslissen.'

#### **Burgerbewegingen gaan tegen deze privatisering in?**

'In de nasleep van de val van de Berlijnse muur consolideerde de privatiseringstrend zich eerst, de overheden werden kleiner vanuit de redenering dat de markt alle problemen wel oplost. Nu treden meer en meer oprispingen op, mensen ondervinden nu dat het zo niet langer kan. Mensen dulden het niet langer dat water 200 procent duurder wordt en tegelijk vervuild is.'

'In gemeenten waar de dienstverlening een ramp is geworden, beseffen mensen dat ze een stap terug kunnen zetten. Al wachten ze soms ook tot het einde van het contract, zodat ze zonder gerechtelijke kosten en zonder strijd de dienstverlening weer in handen krijgen.'

'Een lokale overheid moet voldoen aan de regels van openbaarheid van bestuur, dat is met een privébedrijf niet het geval. Daarom moeten we kritisch blijven, we moeten beseffen dat privéfirma's dikwijls duurder zijn en minder transparant, bovendien moeten ze geen verantwoording afleggen aan de bevolking. Zo hoeft een privéfirma de kosten van de grondstoffen niet prijs te geven. De bevolking kan hun werking niet nakijken. Dit vergroot de informatiekloof. Ook al staat in het contract dat de lokale overheid de regie heeft, toch

'Lokale besturen willen groenere elektriciteit, want het energiebeleid is een onderdeel van het milieubeleid. Maar als de private sector een te grote rol speelt, kan een lokale overheid dan nog effectief eigen beleid voeren?'

is het moeilijk de juiste financiële en technische informatie te krijgen. Medewerkers van een lokale overheid hebben specifieke kennis en vaardigheden die niet meespelen in de privésector.'

#### **Maar ze zijn ook duurder.**

'Het zorgpersoneel werkt hard, zorg is mentaal en fysiek zwaar werk. De arbeid staat onder druk, er wordt gewedijverd om de arbeid goedkoop te maken. Er zijn al werkrachten tekort en toch bestaat nog de druk om het werk goedkoper te maken. Het beleid moet zijn aan kwaliteit te werken, aan gemotiveerde zorgverleners. Daarover hebben de vakbonden, de politici en de managers in Noorwegen onderhandeld, niet om de arbeidskosten te verlagen, wel om de arbeidsomstandigheden en de werkomgeving te verbeteren. Te veel goede arbeidskrachten waren ziek, te veel mensen hadden een burn-out, wat de samenleving enorm veel kostte. Na die onderhandelingen steeg de efficiëntie, want mensen werden minder snel ziek. Als het management coöperiert met de werknemers is dat gezonder, eerbaarder, respectvoller dan als het management goedkope werkrachten inhuurt. Nieuwe oplossingen zoeken, daar komt het op aan, in plaats van de gemakkelijke weg van de privatisering te volgen. Het gevolg van goedkope arbeid is dat de kwaliteit daalt, want hoe kun je van mensen in slechte arbeidsomstandigheden verlangen dat ze goed voor kinderen of ouderen zorgen?'

'Ik ben hoopvol. Ik wil niet terug naar de jaren zeventig, maar wel naar een transparant, open, efficiënt en sterk publiek model. Deze kleinere evoluties kunnen een grotere revolutie teweegbrengen.' ■

MARLIES VAN BOUWEL IS HOOFDREDACTEUR VAN LOKAAL