

INHOUD

1	Inleiding	11
2	Dat ging mis!	33
2.1	Inleiding	33
2.2	De AWBZ en daarbinnen het PGB	34
2.3	De HSL Zuid	42
2.4	Aardgas Groningen	54
2.5	Ongeluk mortiergranaat Mali	65
2.6	De Oostvaardersplassen en het Oostvaarderswold	69
2.7	De zaak-Bart van U.	76
2.8	Grote reorganisaties bij het rijk: vallen en opstaan	81
2.8.1	Inleiding	81
2.8.2	Overzicht van reorganisaties	83
2.8.3	De verwachtingen zijn niet altijd uitgekomen	96
3	Een thermometer werkt niet bij de overheid	99
4	Wie vertelt ons wat niet goed ging?	135
4.1	Inleiding	135
4.2	De overheid zelf	136
4.3	Officiële onderzoeksinstanties	140
4.4	Ingestelde commissies	141
4.5	Adviesraden en kennisinstituten	142
4.6	Het parlement	143
4.7	De rechter	144
4.8	Internationale/supranationale organisaties	145
4.9	De media	146
5	Onderzoekscmissies, parlementaire enquêtes, adviesraden en kennisinstituten	151
5.1	Commissies	151
5.2	Parlementaire enquêtes/onderzoeken	164

5.3	De Algemene Rekenkamer	171
5.4	Adviesraden en kennisinstituten	173
5.5	Wat leert dit alles ons?	185
6	Oorzaken die eigen zijn aan de overheid	187
6.1	Inleiding	187
6.2	Het overheidssysteem: een eigenaardig maar stevig bouwwerk	188
6.3	Het politieke systeem	191
6.4	Politiek-ambtelijke verhoudingen	208
6.5	Haantje de voorste	216
7	Oorzaken die eigen zijn aan grote organisaties	219
7.1	Inleiding	219
7.2	Bureaucratie	219
7.3	Verkokering	226
7.4	Mind the gap!	230
7.5	Het is mensenwerk	238
7.6	Horen stommiteiten bij ministeries?	247
7.7	De verkeerde man op de verkeerde plaats	248
8	Waar liggen de bananenschillen?	257
8.1	Inleiding	257
8.2	Het Koninklijk Huis	258
8.3	Wat is er toch met Justitie?	263
8.4	Als het een pet op heeft, is het oppassen	266
8.5	Inspecties	271
8.6	Subsidies	274
8.7	Vastleggen van identiteit: altijd kopzorgen	279
8.8	Openbaar vervoer	282
8.9	Het gaat vaak fout op de raakvlakken	286
8.10	Terugkijkend en vooruitkijkend	292
9	Sorry!	295
9.1	Inleiding	295
9.2	De verantwoordelijkheid voor wat er mis ging	296
9.3	De reactie op wat er mis is gegaan	299
	9.3.1 Beleidsfalen	300
	9.3.2 Uitvoeringsfouten	305
10	Het kan beter!	317
10.1	Een lastige patiënt	317
10.2	Te veel en te haastig	318

10.3	Een overheid met minder stress en meer rust	324
10.4	Beter opletten!	331
10.5	De juiste persoon op de juiste plaats	336
10.6	Het leervermogen van de overheid	343
10.7	Een toekomst zonder ministeries	348
11	Alles overziende...	351
	Bijlage 1 Overzicht geanalyseerde cases	357
	Bijlage 2 Literatuur	393
	Namenregister	397