

Prima dat er expliciet ruimte gemaakt wordt voor menselijkheid en de menselijke maat. De KOT-affaire staat echt niet op zichzelf, er is iets fundamenteel mis met de manier waarop de overheid omgaat met de burgers. Niet uit kwade wil, maar door blind te varen op de veronderstelling dat goede bedoelingen altijd goed uitpakken. Degenen die aan de touwtjes trekken hebben onvoldoende zicht op wat er aan het andere uiteinde van de touwtjes gebeurt.

Zo ook in het geval van de inlichtingenplicht voor bijstandsgerechtigden: de regels die met de beste bedoelingen zijn bedacht, kunnen botsen met onvoorziene complicaties in de weerbarstige werkelijkheid. De hier voorgestelde ruimte om in de uitvoeringspraktijk bij schending van de inlichtingenplicht per geval nog even met een menselijke blik te bekijken of terugvordering en een boete op zijn plaats is in plaats van deze robotmatig op te leggen, is een stap in de goede richting.

De overheid kan een voorbeeld nemen aan Atlant/Senzer, het re-integratiebedrijf in Helmond dat jarenlang bewonderd werd om de cijfermatige successen, maar dat blijkens onafhankelijk onderzoek op het vlak van menselijkheid en de menselijke maat stevig was ontspoord. De huidige directie werkt hard aan een bedrijfsklimaat waarin het de normaalste zaak van de wereld is om kritiek te leveren en het gesprek met elkaar aan te gaan. En dat werkt!

Je kunt niet goed functioneren zonder terugkoppeling, dat is elementair. Zelfs bij zoiets simpels als lopen stuur je voortdurend bij. De meeste mensen gebruiken hun ogen, blinden en slechtzienden hun stok, om te bepalen hoe de werkelijkheid zich verhoudt tot de voorgenomen route. Net zo kan ook een menselijke organisatie niet goed functioneren zonder terugkoppeling vanuit alle betrokkenen, binnen en buiten de organisatie, hoe de praktijk zich verhoudt tot de beoogde koers.

De beoogde koers lijkt mij in dit geval dat de uitkeringsgerechtigde alles doet wat in redelijkheid van hem of haar verwacht mag worden om zo min mogelijk op de staatskas te leunen. Een boete is één manier om aan de uitkeringsgerechtigde terug te koppelen dat deze van de juiste koers is afgeweken, maar het kan ook op andere manieren. Een goed gesprek, bijvoorbeeld, waar niet alleen de uitkeringsgerechtigde maar ook de gemeente van kan leren. Misschien heeft de uitkeringsgerechtigde geen goed beeld wat de gemeente van hem of haar verwacht. Of andersom: misschien heeft de gemeente geen goed beeld van de specifieke situatie van de individuele uitkeringsgerechtigde en zijn daarom bepaalde verwachtingen niet redelijk. Alleen als vast is komen te staan dat de uitkeringsgerechtigde willens en wetens nalaat iets te doen dat in redelijkheid van hem of haar verwacht mag worden, is een boete op zijn plaats.

Een apart aandachtspunt is nog mogelijke willekeur. Wat precies mag de gemeente in redelijkheid van de uitkeringsgerechtigde verwachten? Hoe meer beleidsvrijheid je aan de gemeentes geeft, hoe meer verschillen er kunnen ontstaan tussen de gemeentes. Dit valt te ondervangen door na verloop van tijd op grond van de ervaringen van alle gemeentes bij elkaar "best practices" in kaart te brengen en te stimuleren dat deze voortaan worden toegepast. Zo wordt het collectief van gemeentes zelflerend, en daar kan de landelijke overheid ook weer van leren.

Nog een slotopmerking. Hierboven haalde ik al de ervaringen bij Atlant/Senzer aan. Daar is onder meer een "BLG" (BedrijfsLedenGroep) actief: mensen op de werkvloer die in nauw contact staan met de directie. Zij zijn voor hun collega's een laagdrempelig aanspreekpunt om met klachten naar voren te komen, en dat blijkt goed te werken. Op dezelfde manier zou een cliëntenraad of burgerforum van ervaringsdeskundigen kunnen optreden als "ogen en oren" van de beleidsmakers, en gevraagd en ongevraagd advies aan de beleidsmakers kunnen uitbrengen op het vlak van de bijstand, kinderopvangtoeslagen en wat dies meer zij.

Voortdurend met elkaar in gesprek blijven is de beste manier om de nodige menselijkheid en de menselijke maat in de relatie tussen overheid en burger te waarborgen.