



Mensen centraal

Een dienstbare overheid vraagt
meer dan een wetswijziging

[Lees verder](#)

Reactie op internetconsultatie
Wet versterking waarborgfunctie Awb



Wat eraan vooraf ging

Van de regen in de drup

Voor Amira, Daphne en Sayed begon het allemaal met ingewikkelde brieven en formulieren van de overheid. Contact opnemen leverde weinig op. Voor een gesprek was nauwelijks tijd, ze moesten maar op de website kijken. En waren ze het oneens met een beslissing? Dan moesten ze maar bezwaar maken. Wel op tijd, anders was er niets meer aan te doen.

Dienstbare overheid

Er ligt een voorstel om de Algemene wet bestuursrecht aan te passen. De aanpassingen moeten zorgen voor een dienstbare overheid: betere dienstverlening, meer menselijke maat en laagdrempelig contact.

[Lees verder over de nieuwe wetgeving](#)

Bij het Juridisch Loket zien wij dagelijks hoeveel mensen net als Amira, Daphne en Sayed vastlopen in – op het eerste gezicht – eenvoudige zaken. Wij zien wat zij nodig hebben en hoe het anders kan. Wij zien ook dat het vaak niet zover had hoeven komen. Wordt dit met de aangepaste wet echt beter of is er meer nodig? Mensen centraal stellen gaat niet vanzelf. Het vraagt om meer dan een wetswijziging. Het vraagt om investeren.

Aan de hand van **de verhalen van Amira, Daphne en Sayed** laten wij zien wat nodig is om mensen écht centraal te stellen.

[Lees over deze drie ervaringen](#)

Drie verschillende mensen

Drie verschillende mensen met een vergelijkbare ervaring met een overheidsinstantie.

Een onbegrijpelijke brief, geen persoonlijk contact, geen uitleg en geld moeten betalen. Alle drie komen ze met de handen in het haar bij het Juridisch Loket. En zij zijn niet de enigen die vastlopen in regels, wetten en besluiten. Wij helpen deze mensen, leggen uit wat er met de brieven bedoeld wordt en wat ze kunnen doen.

WAT IS ER GEBEURD?



Amira had moeite met huisvuil aanbieden

Amira is blij met haar nieuwe flat, maar krijgt al snel boetes van de gemeente.

[Lees verder](#)



Daphne wilde graag een andere studie doen

Soms is een studie niet helemaal wat je ervan verwacht had. Dat was voor Daphne ook zo.

[Lees verder](#)



Sayed wilde gelukkig samenzijn

Sayed is twee jaar geleden getrouwd. Hij wil zijn vrouw graag naar Nederland laten komen.

[Lees verder](#)

Amira

DIT IS ER GEBEURD

Moeite met huisvuil



ZO KAN HET OOK

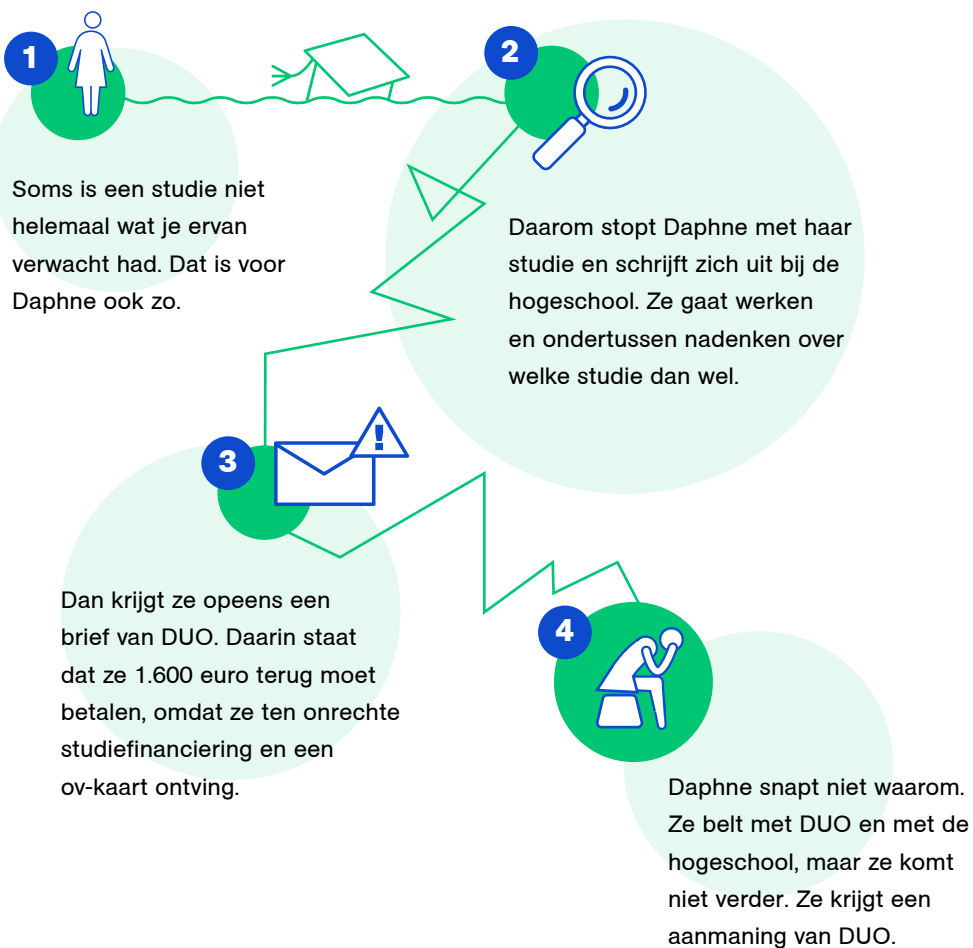
Boa op bezoek



Daphne

DIT IS ER GEBEURD

Liever een andere studie



ZO KAN HET OOK

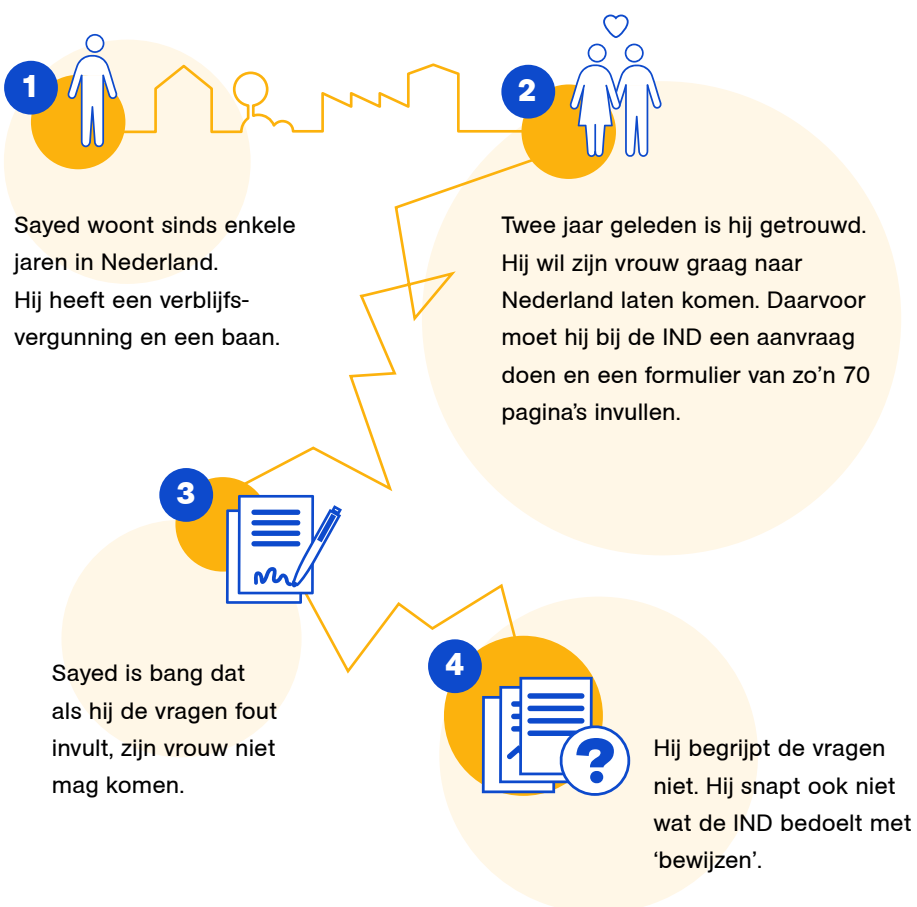
Foutje rechtzetten



Sayed

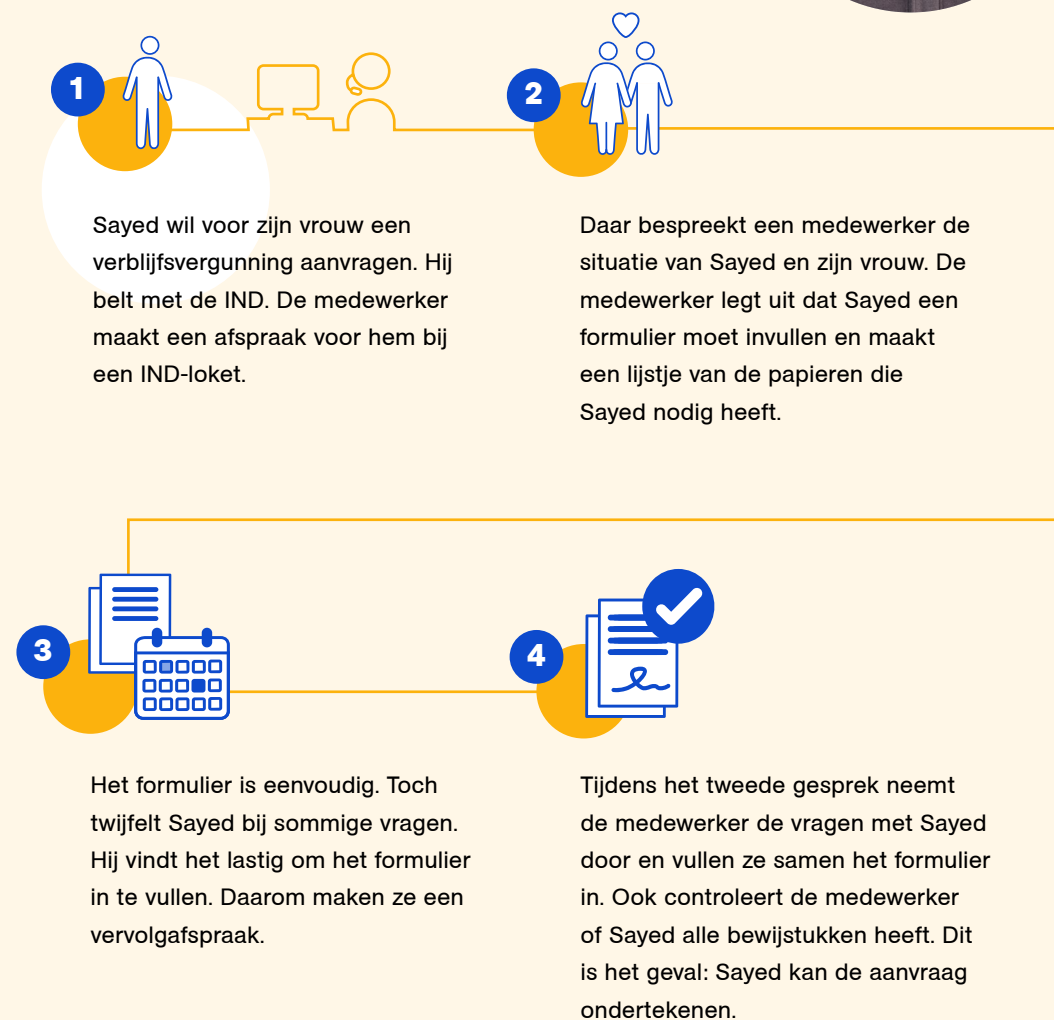
DIT IS ER GEBEURD

Samen verder leven



ZO KAN HET OOK

Hulp van IND



Nieuwe wetgeving

Er ligt een voorstel om de **Algemene wet bestuursrecht aan te passen**. De nieuwe wet moet de belangen van mensen beter beschermen door mensen centraal te stellen. Daarom wordt in de wet opgenomen dat er een dienstbare overheid moet zijn. **Dat betekent bijvoorbeeld dat de overheid begrijpelijke brieven stuurt**. En als de brief toch te moeilijk is, je contact kunt opnemen met degene die de brief schreef. Die ambtenaar geeft dan een mondelinge uitleg. Ook moet duidelijk zijn wat er van mensen verwacht wordt. En dat je niet meteen gestraft wordt voor een foutje, maar de kans krijgt om dat te herstellen. **Iedereen maakt namelijk wel eens een foutje**.

Persoonlijker, sneller en beter

Door deze aanpassingen komen mensen als Amira, Daphne en Sayed niet meer in de problemen. Of ze worden sneller, persoonlijker en beter geholpen.



Lees Amira's verhaal

WAT ZIEN WIJ IEDERE DAG?

De **juridisch adviseurs van het Juridisch Loket zien elke dag mensen die vastgelopen zijn**. Ook vaak door overheidshandelen. In onze dienstverlening zien we dat veel problemen sneller opgelost kunnen worden. We zien ook dat het vaak niet zover had hoeven komen.

Het gaat niet vanzelf, het vraagt om investeren

De wetwijziging is bedoeld om de overheid dienstbaar te maken. **Het gaat erom dat je als ambtenaar de ruimte hebt om in te grijpen als je voelt dat iets niet klopt**.

Dit vraagt om **meer tijd** hebben voor de mensen om wie het gaat. Dit vraagt om **investeren**. Om **luisteren** en ook om **durven handelen**. Als de nieuwe wetgeving helpt bij het écht centraal zetten van mensen, maakt de wet een wereld van verschil voor alle mensen als Amira, Sayed en Daphne.



Lees Daphne's verhaal



Lees Sayed's verhaal

