

# KLOOF TUSSEN BURGER EN AMBTENAAR: 'ZE LUISTEREN NIET'



Adriaan de Jonge 28 nov 2021 8 reacties

De 'menselijke maat' moet terug in de sociale zekerheid – het is sinds de toeslagenaffaire een populaire leus. Er is steeds meer aandacht voor wetgeving die te hard uitpakt voor burgers. Maar wordt er wel echt naar die burgers geluisterd?

## **Geldproblemen**

Steeds meer verhalen duiken op van burgers die vast komen te zitten tussen de tandwielen van het overheidsapparaat dat hen zou moeten helpen. Toeslagen aanvragen, werken naast je bijstandsuitkering, met je volwassen kind samenwonen, een tas boodschappen aannemen van je moeder, het kan allemaal voor serieuze geldproblemen zorgen. Ook als de wet dat nooit zo heeft bedoeld.

## **Radicaal**

Gerard Sangers, die al jaren in de bijstand zit en er twee boeken over schreef, weet er alles van. Hij deelt dan ook graag zijn mening over wat er allemaal beter kan in het sociaal domein. Maar hij begint met een waarschuwing vooraf: zijn ideeën zijn wel radicaal. Hij weet niet zeker of de lezers van *Binnenlands Bestuur* die wel willen horen.

## **Weerstand**

Het zal namelijk niet de eerste keer zijn dat hij stuit op weerstand vanuit wat hij de systeemwereld noemt. De zin 'ze luisteren niet' loopt als een rode draad door zijn tweede boek ('De mening van... een uitkeringstrekker'). Waar het eerste boek vooral ging over zijn eigen ervaringen in de bijstand, is het tweede boek meer een uiteenzetting van Sangers' ideeën over het sociaal domein. Aan die boeken verdient hij zelf overigens niets – de opbrengsten worden immers van zijn uitkering afgetrokken.

*Tekst loopt door onder afbeelding*



*Gerard Sangers*

## **Geen ruimte**

De kloof die Sangers ervaart tussen de leefwereld en de systeemwereld is een terugkerend thema in zijn werk. De zestiger heeft het zijn missie gemaakt om die werelden dichter bij elkaar te brengen. 'Ik probeer binnen te komen bij de systeemwereld', zegt Sangers vanuit zijn huiskamer in Middelharnis, Goeree-Overflakkee. Zijn grijswitte haar zit strak achterover en hij rookt een zelf gerolde sigaret. 'Maar ik word geweerd.' Via allerlei kanalen probeert hij zijn boeken aan de man te brengen bij bestuurders, ambtenaren en andere insiders, maar dat wil niet altijd lukken. 'Als ik vraag of ik naar congressen mag komen, dan hoor ik: "U past niet in ons thema",

“Er is geen ruimte in het programma”, of: “U bent welkom als u 490 euro exclusief btw wilt betalen”.’

### **Luisteren**

Amma Asante, de voorzitter van de Landelijke Cliëntenraad, die de belangen behartigt van mensen die voor hun inkomen of ondersteuning afhankelijk zijn van de overheid, kent de kloof tussen de systeemwereld en de leefwereld. Maar Sangers’ klacht dat ‘ze’ niet luisteren, deelt ze niet zonder meer. ‘Vanuit cliëntperspectief begrijp ik dat gevoel’, zegt ze. ‘Maar ik zie: ze luisteren wel, ze zijn alleen niet altijd bij machte om te doen wat ze willen voor hun inwoners.’

### **Tout Nederland**

Naar Asante wordt de laatste tijd juist steeds meer geluisterd. ‘Nog vaker dan voorheen worden we gevraagd om mee te denken over allerlei dingen. We worden door tout Nederland benaderd.’ De problemen rondom uitkeringen en toeslagen zijn inmiddels ook bij de gemiddelde Nederlander bekend, merkt Asante. ‘Door bijvoorbeeld de boodschappenaffaire en de kinderopvangtoeslagaffaire ziet de hele samenleving hoe erg het is. Mensen zijn niet meer zo zeker of we het wel zo goed geregeld hebben.’

*Tekst loopt door onder afbeelding*



*Amma Asante. Foto door Frank Jansen.*

### **Partner**

Asante ziet de Participatiewet als een belangrijke bron van de problemen die ze in haar dagelijkse werk tegenkomt. ‘Mensen die onder de Participatiewet vallen, komen er niet meer uit. Niet meer met de uitkering, niet meer met de zoektocht naar werk. En ze staan vaak tegenover de gemeente, terwijl ze eigenlijk de gemeente als belangrijkste partner zouden moeten hebben.’

### **Aannames**

Het probleem zit ‘m niet zozeer in de bedoeling van de wet, maar meer in de aannames waarop het beleid is gebaseerd, denkt Asante. ‘Wetten worden niet gemaakt met het doel om inwoners in de problemen te brengen. Maar met deze wet worden bepaalde aannames gedaan – over hoe je mensen activeert, hoe je handhaaft, hoe je fraude opspoor – die niet stroken met de realiteit, de leefwereld van de burger.’

### **Zelfredzaamheid**

Die aannames zijn gestoeld op een mensbeeld dat burgers wantrouwt, maar ook hoge verwachtingen heeft van de zelfredzaamheid van diezelfde burger. ‘Het gaat uit van het idee dat je mensen die een uitkering aanvragen goed in de gaten moet houden, omdat ze anders een loopje nemen met het systeem. Dat vertaalt zich in hard sanctiebeleid. En het systeem gaat aan de andere kant uit van een bepaald doenvermogen: het wordt van je verwacht dat je zelfstandig kennis neemt van alle voorwaarden van beleid, alles doet wat nodig is om je leven op de rails te krijgen. Je kunt je afvragen of dat realistisch is.’