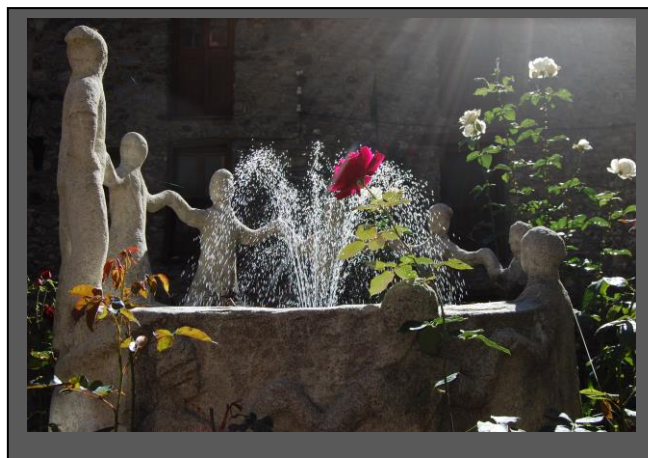


Verslag  
van de

# Social Meeting



***“De overheid:  
steun,  
maar niet altijd toeverlaat”***

die plaatsvond op 28 mei 2015

in Wijkcentrum De Spijkerbeemden

en werd georganiseerd door

**Nexus**  *social expertise*  
praktische aanpak van sociale vraagstukken • met visie en betrokkenheid naar resultaat

**Dit verslag is een weergave van de Social Meeting 'De overheid: steun, maar niet altijd toeverlaat'.**

**Het geeft aan wat er op de bijeenkomst is gezegd door de gastsprekers en wat er in de discussies naar voren is gekomen.**

**In het geheel zit een aantal tips en aanbevelingen verpakt, die wat ons betreft de spijker op de kop slaan.**

**Dank voor het lezen. Maak gebruik van de aanbevelingen. Ga de uitdaging niet uit de weg en lever een bijdrage aan verbetering van de situatie van vele kwetsbare medebewoners die in de praktijk onbedoeld maar daardoor niet minder drastisch worden getroffen.**

**Uw reactie is van harte welkom.**

## **Verslag**

### **Inleiding door Paul Maas, mede-initiatiefnemer Stichting Nexus Social Expertise**

Welkom allemaal op deze social meeting van Stichting Nexus Social Expertise.

Het doel dat we met onze social meetings hebben is om mensen uit de praktijk, uit de maatschappelijke organisaties, van overheidsinstanties als de gemeente, belanghebbenden en geïnteresseerden bij elkaar te brengen en ons te buigen over een bepaald maatschappelijk thema. Goed om te zien dat u vanuit dit brede veld aanwezig bent. Nexus betekent *verbinding* en *aansluiting* en dat is wat wij in ons werk, en dus ook vandaag, beogen.

Marianne van Wezel en ik hebben samen enkele jaren geleden het initiatief genomen om Stichting Nexus Social Expertise op te richten. Wij hebben beiden ruime ervaring in het brede sociale domein in Tilburg, Eindhoven en Noord-Brabant. Onze stichting wil sociale activiteiten, projecten en programma's uitvoeren. Kenmerk is dat wij werken aan sociale samenhang en persoonlijke ontwikkeling, waarbij we altijd uitgaan van de praktijk, de bron: de behoeften en vragen van mensen die het in het leven om uiteenlopende redenen (sociaal, financieel) niet gemakkelijk hebben. Vanuit die praktijk ook organiseren we deze social meetings om brede aandacht te besteden aan bepaalde thema's of situaties. Nexus kreeg een nieuwe impuls toen medewerkers en vrijwilligers van (voorheen) De Ketting en (voorheen) Centrum Buitenlandse Vrouwen ons benaderden met het verzoek om activiteiten en sociale verbanden voort te zetten. Zo ontstonden nieuwe activiteiten en projecten, waaronder het project EigenWijzer.

Het thema van deze meeting komt voort uit onze ervaringen bij het project EigenWijzer. Hierin ondersteunen we mensen die in het dagelijks leven ergens op vast lopen, tussen de wal en het schip (dreigen te) vallen, maar die wel vooruit willen. Vaak gaat het hierbij (ook) om financiële kwesties. De mensen die bij ons komen kennen ons vooral 'via- via', van informele contacten en via de sociale instellingen.

De vrijwilligers bij EigenWijzer zijn op de eerste plaats vertrouwenspersoon; zij hebben de nodige levenservaring en zij willen die ervaring inzetten om andere mensen letterlijk wijzer te maken. Met de 'deelnemers' zetten we stappen vooruit naar oplossingen, leggen we verbindingen met de sociale instellingen en maken we met hen de materie zo eigen dat ze voortaan zélf vooruit kunnen: vandaar 'EigenWijzer'.

Onlangs gingen we bij onze deelnemers na waarom zij in de problemen zaten, waar die problemen waren ontstaan, wat hun eigen rol daarbij was en uiteindelijk, natuurlijk, hoe zij eruit zouden kunnen komen en blijven. Zo kwamen we erachter dat zeker de helft van de mensen die wij ondersteunen in de problemen zitten door handelen van de overheid zelf. Dat vonden we opmerkelijk.

We gingen verder op onderzoek en ontdekten dat de Nationale ombudsman hierover al uitvoerige rapporten had geschreven.

Ook bevroegen we onze Tilburgse contacten bij Sociaal Raadslieden en het AdvocatenCollectief hierover.

Zo is deze social meeting tot stand gekomen.

Het programma globaal:

- Willemijn van Helden en Yvonne van der Vlucht van de Nationale ombudsman geven een toelichting op hun onderzoeken;
- Marianne van Wezel en Wilma Kuik bespreken drie voorbeelden uit onze eigen praktijk: één vanuit de Belastingdienst, één vanuit het UWV en één vanuit de gemeente;
- Ludo Maes van Sociale Raadslieden geeft zijn visie op het thema;
- Pieter van der Meulen van het Advocatencollectief neemt met ons door wat de mogelijkheden zijn m.b.t. juridische hulpverlening;
- We sluiten af met een discussie die hopelijk een aantal bruikbare adviezen en tips oplevert die kunnen leiden tot verbetering van de situatie.

**Drs. Willemijn van Helden en dr. mr. Yvonne van der Vlucht  
van de Nationale ombudsman:**

***'Geen fraudeur, toch boete'.***

Wij zijn projectleiders en uitvoerders van de onderzoeken 'Geen fraudeur, toch boete' van december 2014 en 'In het krijt bij de overheid' van januari 2013. De Nationale ombudsman is in de Grondwet vastgelegd en is onafhankelijk. Wij staan los van de overheid. De Tweede Kamer benoemt de Nationale ombudsman. Ons werk gaat niet over de wetten en wetgeving zelf. Ons werk gaat over hoe de overheid haar werk uitvoert. Het gaat over de gedragingen van de overheid. Bij ons werken 170 mensen. Wij ontvangen jaarlijks 36.000 klachten en signalen. Wij doen onderzoek uit eigen beweging en naar aanleiding van klachten en onrust. Wij hebben geen macht, maar wel gezag. Dat 'gezaghebbende' doet op den duur toch wel zijn werk.

Vanuit signalen en onrust deden wij onderzoek naar de Fraudewet. De Fraudewet beoogt het bestrijden van fraude in de sociale zekerheid. Het idee was hier het bestrijden van bewuste fraude. Bij fraude zou de betrokkene het benadeelde bedrag én 100 % boete ter hoogte van hetzelfde bedrag moeten betalen. Al vóór de ingang van de wet op 1 januari 2013 waren er zorgen over de wet. Deze zorgen betroffen vooral de 'inlichtingenfraude'. Men vroeg zich af of bij het verzaken van de 'inlichtingenplicht' wel sprake was van 'fraude'. De Ombudsman volgde de uitvoering en de klachten kwamen al snel binnen. Wij vonden de boetes buitenproportioneel. Bij pogingen om tot oplossingen te komen kregen wij meestal nul op het rekest. Ook wij kwamen er niet door. Vandaar dat wij al snel een eigen onderzoek startten onder de noemer 'geen fraudeur, toch boete'. De conclusie uit het onderzoek was dat het meestal ging om niet-bewuste fraude. Gegevens worden soms 'te laat' doorgegeven, omdat mensen soms zelf nog geen duidelijkheid hebben over hun nieuwe situatie. Soms worden gegevens doorgegeven op een wijze die niet goed doorkomt. Het merendeel van de boetes betrof situaties waar geen sprake was van bewuste fraude. De boetes zijn ook heel hoog. Mensen vinden het normaal terug te betalen wat teveel is overgemaakt. Maar de boetes worden als erg onrechtvaardig ervaren.

Wij spraken ook ambtenaren die de wet moesten uitvoeren. Ook zij hadden er moeite mee. Het doel van de uitkering is immers het weer activeren van mensen naar werk. Door de boetes raken mensen helemaal uit het veld geslagen. Van activering komt dan niets meer.

De Fraudewet mist ook zijn oorspronkelijke doel. De wet treft niet de serieuze fraudeurs.

Voor de uitvoeringsorganisaties is maar beperkte ruimte voor eigen invulling. Bij de Centrale Raad van Beroep zijn verschillende zaken aanhangig gemaakt. Een aantal zaken zijn daar ook gewonnen en bijbehorende boetes verminderd.

Wij hebben verschillende aanbevelingen gedaan in ons rapport, o.a.:

- Wij vinden dat uitkeringsgerechtigden mogen verwachten dat een boete proportioneel is.
- Wij vinden dat de bewijslast niet eenzijdig bij de burger mag liggen.
- Er zouden meer mogelijkheden moeten zijn om eerst een waarschuwing te geven.
- Bij Schuldhulpverlening kunnen mensen met een fraudeschuld niet terecht. Dat moet wél kunnen.
- Als er een boete wordt gegeven adviseren wij om altijd bezwaar te maken en als het kan met een advocaat erbij.

Inmiddels is er wel wat beweging. Minister Asscher heeft aangekondigd met een aanpassing te komen. De automatische 100% boete wil hij eruit halen. Dat mag dan alleen nog bij bewuste fraude. Voortaan moet dan naar de persoonlijke situatie gekeken worden. Overigens kan de boete dan nog steeds hoog zijn. Bij een 'kennelijke vergissing' zou de mogelijkheid tot een waarschuwing ingevoerd kunnen komen.

De Fraudewet blijft onze aandacht hebben!

De genoemde rapporten zijn te vinden op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) onder 'thema's en publicaties'.

## **Marianne van Wezel en Wilma Kuik: voorbeelden uit de praktijk van het Project EigenWijzer van Stichting Nexus**

### **Belastingdienst**

Jan is metselaar en werkt in de bouw. In 2000 krijgt hij het in zijn rug, een hernia. Hij wordt gedeeltelijk afgekeurd en ontvangt 35% van zijn loon van de WIA. De arts geloofde niet dat hij niet meer kon werken. De rest van zijn inkomen wordt aangevuld door de bijstand. Na verschillende operaties en bezwaren komt Jan voor 100% in de WIA. Het is dan 2004. De WIA wordt met terugwerkende kracht uitgekeerd. De daardoor teveel betaalde bijstand wordt verrekend. In 2008 ontvangt Jan van de Belastingdienst een vordering. Hij begrijpt het niet, maar betaalt maar, denkt dat het wel zal kloppen. De terugvordering wordt meer en meer en loopt op tot € 12.000. Inclusief boetes, en rentes, komt het zelfs tot een € 16.000. Op zijn rekening wordt een beslag gelegd van € 400. Van de overgebleven € 700 kan hij nauwelijks de vaste lasten nog betalen. Geld voor eten heeft hij niet meer. Onbetaalde rekeningen stapelen zich op en daarmee de schulden. Een schuldeiser heeft blijkbaar toestemming gekregen een bankbeslag te leggen, inclusief een flink bedrag waardoor hij nu rood staat, iets waar hij de bank nooit toestemming voor heeft gegeven. Jan sluit zich op, doet de deur niet meer open. De grond is onder zijn voeten verdwenen. Iedere logica ontbreekt hem. Hij ziet geen uitweg meer.

Wij komen met Jan in contact via kennissen die we eerder ook hielpen. We slaan aan het bellen en proberen alles op een rij te krijgen. Wat is er gebeurd? Jan deed nooit aangifte bij de Belastingen. Hij had dat nooit gehoeven. In 2008 stuurt de Belastingdienst Jan een terugvordering op basis van het inkomen van 2004. In dat jaar vond de verrekening met een teveel betaalde bijstand plaats. Op basis van dat bedrag maakt de Belastingdienst een schatting voor de volgende jaren, en houdt daar aan vast. Ze geven toe dat het allemaal gebaseerd was op een schatting. Maar, meneer was verplicht een belastingaangifte te doen, dus logisch dat hij de vordering moet betalen. Samen met een belastingdeskundige dienen we de belastingaangiften over de voorafgaande jaren alsnog in. Dankzij ons doorzettingsvermogen komt er uiteindelijk een verrekening en worden de vorderingen ingetrokken. Door onze gesprekken raakt Jan langzaam uit zijn dal. Maar we zijn er nog niet. Van zijn schulden is hij zo nog niet af. We zetten alles op een rij en we gaan samen naar de Schuldhulpverlening. Daar wordt hij goed ontvangen en we kunnen Jan met een gerust hart overdragen. Na drie jaar zal hij van zijn hele sores af zijn. Het leven in Jan is weer terug. Een verhaal van zo'n 8 jaar dat niet nodig was geweest. Als de Belastingdienst in 2008 naar de werkelijke inkomsten had gekeken of even een telefoontje had gewaagd met het verzoek de belastingaangifte in te vullen....

### **UWV**

Harrie, hulpverlener, kreeg enkele jaren geleden kanker. Hij onderging een zware operatie en doorstond de chemokuren. Zo'n twee jaar zat hij in de WIA. Hij knapte weer aardig op en kreeg de gelegenheid om zijn werk zelfs weer op te pakken. Het leek allemaal weer goed te komen. Hij gaf telefonisch aan het UWV door dat hij weer aan het werk was.

Aan zijn rekening zag hij wel dat dat blijkbaar niet goed was doorgekomen, maar stond daar verder niet bij stil. Hij was blij dat hij het leven had en aan het werk kon. Na zo'n vijf maanden wijst iemand hem erop dat hij dat alsnog goed moet doorgeven. Een half jaar later volgt een vordering van het UWV vanwege teveel betaalde WIA en een 100% boete daarboven op. Met dank aan de Fraudewet die vanaf 1 januari 2013 inging. Door een beslag gaat er maandelijks € 1.100 van zijn inkomen af. Hij houdt € 700 over. Een inkomen voor hypotheek en ziekteverzekering is voldoende, wordt hem voorgehouden. Geld voor eten heeft hij niet meer. Hij houdt dit twee maanden vol, wordt iedere dag depressiever, en kan zich niet voorstellen dat het de bedoeling is dat hij in de goot verdwijnt. Hij schaamt zich. Hij is hulpverlener en zit nu zelf in een situatie waar hij niet uitkomt. Wij kennen Harrie via kennissen. Bij ons voelt hij zich vertrouwd en begrepen. We zetten samen alles op een rij en zorgen dat de onbetaalde rekeningen op orde komen. We adviseren alleen te betalen wat kan en hij maakt voortaan € 500 per maand over. Hij vindt het logisch dat hij de teveel betaalde uitkering moet terugbetalen. Maar die boete, dat klopt niet. De hooghartigheid waarmee het UWV blijft bij de boete en de veel te krap berekende beslagvrije voet, stoort hem. Via een advocaat weet hij alsnog de beslagvrije voet op te rekken en de boete wordt grotendeels ingetrokken. Zijn zaak speelde immers in 2012, vóór de ingang van de Fraudewet. Waar hij vooral over ontdaan is, is dat het hem niet lukte door een gesprek of onderhandeling tot een oplossing te komen. Het voelde alsof hij een crimineel was en zijn autonomie hem werd ontnomen. Hij is achteraf vooral blij dat hij om hulp heeft gevraagd. Anders was hij weggeweest, zegt hij.

## **Gemeente**

Esther komt bij Nexus via KompaanendeBocht. Met haar zoontje gaat ze in de stad wonen en wij begeleiden haar naar verdere zelfstandigheid. We zetten haar administratie mee op, maken een plan om de schulden langzaam af te betalen en brengen haar in contact met de instanties in de wijk. Ook helpen we haar bij de aanvraag voor een bijstandsuitkering. We gaan mee naar de afspraken zodat we weten dat dat goed gaat. Als de aanvraag bijna rond is, krijgt ze een brief dat haar uitkering is gestopt en dat ze haar voorschot moet terugbetalen. Volgens het schrijven was ze niet op haar afspraak verschenen en dat is in strijd met de Participatiewet. Op onze vraag of hier geen sprake was van een vergissing - wij waren immers zelf bij die afspraak aanwezig - wordt ons te kennen gegeven dat regels regels zijn en dat iedereen zich aan de regels moet houden. Aangezien we dus niet worden geloofd, betrekken we een advocaat bij de zaak om bezwaar te maken. Ondertussen is er geen eten, geen geld voor de huur, geen geld voor de rekeningen, laat staan de schulden die ze ging betalen. Het probleem van het eten kunnen we snel oplossen via de Voedselbank. Schuldeisers verzoeken we om geduld en verder proberen we de moed er bij Esther in te houden. Het bezwaar wordt gehonoreerd, er was kennelijk sprake van een 'miscommunicatie'. Gelukkig is dan een voorschot mogelijk. Een half jaar na ingang ontvangt ze haar uitkering. We staan er maar niet bij stil wat er was gebeurd als we er niet zo bovenop hadden gezeten.

## **Ludo Maes van Sociaal Raadslieden: 'Overheid ingewikkeld?... Nee, toch!'**

Ik ben meer dan dertig jaar werkzaam bij Sociaal Raadslieden.

In de sociaal-juridische dienstverlening gaat het om het gedrag van mensen naar de overheid toe en ook de relatie van die overheid tot de mensen. Over die relatie maak ik me steeds meer zorgen.

Als titel had ik vandaag eigenlijk willen kiezen *overheid: vriend of vijand*. Ik zie namelijk dat mensen de overheid langzaam gaan zien als vijand in plaats van als vriend. Er komen zoveel mensen bij ons die in de problemen zijn geraakt met die overheid.

Neem de Toeslagenwet. In 2005 had je al een discussie over de Individuele Huursubsidiewet (IHV). Mensen zouden daar zelf moeten opgeven of ze dachten dat ze het volgend jaar meer of minder zouden gaan verdienen. Daarover werd toen gezegd dat dat niet zou gaan werken. Mensen zouden dat niet goed opgeven. Een jaar later komt het rijk met de Toeslagenwet. Mensen zijn daarin zelf verantwoordelijk om de juiste gegevens door te geven. Pas later kijkt de overheid of het klopt en komt met herberekeningen en terugvorderingen. De overheid dicht mensen kennis toe die ze niet hebben. En die overigens ook de hulpverleners niet hebben. Dan gaat er veel fout. Mensen weten het vaak niet en er wordt ook misbruik van gemaakt. Het is alsof je de deur van je huis openzet en dan maar verwacht dat niemand het komt leeghalen. Als er op voorhand teveel is aangevraagd en overgemaakt, dan ontstaan de problemen.

Vervolgens gedraagt diezelfde overheid zich arrogant en met wantrouwen. Want zij stellen: zo is het! En dan moet je als burger maar aantonen dat het niet zo is. Mensen voelen zich dan klein, aangevallen en niet gerespecteerd.

Zelf hanteert de overheid overigens een foutmarge van 5%. Dus een op de twintig mensen heeft te maken met een fout. Zij moeten dat zelf aantonen en in bezwaar gaan, terwijl het steeds lastiger is geworden om onderling iets op te lossen.

Bij vragen verwijst de overheid naar internet. 75% van de klanten van Sociaal Raadslieden is digibeet. Is hen dat aan te rekenen of is dat een gegeven? De overheid is een soort machine en houdt de klant verantwoordelijk.... en wel binnen zes weken!

De overheid gedraagt zich buiten de werkelijkheid. Zo krijg je situaties die niet meer te volgen zijn:

Een echtpaar had bijvoorbeeld zeven puppies; die hadden ze niet mogen verkopen.

Mensen die in de bijstand zitten en gedeeltelijk of tijdelijk gaan werken; er is een aparte studie voor nodig om dat uit te rekenen.

Of als de huidige postbezorger zijn inkomsten verrekend ziet met de bijstand; dat is niet te volgen.

Mensen raken vermalen tussen de regels.

De overheid is inderdaad zowel naïef als wantrouwend. Als het om geld gaat, kun je niemand vertrouwen.

Wat ik mis is het menselijke verhaal. Er is naïviteit. En er is een eenzijdige overheid. Als er iets fout gaat ligt de schuld bij de persoon of gaan ze uit van 'te kwader trouw'. En daar kom je steeds moeilijker doorheen. Dan is het van één kant. Ik mis het menselijke aspect. Ik mis het gesprek.

## **Pieter van der Meulen van AdvocatenCollectief**

### ***‘En als het fout gaat; hoe kom je dan tot je recht?’***

Bij het AdvocatenCollectief zijn mensen die tussen de wal en het schip vallen dagelijkse praktijk. Zij weten zich geen raad met de complexe materie en zijn daardoor extra kwetsbaar voor foute of onwelwillende behandeling door instanties. Zoals onlangs een mevrouw in de bijstand. Haar overleden moeder liet een erfenis na. Ze maakte een afspraak met de gemeente om op voorhand duidelijkheid te krijgen over wat ze ervan over zou houden. De medewerker zei dat ze het maar moest opgeven en dan zou ze wel zien. Dat maakte haar onzeker en ze kwam naar ons voor een antwoord.

Wij behandelen onder meer sociale zekerheidsrecht, huurrecht, arbeidsrecht, familierecht. Wij kiezen ervoor om vooral zaken te doen van de huurder, werkenden, uitkeringsgerechtigden. 80 tot 90% van onze zaken betreft gefinancierde rechtshulp; hierbij geeft de overheid een bijdrage in de kosten van de rechtshulp. Voor samenwonenden geldt daarvoor een belastbaar inkomen van max € 36.000 en voor alleenstaanden van € 25.000.- Ook dan nog is het niet gratis. De overheid heeft de laatste jaren bezuinigingen doorgevoerd en drempels gelegd. Dat begint met een verplichte gang via het Juridisch Loket. Op die manier worden bepaalde zaken eruit gefilterd. Daarnaast moet er bij iedere zaak een financieel belang zijn van minimaal € 500. En als er meerdere problemen tegelijkertijd spelen, geldt voortaan dat per probleem de drempel toegepast moet worden.

De overheid gaat steeds meer uit van de ‘zelfredzaamheid’ van de burger. Die is er lang niet altijd. Voor ons is dit ons vak. En wij raden aan om bij problemen een advocaat om hulp te vragen. Wij hebben altijd een gratis kennismakingspreekuur, waarin duidelijk gemaakt kan worden of het inschakelen van een advocaat zinvol is. In Tilburg is voor de eigen bijdrage ook – nog steeds – een tegemoetkoming uit de bijzondere bijstand mogelijk.

Onze ervaringen in de laatste tijd: er waait sinds enkele jaren een andere wind; een wind die van de overheid komt en die is gebaseerd op wantrouwen. Wij merken dat dagelijks in onze praktijk. En mensen die absoluut niks kwaads in de zin hebben en die vanwege een gebrek aan kennis over de materie (nog meer) afhankelijk en kwetsbaar worden, raken hierdoor ernstig gedupeerd.

We zullen het daar voorlopig mee moeten doen... tot er – vanuit de overheid – een andere wind gaat waaien.

## **Discussie**

Mensen van de gemeente geven aan dat ze de ruimte die ze in de uitvoering hebben wel degelijk pakken. Zo is er bijv. een klachtencoördinator. Zij probeert klachten of fouten zo goed mogelijk op te lossen.

Ook bij Schuldhulpverlening is er speelruimte om zaken goed op te lossen. De wetgeving is weliswaar harder geworden; de gemeente zoekt zoveel mogelijk naar de menselijke noot.



Iemand anders vraagt zich af of de gemeente uitvoerder is van de wet of dat ze burgers helpt. Bij de gemeente zijn geen casemanagers meer. Sinds de reorganisatie zijn de medewerkers de klantencontacten kwijt. Daar is niets voor in de plaats gekomen. Er is geen cliëntenraad of anderszins direct contact met de uitkeringsgerechtigden zelf. Ook de meldfunctie van de Klantenraad WWB is verdwenen. De Sociale Raad biedt gevraagd en ongevraagd advies. Zij zegt wel een vorm te zoeken om mensen erbij te betrekken.

Beleidsmakers zouden meer in contact moeten zijn met de uitvoering en met de mensen zelf. Er is veel te veel afstand en te weinig inleving.

Een ander merkt op dat wat aan de orde is gekomen zeker geen incidenten zijn. Het zit in het systeem, wat een systeem van wantrouwen is. Daarvoor in de plaats moet iets anders komen: een systeem dat werkt vanuit vertrouwen.

Weer een ander geeft aan dat medewerkers nu eenmaal in een stramien moeten werken. Logisch dat het dan niet allemaal vlekkeloos verloopt. In de praktijk wordt veel verantwoordelijkheid weggeschoven. Als medewerkers vinden dat ze hun werk niet goed kunnen doen, dan moeten ze hun mond open doen. En dat geldt ook voor de leiding. Medewerkers en leiding zitten gevangen in angst en leggen de verantwoordelijkheid bij de ander. Zij maken in de praktijk de gevolgen van die uitvoering mee; zij zouden zicht kunnen hebben op hoe de uitvoering disproportionele gevolgen kan hebben voor cliënten. Kunnen we aan hen, de uitvoerende medewerkers, vragen om meer te signaleren, om ongewenste gevolgen kenbaar te maken bij hun leiding en bij bestuurders? Zouden zij niet ook in beweging moeten komen?

Er zijn de laatste tijd heel wat taken van de centrale overheid naar gemeenten overgeheveld, juist vanuit het argument dat de gemeente veel dichterbij haar bewoners staat; veel beter weet wat de (on)mogelijkheden van die bewoners zijn; veel beter daarop kan aansluiten; en dus veel beter maatwerk kan leveren. Dat zou toch moeten betekenen dat gemeenten dan ook de handelingsruimte moeten krijgen en de expertise wordt aangeboden om dat maatwerk te kunnen leveren?

Een aanwezige belastingexpert maakt zich boos over cases waarmee hij te maken heeft vanuit de Belastingdienst. Hij zegt dat hij meemaakt dat mensen over de afgrond van hun bestaan worden geduwd. Er is daarbij totaal geen sprake van enige belangstelling voor of inleving in de mens die het betreft. Dat moet absoluut stoppen, vindt hij.

Op een vraag waar EigenWijzer haar deelnemers vandaan heeft en waarom zij dáár komen en niet bij een instelling, antwoordt een vrijwilligster dat mensen vooral via via komen, omdat ze ons kennen of van ons hebben gehoord. Dat is via de sociale contacten in de wijken en via medewerkers van de sociale instellingen. Wij kunnen eerder een vertrouwensband creëren. Er is veel schaamte en verlegenheid om hulp te vragen en mensen weten ook niet altijd wat mogelijk is. Soms moet je zelf even langs gaan, blijven bellen als iemand zich opsluit, eten of koffie meenemen zonder vragen, luisteren. Daar is een andere insteek en ook tijd voor nodig, die er bij de professionele instellingen lang niet altijd is.

Paul voegt toe: dit is precies de reden waarom professionele instellingen en informele organisaties als Nexus nauw moeten samenwerken en met elkaar moeten afstemmen, in het belang van die vele mensen die hulp nodig hebben, maar die om wat voor reden ook zich verschuilen en daardoor zo moeilijk bereikbaar zijn.

Er worden veel sancties en boetes opgelegd. Bij sancties zou er altijd de gelegenheid moeten zijn voor een gesprek. Mensen moeten altijd de gelegenheid hebben om te reageren vóór er sancties opgelegd mogen worden. Bij een eenzijdig opleggen van sancties weet je nooit wat er speelt. In dit werkterrein werken we met mensen, en wel met mensen aan beide kanten van de tafel. Zonder die menselijkheid en die tweezijdigheid gaat het werk niet goed en blijft het zo dat vele (kwetsbare) mensen op een onrechtvaardige manier behandeld worden .

Het laatste woord geven we aan Willemijn en Yvonne van de Nationale ombudsman. Zij vinden het heel boeiend om te horen hoe het in het Tilburgse gaat en ze herkennen ook zaken vanuit hun onderzoeken. Zij adviseren ons om steeds met voorbeelden te blijven komen. Juist door voortdurend voorbeelden uit de praktijk naar voren te brengen kunnen signalen worden opgepakt en kan het werk steeds verbeterd worden. Ook de Ombudsman zelf is en blijft erg geïnteresseerd in de praktijkvoorbeelden.

*Met dank aan alle deelnemers voor hun bijdrage aan deze meeting en met een bloemetje voor de gastsprekers sluiten we af.*

*Graag tot een volgende social meeting.*



[info@nexus-se.nl](mailto:info@nexus-se.nl)

<http://www.nexus-se.nl>