

# Gemeente Enschede: meer menselijke maat

De toeslagenaffaire speelt sinds enkele jaren een hoofdrol in de landelijke politiek met uiteindelijk als gevolg het aftreden van het kabinet Rutte III. Bij de belastingdienst en de uitvoeringsorganisaties bleek de letter van de wet heilig en ontbrak het aan de menselijke maat. Maar ook lokaal lopen burgers tegen vergelijkbare problemen aan. Dat merkte bijvoorbeeld het Diaconaal Platform Enschede, dat signalen kreeg van mensen die slachtoffer werden van een te streng gemeentelijk beleid. De gemeenteraad Enschede besloot in maart 2021 een externe 'commissie menselijke maat' onderzoek te laten doen naar de menselijke maatvoering in het sociaal domein. De resultaten werden in oktober 2021 gepresenteerd aan de gemeenteraad.

Bestuurslid Honoré de Beer van de Parochiële Caritas Instelling (PCI) van de Enschedese parochie St. Jacobus de Meerdere is blij met het rapport. Een groot aantal christelijke kerken en gemeenten in Enschede richtte in september 2011 het Diaconaal Platform Enschede (DPE) op, met name om de stem van de zwakkere in de stad te versterken. Het DPE wil vanuit christelijke overtuiging gestalte geven aan de opdracht "om dienstbaar te zijn aan onze medemens, door aandacht te wijden aan de concrete noden en behoeften van personen en groepen van personen en daardoor bij te dragen aan het bevorderen van sociale rechtvaardigheid," aldus

de visie zoals die op de website staat verwoord. De Beer: "Vanuit het Diaconaal Platform hebben we de afgelopen jaren veelvuldig signalen afgegeven aan de gemeente dat het beleid in sommige gevallen te streng was. Dit rapport van de commissie bevestigt dat duidelijk. Ik denk overigens dat de landelijke toeslagenaffaire zeker geholpen heeft om het probleem ook hier in Enschede bespreekbaar te maken."



Dat laatste signaleert het eindrapport van de 'commissie menselijke maat' ook: "De notie van de menselijke maat vormt tegen de achtergrond van het huidige debat over de verhouding tussen overheid en burger een gevoelige toetssteen voor het functioneren van de verzorgingsstaat. Met name door de toeslagenaffaire is zichtbaar geworden hoezeer de bureaucratie van de verzorgingsstaat mensen kan vermorzelen en individuele levens kan verpesten. Dit is een gevolg van de grote macht die uitvoeringsinstellingen kunnen uitoefenen, zowel in termen van juridische bevoegdheden als de inzet

'De notie van de menselijke maat vormt tegen de achtergrond van het huidige debat over de verhouding tussen overheid en burger een gevoelige toetssteen voor het functioneren van de verzorgingsstaat.'

van feitelijk instrumentarium. Het besef dat mensen kunnen worden vermorzeld door de overheid beperkt zich niet tot de toeslagen maar strekt zich uit tot het brede spectrum van de verzorgingsstaat, van het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) tot de gemeenten als uitvoerder van onder meer de Wmo 2015 en de Participatiewet. De ontdekking van de menselijke maat als normatieve standaard voor de omgangsvormen tussen overheid en burger kan worden beschouwd als een reactie op het verschijnsel van de machtsconcentratie bij overheidsinstellingen, als een antistof die kan worden toegediend om de scheefgegroeiende verhoudingen te normaliseren."

De commissie benoemt in het rapport expliciet het huidige mensbeeld, waarbij de nadruk de afgelopen jaren is komen te liggen op eigen verantwoordelijkheid en het beroep op het zelfoplossend vermogen van de burger. Het idee van de verantwoordelijke zelfredzame burger kan echter problematisch zijn voor regelingen zoals de Wmo 2015 en de Participatiewet, constateert de commissie in haar rapport. "Daarop wordt immers juist een beroep gedaan door burgers voor wie deze eigenschappen niet onmiddellijk voor de hand liggen. Wat betreft het eigen sociale netwerk geldt bovendien dat de kracht daarvan gemakkelijk groter wordt voorgesteld dan in de praktijk door de mensen kan worden waargemaakt." Het rapport geeft daarnaast enkele voorbeelden waarbij in Enschede de menselijke maat soms ver te zoeken was. Zo moesten ook langdurig werklozen (ouder dan 27) die een bijstandsuitkering aanvroegen eerst werk zoeken, hoewel dit niet conform de wet is. "Met allerlei nadelige gevolgen voor de direct betrokkenen (vergroting schulden, stress, gevoelens van vernedering)," aldus het rapport. "Het beleid werd pas omgebogen nadat de Nationale Ombudsman een kritisch rapport had opgesteld over de Enschedese praktijk. Deze affaire heeft relaties tussen de stad en de organisaties die opkomen voor de belangen van arme inwoners geen goed gedaan." En ook in Enschede kon een administratieve fout leiden tot terugvordering van de gehele uitkering. De mensen van het Diaconaal Platform Enschede kregen tijdens hun werk de afgelopen jaren dit soort verhalen vaker te horen. Het platform biedt burgers op verschillende manieren steun, bijvoorbeeld bij vragen rond de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Maar het platform biedt ook schuldhulp met begeleiding van mensen thuis en heeft een Formulieren Adviespunt. Daarin worden inwoners van de gemeente Enschede geholpen met het invullen van 'lastige' formulieren en krijgen ze

'De roep vanuit de inwoners en hun belangenbehartigers die steeds luider werd, is een factor van betekenis.'

advies. De Beer: "Zeker bij het invullen van formulieren kreeg je soms schrijnende verhalen te horen van mensen." Dat het herhaald aandacht vragen voor deze problematiek door het Diaconaal Platform Enschede en andere organisaties een rol heeft gespeeld bij het loslaten van het strenge beleid, staat voor de commissie vast: "De roep vanuit de inwoners en hun belangenbehartigers die steeds luider werd, is een factor van betekenis. Inwoners voelden zich onheus bejegend en niet gehoord en erkend in hun noden. Betrokkenen zelf en hun vertegenwoordigers hebben uitgebreid van zich laten horen – ook in de media – hetgeen weer zijn weerklink vond in de gemeenteraad." De conclusies van het rapport zijn duidelijk: "De commissie constateert dat de gemeente in de eerste helft van het laatste decennium een streng beleid heeft gevoerd op het terrein van de Participatiewet en de Wmo 2015, met nadelige gevolgen voor kwetsbare inwoners die een beroep moeten doen op de gemeenschap." Maar de commissie constateert ook dat de gemeente de laatste jaren steeds meer afstand neemt van dit strenge beleid. "De commissie beveelt aan de uitgangspunten voor de nieuwe benadering zichtbaar te maken. Dit komt de koersvastheid van het beleid dat de menselijke maat als uitgangspunt neemt, ten goede." Volgens de commissie kan de gemeente veranderingen in beleid en uitvoering zelf ter hand nemen. Eén van de negen aanbevelingen van het rapport is om gedragswijzen bij de uitvoering van de Participatiewet en de Wmo 2015 vast te leggen in de vorm van een brede publicatie van beleidsregels en na te gaan in hoeverre de gemeente aan bestaande gedragswijzen wil blijven vasthouden of dat aanpassingen vanuit een oogpunt van menselijke maatvoering geboden en mogelijk zijn. "De commissie heeft het vertrouwen dat de gemeente de weg naar een burgervriendelijker beleid goed zal weten te vinden." Ook De Beer is hoopvol over een gemeentelijk beleid met meer menselijke maat. "De gemeente Enschede heeft ons bovendien recent een professionele kracht ter beschikking gesteld die in kaart heeft gebracht wat het Diaconaal Platform Enschede allemaal doet. Dat boekje komt binnenkort beschikbaar en laat aan de gemeente maar ook aan anderen zien welke rol wij spelen. Zo leren we elkaar kennen en dat helpt om elkaar makkelijker te vinden."

door Roland Enthoven