

Maak vertrouwen en de menselijke maat leidend

Inzet op de menselijke maat helpt ons een betere overheid te zijn

Als steden willen we aan goede oplossingen voor onze inwoners werken. Daarbij komt het geregeld voor dat beleid niet uitpakt zoals het bedoeld was of niet past bij de situatie van inwoners die ondersteuning nodig hebben. Een groot aantal G40 steden heeft de afgelopen jaren interventies ingezet om te komen tot oplossingen waarvan inwoners zelf aangeven dat ze daarmee geholpen zijn. Daarbij wordt niet eerst beleid toegepast, maar wordt centraal gesteld wat inwoners in hun specifieke situatie aan ondersteuning nodig hebben. Dit is een lerend proces dat ook veel aanpassingsvermogen van ons als bestuurders en onze medewerkers vraagt, waarbij wij de verantwoordelijkheid nemen voor menselijke bejegening en het signaleren van ‘onredelijkheden’ in beleid en wetten. Het vraagt om ruimte om tot vernieuwende werkwijzen te kunnen komen en van fouten te mogen leren. Als G40 zien we dit als ‘work in progress’ waarin we onze aanpak steeds kunnen verbeteren aan de hand van laatste inzichten. Ook de rijksoverheid en uw Kamer spelen hierin een belangrijke rol als wetgever en beleidsmaker. We moeten als steden als één overheid samen met het rijk duidelijk communiceren en ons beleid mensgericht inrichten. We moeten mensen die vastlopen helpen vanuit een grondhouding van vertrouwen en hen daarbij regie laten houden.

Aandacht voor de menselijke maat is in de praktijk niet gemakkelijk en het kan nooit de vervanger zijn voor slecht beleid. De Nationale Ombudsman verwoordde het al in het jaarverslag van 2021. Naast dat we moeten werken aan de menselijke maat, is er in de kern iets aan de hand. Als overheid moeten we het beleid op orde hebben en het beleid mensgericht laten zijn. Er zit een gevaar dat door nu alles op de menselijke maat te zetten (te) hoge verwachtingen worden gewekt, die we misschien niet kunnen waarmaken. We kunnen niet in het oneindige maatwerk toepassen. Tegelijkertijd staat dit op gespannen voet met dat er wel veel oplossingen te vinden zijn door het toepassen van de menselijke maat. Het geeft inzicht in hoe beleid in de praktijk wel of niet goed werkt. Als G40 steden laveren we daartussen en delen we lessen met elkaar. Daarmee zijn we zowel de kanarie in de kolenmijn met signalen over wat ontspoord richting Den Haag, als de tekentafel voor nieuw beleid.

We merken dat we als steden meer naast inwoners kunnen (en moeten) gaan staan. Naar hen

luisteren en ons verplaatsen in de inwoners. Daarmee hebben we als doel om hen regie over hun eigen leven te laten behouden of terug te geven. Iedereen kan op een punt in zijn leven iets meemaken waardoor diegene even wat ondersteuning nodig heeft. Daar kunnen we het verschil maken, maar met puur menselijke maat los je niet alles op. Het gaat in beginsel meer om hoe we in de basis opereren als overheid en professionals dan om wat we doen. De bedoeling achter het beleid en het tonen van vertrouwen met regie voor onze inwoners moet voorop staan. Niet alleen de letter van de wet, maar de geest van de wet. Als steden hebben we die ruimte van het rijk nodig. We hebben gezien en ervaren dat de bureaucratie, het systeem, zich als een wapen tegen de inwoners kan keren. Tegen diegene die de overheid het hardste nodig hebben. Alleen is het systeem geen ding. Dat zijn wij.

We delen graag onze ervaringen met u hoe we proberen vertrouwen en de menselijke maat de basis te laten zijn voor ons beleid.

Onze ervaringen met de menselijke maat

We kunnen verschillende voorbeelden noemen waarin we de menselijke maat als basis nemen in de vorming van ons beleid. Zo heeft de gemeente Deventer een ondersteuningsfonds ingesteld waar de menselijke maat leidend is. Het loket is voor iedereen in de gemeente Deventer die in de knel komt door verhoogde energielasten. Ongeacht het inkomen wordt de aanvraag bekeken. De gemeente Almere heeft naar aanleiding van de Toeslagenaffaire een startsubsidie verleend voor een neutrale en veilige ruimte waar herstelexperts, inwoners, hulpverleners en ambtenaren op basis van gelijkwaardigheid en vanuit de ervaringen van burgers met elkaar in gesprek gaan en samen tot oplossingen komen. De gemeente Tilburg heeft een proef ingericht waarin bijstandsgerechtigden (maximaal) een half jaar mogen samenwonen, zonder dat dat invloed heeft op de uitkering. Daarmee wil de gemeente het ook voor uitkeringsgerechtigden mogelijk maken om geleidelijk en duurzaam te gaan samenwonen, zonder stress vanwege de uitkering. Een ander voorbeeld zijn de gemeente Helmond en Gouda waar ze werken met een doorbraakbudget om bijzonder maatwerk voor de inwoners mogelijk te maken. Daarbij wordt de casus niet alleen opgelost, er wordt ook gekeken of de casus een incident is, of dat het een patroon blootlegt dat beleid- of systeemverbetering vereist.

Dit zijn enkele voorbeelden waarin we de cirkel van wantrouwen willen doorbreken en de menselijke maat in de dienstverlening naar onze inwoners inrichten. Wat kenmerkend is aan al deze voorbeelden, is dat ze gebaseerd zijn op het onbevooroordeeld luisteren naar onze inwoners. Luisteren naar de verhalen, naar de problemen en naar de door hun geziene oplossing voor de problemen in hun leven.

De G40 nodigt u uit...

Om op werkbezoek te komen in onze steden en kennis te maken met projecten waarin de menselijke maat leidend is. Tijdens het rondetafelgesprek zal de vicevoorzitter van de Sociale Pijler, Froukje de Jonge, hier meer over vertellen en ervaringen uit haar eigen gemeente delen over 'bouwen aan vertrouwen'.

Voor nadere informatie, contact met G40 bestuurders of een werkbezoek kunt u contact opnemen met Jetske Krol (lobbycoördinator G40) via jskrol@almere.nl of 0611705981