

Een pleidooi voor versimpeling

Van Buggenum & Kremer: Ja, we hebben in Nederland een prachtig en uitgebreid stelsel van sociale zekerheid. Maar door de Nederlandse neiging om alle wetgeving dicht te timmeren en door de coalitiepolitiek die draait om compromissen, is dat stelsel voor sommigen een complex doolhof geworden, waarin vooral kwetsbare mensen snel verdwalen. →

Tekst **Els Mannaert** Fotografie **David Meulenbeld**





‘Een brief kan nog zo makkelijk, kort en bondig zijn, **maar als je niet kunt lezen is het toch lastig**’

Volgens Monique Kremer, bijzonder hoogleraar Actief Burgerschap aan de Universiteit van Amsterdam, is de verzorgingsstaat, die bedoeld is om ons zekerheid te verschaffen, voor sommigen juist een extra stressfactor geworden. ‘Ons systeem is zó complex, dat een groeiend aantal mensen niet meer weet bij wie ze moeten zijn voor welke regeling, en in hun zoektocht willen ze graag een mens aan de lijn. Dat alleen al is in dit digitale tijdperk een uitdaging. Het gevoel verloren te zijn in het systeem zorgt voor stress. Het systeem is een kluwen geworden.’

Om binnen dit stelsel je weg te vinden, heb je ‘instantiekapitaal’ nodig, zoals Kremer dat noemt: het vermogen om met instanties om te gaan. ‘Instantiekapitaal vereist een aantal vaardigheden. Om te beginnen bureaucratische vaardigheden: je moet begrijpen wat

er van je wordt gevraagd, en wat je op een formulier moet invullen. Ook heb je navigatievaardigheden nodig om de weg te vinden in de regelingen en voorzieningen. Moet je voor een beroep op zorg bij de gemeente zijn, bij de thuiszorg of juist bij je ziektekostenverzekering? Daarnaast moet je over bepaalde sociale vaardigheden beschikken, de juiste ‘taal’ spreken en de juiste houding aannemen. Je moet laten zien dat je actief op zoek bent naar hulp, maar ook weer niet met je pootjes omhoog gaan liggen omdat een ander het voor je moet regelen. Je hebt zelf ook een rol. De verzorgingsstaat is een collectief, wij zijn het samen. Maar een groeiend aantal mensen beschikt niet over dit instantiekapitaal.’

Menselijke maat

Brigitte van Buggenum, hoofd Klantexpertise bij UWV, onderschrijft deze bevindingen. ‘Ja, het stelsel moet simpeler. En er is heel veel behoefte



Monique Kremer

Studeerde Algemene Sociale Wetenschappen aan de Universiteit Utrecht en Social Policy aan de University of Sussex. Zij is als onderzoeker onder meer verbonden geweest aan de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Monique is tevens voorzitter van de Adviesraad Migratie, lid van de raad van toezicht van het Verwey-Jonker Instituut en van de raad van advies van het UWV Werkbedrijf. In april publiceerde zij *Brandbrief aan onze verzorgingsstaat*.

aan meer menselijk contact en hulp als iemand bijvoorbeeld niet over de juiste vaardigheden beschikt. Dat is wat we de menselijke maat kunnen noemen. Mede door de financiële crisis van zo’n 15 jaar geleden, toen we de opdracht hadden om veel te bezuinigen, is de weg ingeslagen van een verregaande gedigitaliseerde dienstverlening. Niet iedereen kan daarmee omgaan, zeker mensen in een kwetsbare positie niet.’

Met behulp van de Menselijke Maat Monitor meet UWV sinds enige tijd in hoeverre UWV-cliënten en werkgevers die menselijke maat ook daadwerkelijk ervaren in de dienstverlening. ‘Van oudsher deden wij klanttevredenheidsonderzoeken’, vertelt Van Buggenum. ‘Maar zo’n onderzoek meet niet afdoende of je je daadwerkelijk menselijk behandeld voelt. We hebben onderzocht wat cliënten en werkgevers zelf eigenlijk precies verstaan onder die menselijke maat, en dat blijkt toch soms

net iets anders te zijn dan wij intern bij UWV denken.’

‘Het gaat verder dan het beschikbaar maken van makkelijke en toegankelijke formulieren of voorlichting. Dat is de basis, die moet voor iedereen goed zijn. Wat echt bijdraagt aan het gevoel van menselijkheid, zo geven burgers en werkgevers aan, is rekening houden met iemands persoonlijke situatie en de vraag of iemand iets wel of niet kan. Een brief kan bijvoorbeeld nog zo makkelijk, kort en bondig zijn, maar als je niet kunt lezen heb je daar niets aan. Hier kunnen we het verschil maken door bijvoorbeeld een voorleesfunctie aan te bieden. Werkgevers zouden die menselijke maat meer terug willen zien in de vorm van redelijkheid. Waarom ogenblikkelijk een boete als je een keer te laat een ziekmelding doorgeeft? Dit voelt extra wrang, omdat wij als UWV ook lang niet altijd de voorgeschreven deadlines halen. De Menselijke Maat Monitor heeft

benadrukt dat we beter moeten kijken naar de cliënt of de werkgever achter de hulpvraag.’

Ketenpartners

Kremer meent dat je elke cliënt eigenlijk zou moeten vragen wat er precies nodig is. ‘Het lastige is natuurlijk dat er dan een behoefte op tafel kan komen waarin jij als instantie niet kunt voorzien. UWV doet bijvoorbeeld niet aan schuldhulpverlening.’

Dat klopt, zegt Van Buggenum. ‘Dat mogen wij niet. Maar binnen de mogelijkheden zetten wij ons sterk in om ook bij geldproblemen een bijdrage te leveren. Wij hebben een Team Geldzorgen en we werken samen met gemeenten op het gebied van schuldhulpverlening, dus een warme overdracht is prima te organiseren. Op lokaal niveau werken we al veel samen met gemeenten, onderwijsinstellingen en andere partijen, bijvoorbeeld in de werkcentra of in een

pilot die we doen in samenwerking met het CAK en de gemeente Rotterdam voor cliënten met een Wajong-uitkering*. Niet doorverwijzen, maar echt samenwerken om het juiste voor een cliënt in te zetten. Dát is onderdeel van die menselijke maat. Als verschillende instanties bij een cliënt betrokken zijn, lopen we overigens vaak tegen het probleem van niet-compatibele computersystemen aan en beperkingen door de privacywetgeving. Daar moeten we parallel ook aan werken.’ Eens, beaamt Kremer. ‘Maar cruciaal blijft een vereenvoudiging van het stelsel.’

Drie dimensies

‘Bij de fouten die UWV heeft gemaakt in de dagloonberekening van WIA-uitkeringen zie je een paradox’, legt Kremer uit. ‘Sociale zekerheid moet vertrouwen geven, maar dat vertrouwen krijg je alleen maar als je het goed doet. Vertrouwen is een containerbegrip. Je moet kijken naar drie dimensies. Ten eerste: is de overheid integer? Als je ziet wat er in de toeslagenaffaire gebeurd is, is het antwoord voor een aantal burgers, en dan vooral voor de slachtoffers zelf: nee. Of kijk naar al die geldverslindende adviesbureaus in het zorgdomein. Zulke dingen beschadigen het systeem. Tweede dimensie: ziet de overheid mij wel? Hebben ze door wat mijn situatie is? En de derde vraag



Brigitte van Buggenum

Brigitte van Buggenum werkte in verschillende functies bij verschillende onderdelen van UWV, onder meer Klant en Service, Handhaving en Gegevensdiensten. Haar kennis en ervaring met de organisatie, cliënten en werkgevers, maar ook haar kennis en ervaring uit het CX Leadership Community Overheid programma komen samen in haar huidige functie als Hoofd Klantexpertise.

‘Om binnen dit stelsel je weg te vinden, heb je ‘instantiekapitaal’ nodig: het vermogen om met instanties om te gaan’

is: kunnen ze wel wat ze beloven? Dan zie je dat bij deze WIA-situatie burgers denken: ze kunnen het niet. Onderzoek leert ons dat de meeste mensen erop vertrouwen dat de overheid deugt – al geldt het voor lokale overheden iets meer dan voor uitvoeringsorganisaties en de landelijke overheid – en dus blijkt de vertrouwenscrisis vooral een uitvoeringscrisis. De overheid kan niet leveren.’

Crisis en oorlog

De WIA-situatie is symptomatisch voor een groter probleem, daarover zijn Kremer en Van Buggenum het hartgrondig eens. ‘Vertrouwen moeten we terugwinnen door gedegen herstel en door transparantie te bieden over onze dienstverlening en wat we wél en niet kunnen waarmaken. Maar de transparantie kan beter, vooral richting cliënten’, zegt Van Buggenum. ‘Het feit dat mensen niet hoeven terug te betalen als ze te veel ontvangen hebben, helpt wel’, meent Kremer. Van Buggenum: ‘Ja, dat is een goede zaak. Wat UWV doet om in de toekomst problemen als met de WIA te voorkomen, is inzetten op het verbeteren van de dienstverlening en kritisch kijken naar zijn werkwijzen. En daarnaast denkt en praat UWV steeds vaker aan de voorkant al mee over wetgeving. ‘Bij voorstellen voor nieuw beleid geven wij tegenwoordig veel meer dan vroeger mee wat de impact is voor cliënten en voor de uitvoering’, vertelt Van Buggenum.

Toekomst

Het beeld van de verzorgingsstaat is dus niet al te fraai: verstrikt in haar eigen regels en wetten kan de overheid minder goed leveren, het vertrouwen

in uitvoeringsorganisaties kalft af en de ontevredenheid daarover wordt steeds zichtbaarder, meent Kremer. ‘Maar ook de burger zelf heeft een taak in de verzorgingsstaat. We hebben het over uitvoeringsorganisaties als publieke dienstverleners, maar dat vind ik een verkeerde term. Je moet het hebben over het collectief. Je mag van de burger ook verantwoordelijkheid vragen. Burgers moeten op hun beurt uit de individualistische klem komen, zich minder vergelijken met anderen. Je kunt van een overheid niet verlangen dat die alle risico’s van het leven dekt en iedereen altijd exact hetzelfde krijgt. Het stelsel is er niet voor het individu, maar voor het collectief.’ ‘Eens’, zegt Van Buggenum. ‘De saamhorigheid komt onder druk te staan, we moeten met meer begrip naar elkaar omkijken om de sociale cohesie te versterken.’

Voor meer vertrouwen in de relatie tussen overheid en burger zijn kennisoverdracht en training over solidariteit en de verzorgingsstaat nodig, meent Kremer. ‘En voor de kwetsbaarste mensen in onze samenleving zouden we de loketten naar de uitvoering anders moeten inrichten’, denkt zij. ‘Als je dementie hebt, krijg je een casemanager toegewezen. Dat is een vaste begeleider voor mensen met dementie en voor hun naasten. Zo’n casemanager regelt zorg, financiën, mantelzorg, alles wat je nodig hebt. De casemanager zou op meer vlakken een oplossing kunnen zijn, ook bij UWV: één aanspreekpunt voor al je vragen. Niet alleen iemand die je helpt bij het vinden van een baan, maar die je ook ondersteunt bij financiële of medische problemen.’ ■

