**Proposition paper menselijke maat (Ombudsman Rotterdam)**

Roeien met riemen die er niet zijn

Ten eerste en als achterliggend perspectief signaleren we vanuit de Ombudsman Rotterdam e.o. structurele tekortkomingen die oplossingen in de vorm van de menselijke maat overvleugelen. Tekorten in het licht van grondwettelijke sociale rechten of Internationale rechten van kinderen en mensen met een beperking die door Nederland ondertekend zijn. De gemeente Rotterdam moet zoals vele andere gemeenten, te vaak roeien met riemen die er niet zijn. Tekorten die voor een groot deel buiten de bevoegdheden en oplossende vermogen van de gemeente alleen ligt:

* Structurele bestaansonzekerheid, mede n.a.v. energiecrises/inflatie
* Structurele tekorten woonvoorzieningen
* Structurele wachtlijsten in de zorg (jeugdzorg, GGZ)

Dit leidt tot onderliggende structurele stress en onrust, waarbij met maatwerk vaak niet veel meer kan dan symptoombestrijding. Dit moet beter in kaart worden gebracht en als randvoorwaarde bij de(ze) politieke agenda worden meegenomen.

Bewoners perspectief

De grote uitdagingen op het gebied van ‘behoorlijk bestuur’, conform de menselijk maat liggen voor de Ombudsman Rotterdam e.o. overigens niet alleen bij de groep met ‘multi Problematiek’, maar ook bij de groep met Power; mensen met ideeën die iets willen doen, met en voor onze stad.

1. Het meest (dys)praktische dat opvalt, is wat wij een lokettenjungle noemen; een ervaring voor iedereen die geen enkelvoudige vraag heeft in lijn met hoe het systeem georganiseerd is. De burger zou niet te veel last moeten hebben van de manier waarop die ene of andere overheidsdienst is georganiseerd. Hier spreken we de gemeente op aan, maar we zijn hier ook zelf op aanspreekbaar. Naar alle bewoners die de Ombudsman benaderen wordt er geluisterd, met ze meegedacht in oplossingen en soms worden ze middels een warme overdracht elders verder geholpen. Als ombudsman zien we onszelf als onderdeel van ‘die ene rijksoverheid’. Andere gemeentelijke en met publieke middelen gefinancierde instellingen spreken we daar ook op aan; samenaarschap[[1]](#footnote-1).
2. Rechten, kennis, vaardigheden en netwerk bewoners

Het tweede punt dat opvalt vanuit ons werk bij de Ombudsman is dat veel bewoners niet alleen de juiste weg niet kennen, maar ook hun rechten niet. Door vanuit die ombudsfuctie alleen even met de juiste persoon en met de juiste woorden, te bellen voor een vraag van bewoners, leidt dat met grote regelmaat tot oplossingen. Een beetje meedenken, delen van beschikbare informatie en mogelijkheden en ondersteunen bij bureaucratische hindernissen levert al snel veel op. Dat kan echter beter en eerder worden opgepakt, vooraan in de keten. Daarnaast signaleren we dat enkele wetten in het sociaal domein doordrenkt zijn van geïnstitutionaliseerd wantrouwen en gebaseerd zijn op kostenbeheersing. Het is dan eerder ondanks de kaders dat er nog meegedacht is vanuit het perspectief van de burger, dan dankzij ‘*Sorry, maar ik pas gewoon de regels toe’*.

Professioneel en organisatorisch perspectief

Laten we voorop stellen dat het doorgaans geen brute onwil is van ambtenaren en betrokken professionals dat er niet volgens de menselijk maat gehandeld wordt. Maar…

* Soms weet zowel de professional als de bewoner dat de geboden ‘oplossing’ vaak geen passend antwoord is op de onderliggende vraag. Maar geen van beiden weet waar en hoe dat te bespreken of op te lossen, professioneel te escaleren en/of hoe gebruik te maken van hardheidclausules.
* Soms vraagt maatwerk, conform de menselijke maat tijd en mandaat van de professionals om af te kunnen stemmen en zaken uit te zoeken, iets wat ze niet altijd gegeven is.
* Soms is het logisch of bekend dat maatwerk maatschappelijk gezien rendeert, maar zijn het geen direct inbare kosten/baten op een deelbudget waar je als professional op af wordt gerekend.
* Soms ligt het aan strikte beleidsregels die niemand het goed uit kan leggen, zoals in het geval van bijzondere bijstand. Iedereen lijkt het er (niet) mee eens. Bespreek dit maar eens aan juiste tafel, wie durft? ‘Dat is door de raad vastgesteld’. Wil dat zeggen dat je dan niet mag terugkoppelen als iets knelt met andere (grond)rechten, of is dat juist een professionele plicht?

Meestal is het een combinatie van dit alles en meer waardoor er toch niet gehandeld wordt in de geest van de menselijk maat. Het kan vaak allemaal wel, maar het systeem en bedrijfscultuur maakt het er niet makkelijk op. Dit soort ongewenste bureaucratische reflexen kan je met andere, aanvullende bureaucratische afspraken ook de goede kant op helpen.

Borg kennis van bovenliggende wetgeving en zorg voor de regelruimte. De burger wordt geacht de wet te kennen, maar een professional in de uitvoering kijkt doorgaans niet verder dan het handboek of richtlijn. Kennis van wetgeving, de memorie van toelichting of intentie van een wet is maar bij beperkt aantal mensen bekend (er kan vaak veel meer dan men weet). Een kritische toets hoe uitvoering zich verhoudt tot sociale grondrechten en internationale verdragen is al helemaal niet iets dat structureel binnen het openbaar bestuur plaatsvindt of wordt gestimuleerd. Is dit nu niet juíst de ultieme toets m.b.t. hardvochtigheden, zonder dat je daarmee op de stoel van de politiek gaat zitten?

Borg een professionele toets of bespreking bij twijfel. Stuur en monitor ook op tijd voor maatwerk en koker overstijgende samenwerking. Zoals in aanvulling op het integriteitsbeleid. Zijn er escalatietafels, medewerkers met afdelingsoverstijgend mandaat of financiële experts die helpen met integrale oplossingen (i.p.v. dat ze fungeren als bewaker van de deelbudgetten)? Zoek het ook in randvoorwaarden van ICT en digitale dienstverlening, waarmee steeds meer mogelijk is naar burgers (denk aan Track & Trace opties) en samenwerking met betrokken professionals. Het zijn maar wat ideeën, vraag vooral de professionals zélf wat hen hierbij helpt én vraag het de mensen en partijen die het al doen!

Collectief bewoners perspectief: gezien en gehoord worden?

Als de toeslagen schandaal één ding heeft aangetoond, dan is het wel dat het mogelijk is dat hele grote groepen, waar de menselijke maat hardvochtig geschonden is, veel te lang buiten beeld kunnen blijven.

Oprechte zeggenschap behelst meer dan vierjaarlijkse verkiezingen, het vraagt om continue en breed ingezette mogelijkheden. Meer structurele initiatieven in de vorm van een lokale Wmo-raad, de rekenkamer, de ombudsfunctie en wijkraden zijn er wel, maar zie zijn lang niet altijd even stevig gepositioneerd. Ook bij losse of themagerichte initiatieven is er te vaak sprake van een ‘afvink’ participatie, omdat het moet. Oprecht gezien en gehoord worden, versterkt ook het gemiste vertrouwen in het openbaarbestuur.

Een andere manier om te zien of horen hoe helpend de lokale overheid is voor burgers, is om dat te onderzoeken en te monitoren? Veel uitkomstmaten van beleid en voorzieningen in het gemeentelijk domein zijn alleen gedefinieerd als kostenmaat of wachtlijsten: Wmo, Jeugdzorg. De inzet vanuit deze wettelijk kaders wordt niet structureel gemonitord naar de uitkomstmaten waarin de bewoner centraal staat; ervaren bestaanszekerheid, gezondheid volgens definities positieve gezondheid[[2]](#footnote-2). Waarom houden we niet bij wie en waarom over wil stappen van zijn Wmo aanbieder of meer algemeen: het vertrouwen in de hulpverlening (wat wetenschappelijk gezien nog steeds een van de beste indicatoren is voor een effectieve aanpak)? Menselijk maat is in zijn algemeenheid niet te definiëren. In specifieke gevallen zijn er wel veel meer bruikbare uitkomstmaten dan nu benut worden.

Met het formuleren van deze standpunten, menen we niet volledig te zijn. Vanuit onze praktijk menen we wel dat ‘menselijke maat’, vanuit verschillende perspectieven, grote ruimte biedt voor verbetering, indien allemaal ten volle benut. Het ene perspectief versterkt potentieel het andere. Dat maakt ons verontwaardigd, constructief en hoopvol tegelijk.

1. In lijn met het concept van ‘Trusted networks’ van Alex Jadad [↑](#footnote-ref-1)
2. Zie WHO definitie, Machteld Huber [↑](#footnote-ref-2)