



Nanne van Poll  
Secretaris CRR

## Overheid als marktpartij

“Laat varen alle hoop, gij die hier binnentreedt” zou eigenlijk op alle deuren van de UWV’s en gemeentelijke sociale diensten moeten staan.<sup>1</sup> Als een duidelijke waarschuwing voor hetgeen je wacht als je een beroep moet doen deze organisaties om het grondrecht op een uitkering te verwezenlijken.

Bij het binnentreden van deze organisaties vervaagt namelijk het recht op een respectvolle, fatsoenlijke, eerlijke en integere behandeling. Want als je te maken krijgt met deze organisaties en haar medewerkers kom je helaas in contact met opmerkelijk veel negativisme: achterdocht, intimidatie, bedreiging, belediging, smaad, laster, onjuistheden, onvolledigheden, gebrek aan informatie en ga zo maar door. Diverse bestuurders geven te pas en te onpas hun eigen kwalificaties aan uitkeringsgerechtigden: het varieert van ‘labbekakken’ tot ‘fraudeurs’. De medewerkers van deze organisaties lijken deze mentaliteit klakkeloos over te nemen of hadden die al. De burger is daarmee en lastig ‘product’ geworden die alleen maar aan eigen gewin denkt en zich zo min mogelijk wil inzetten om geld – voor diezelfde overheid- te verdienen. Men ligt liever op de bank te wachten op dat koffertje met geld<sup>2</sup> – hoewel dat koffertje in de praktijk steeds minder gevuld is. Het lijkt nu meer op een boterhamzakje met een fooi. Een paar schoenen plus bijpassend handtasje of twee zonnebrillen van Máxima zijn namelijk het equivalent van een maandinkomen van een alleenstaande bijstandsgerechtigde – en dan heb ik het nog niet over die drie schitterende outfitjes bij de troonswisseling! Het kost wat, maar dan heb je ook wat.

Deze negatieve toonzetting door de politiek geeft blijkbaar de uitvoeringsambtenaren de macht en de idee om het beleid in deze teneur uit te voeren. Door de jaren heen is de burger namelijk van statuus veranderd: eerst was het iemand met allerlei grondrechten, maar de laatste jaren is de overheid, waarvan het UWV en een gemeentelijke sociale dienst haar uitvoerende bestuursorganen zijn, actief bezig geweest om deze status te wijzigen in ‘cliënt’ of ‘klant’. Dit zijn, vind ik, onjuiste benamingen. Een inwoner van Nederland is op zowel micro-, meso- als macroniveau geen cliënt of klant.<sup>3</sup> Voor alle duidelijkheid zet ik de betekenissen van deze woorden op een rijtje<sup>4</sup>:

- **burger**: inwoner van een stad als zodanig met alle daaraan verbonden rechten/lid van een staatsgemeenschap als zodanig;

---

<sup>1</sup> Uit ‘De goddelijke komedie’ van Dante.

<sup>2</sup> Van Hans Teeuwen.

<sup>3</sup> Microniveau is dan een gemeente, mesoniveau is een provincie en macroniveau is dan Nederland.

<sup>4</sup> M.b.v.’ Van Dale Groot Woordenboek der Nederlandse taal’, 12<sup>de</sup> druk (1995)

- cliënt: persoon die van de diensten van een advocaat, notaris, (psycho-)therapeut, bankier, maatschappelijk werkster e.d. gebruik maakt in zijn verhouding tot deze;
- klant: persoon in relatie tot degene die als koop- of ambachtsman door hem begunstigd wordt, bij wie hij pleegt te kopen of geregeld koopt.

Dat politiek en bestuur de rol en positie van burgers wijzigt in commerciële en calculerende marktpartijen is opmerkelijk, want als burger/cliënt/klant ben je afhankelijk van de gemeente/provincie/land waar je woont. Het is niet zo dat je bijvoorbeeld een product 'rioolheffing' bij een andere gemeente kunt betalen omdat deze in jouw woonplaats hoger is dan in de buurgemeente. Of dat je besluit in de andere kant van het land een bijstandsuitkering aan te vragen, want daar zijn de aanvullende minimaregelingen beter? Op een dag denk je dus volgens de overheid: 'ik ga eens 'shoppen' bij de winkel 'gemeente' en ik kijk wat ik daar naar goeddunken kan aanschaffen'. Ik ken niemand die zo denkt over de taken van de overheid en er is ook niemand die deze taken als diensten of producten ziet die naar eigen believen kunnen worden aangeschaft.

Dat is wettelijk gezien overigens ook onmogelijk. Als burger kun je je immers helemaal niet als klant of cliënt gedragen, dus waarom dan deze kwalificaties? Ik denk om een schijnwereld (van een zogenaamde verantwoordelijke burger) van een terugtrekkende en vercommercialiserende overheid te kunnen creëren. Deze kwalificaties van de burgers door overheden zijn volstrekt ridicuul en ik begrijp het met alle beste wil van de wereld niet. Ze geven de doorgeslagen individualisering van de maatschappij weer en de overdreven marktwerking van overheidstaken. De overheid verdient aan grondrechten zoals zorg of uitkering. Dat doet de overheid door het verkrijgen van allerlei subsidies en het schuiven van uitkeringsgerechtigden in allerlei projecten waarbij mensen met betaald werk door uitkeringsgerechtigden worden vervangen. 'Money talks' – en dat heeft de overheid ook in de gaten.

Mededogen, sociale rechtvaardigheid, het streven naar verbetering van het algemene belang of het opkomen voor mensen aan de onderkant van de maatschappij zijn algemene belangen die langzaam maar zekerheid naar de achtergrond zijn verdreven. Burgers hoeven niet meer op dergelijke morele overtuigingen te rekenen. Bij de aanschaf van producten, zeker bij een bepaalde prijs, mag je dienovereenkomstige kwaliteit verwachten. Maar, bij wanprestaties of fouten in de overheidsdienstverlening kun je als burger maar moeilijk je beklag doen en je recht halen, want er is geen onafhankelijke, gratis toegankelijke andere partij die de handel en wandel van de overheid en diens personeel voortdurend controleert, toetst en desgewenst sanctioneert. Deze toenemende discrepantie is een doorn in het oog van de veronderstelde democratische rechtstaat.

Waarom worden uitkeringsgerechtigden wel gestraft voor vermeende en onjuiste informatieverstrekking en waarom ambtenaren van de sociale dienst niet? Ook zij krijgen namelijk betaald uit de pot algemene middelen, bijeengebracht door de belastingbetalende burger. Daarbij komt dat zij een eed hebben afgelegd om het algemene belang te dienen, los van de invloed van politieke partijen en/of marktpartijen. In de praktijk blijkt telkens opnieuw het tegenovergestelde, waardoor de houdbaarheid van ons politieke systeem en de maatschappij in het geding is. Ik heb in ieder geval door mijn slechte ervaringen en de bar slechte geleverde kwaliteit weinig vertrouwen meer in de producenten 'gemeentelijke sociale dienst' en 'UWV' en zal dan ook deze 'maatschappelijk ondernemers' bij iedereen afraden. Helaas hebben wij burgers vaak geen keuze. Moeten wij dan alle hoop laten varen?

Nanne van Poll  
Secretaris CRR