

**Goedemiddag,**

**Ik was gecast als iemand uit de Randstad – wat technisch gesproken klopt, want ik kom uit Delft aangereden – maar ik ben deels opgegroeid in een uithoek van het koninkrijk dat zich weleens met Friesland vergelijkt: de voormalige Nederlandse Antillen.**

**Wanneer weer eens iemand in Den Haag roept ‘Moeten we daar niet vanaf?’ of ‘Weg ermee!’ dan zeggen wij: ‘Zo zou je toch ook niet over andere willekeurige Nederlanders praten? Over Friesland bijvoorbeeld?’**

**Meestal blijft het vervolgens stil, in het gunstigste geval.**

**Verder hebben de voormalige Antillen en Friesland niet zo veel gemeen, behalve dat ze allebei ver van Den Haag liggen, fysiek en gevoelsmatig. En behalve dat ze allebei weleens bang zijn dat ze licht over het hoofd worden gezien.**

**Toch wil in Den Haag beginnen, omdat men daar maar niet uitgepraat raakt over een fenomeen waar het lokaal bestuur – dat de frontlijn vormt tussen burgers en bestuur – als eerste mee te maken krijgt: de boze burger – of de Gewone Nederlander zoals hij tegenwoordig heet.**

**Het is een terugkerend element in bespiegelingen over de staat van het land: onbehagen, onvrede en polarisatie zouden door het land waaien en zich nestelen in de hoofden en de harten van de mensen.**

**De Gewone Nederlander zou verward zijn. En hoe dat te adresseren geldt alom als dé grote opdracht van beleidsmakers, van politici, van uitvoerders van beleid, op alle niveaus.**

**Een mens zou haast geneigd zijn te geloven dat het land reddeloos gespleten is.**

**Wie weleens op straat komt, zoals u, weet dat dit meevalt.**

**Pak het Continu Onderzoek Burgerperspectieven erbij, de permanente thermometer van het Sociaal en Cultureel Planbureau, en zie: er zijn inderdaad meer mensen die vinden dat 'het de verkeerde kant op gaat met het land' dan mensen die vinden dat**

het de goede kant op gaat, waarbij de invulling van 'het' wordt overgelaten aan de ondervraagde, waardoor je veel kanten opkunt met zo'n uitspraak.

Tegelijk staat er te lezen dat de mensen vrolijk gestemd zijn over hun eigen vooruitzichten en dat Nederland 'een optimistisch land' is in Europa.

De Volkskrant, de krant waar ik voor schrijf, ging in de aanloop naar de Tweede Kamerverkiezingen het land in – zo heet dat als je Amsterdam uit gaat - en kwam na een intensieve speurtocht terug met een ondernemer wiens schaaftszaak floreert, een werkloze die vindt dat je 'er beter met zijn allen wat moois van kan maken', een mevrouw die liever twee banen combineert dan 'mijn hand op te houden', een edelsmid uit Iran die het hier beter vindt gaan dan in Iran, een hbo-studente die 'geen problemen' heeft en van de universiteit droomt, en een gepensioneerde dame die 's avonds zonder angst haar hondje uitlaat.

Ze hadden klachten, en zorgen, en wensen, maar: boos? Nou nee.

'Het volk is veel minder boos dan het doet voorkomen', bevestigde een SCP-onderzoeker in diezelfde krant.

'Als je burgers wier mening we hebben gepeild bij elkaar zet in een focusgroep of als je hen nog eens belt over een krasse opvatting die ze hebben geuit, blijken ze vaak veel genuanceerder en tevredener. Maar ze hebben het gevoel dat ze moeten schreeuwen om gehoord te worden.'

Het zal, hoop ik, ook de ervaring zijn van iedereen in deze zaal die ook weleens een willekeurige burger heeft gesproken en weet dat het op straat heus zo guur niet is.

Want de mensen zijn niet gek en ze laten zich niet zomaar gek maken. Maar ze hebben wél, zo blijkt uit onderzoek na onderzoek,

een weinig liefdevolle relatie met de politiek, en in het verlengde daarvan met de uitvoeringsorganen van beleid, met hun overheden.

Als je dat ongenoegen probeert te ontrafelen, dan stuit je op een waaier van redenen, met als belangrijkste constante: de burger weet niet zeker of de boven hem gestelden het altijd goed met hem voor hebben.

Omdat hij een waaier aan formulieren moet invullen, omdat hij verdwaald op weg van het ene loket naar het andere, omdat hij soms verzwolgen wordt door de bureaucratie, omdat de computer 'neen' zegt, omdat hij niet in de systemen past en omdat de systeembeheerder dan niet de systemen aanpast, maar de mensen eruit gooit.

Herman Tjeenk Willink raakte dan ook een gevoelige snaar in bestuurlijk Nederland toen hij zijn analyse gaf van de bron van de boosheid van de boze, pardon, de Gewone Nederlander.

De bron is, zei Tjeenk, is simpelweg falend bestuur, en dan vooral de stiefmoederlijke behandeling van de uitvoering.

Dat moeten gemeentebesturen zich aantrekken, de vooruitgeschoven posten van de uitvoering.

Tussen haakjes in zijn analyse zette hij de woorden I, Daniel Blake, als een code voor de goede verstaander.

Het is de titel van een film; begin dit jaar heeft de voorman van vakbond de Unie, Reinier Castelein, mij verplicht om deze film te zien, over een werkloze, oudere timmerman, die niet meer werken kan en klemraakt in de bureaucratie van het arbeidsbureau, vermalen wordt door het systeem.

Die film is inmiddels zo'n symbool geworden voor een met regels en dichtgeplamurd stelsel, dat Tjeenk Willink kon volstaan met de titel terloops noemen als aanloopje om zijn punt te maken.

Zijn punt is dit:

Politici worden worden doorgaans voortgestuwd door een immense dadendrang. Ze willen het liefst een eigen fallussymbool neerzetten

– of dat nou een nieuw ICT-systeem is, of een nog betere aanpak van de Bijstand, of nieuwe regels voor de verwarde medemens, of zoals bij ons in Delft een treintunnel - maar een bouwhelm opzetten en zich verdiepen in de technische aspecten van de bouw: ho maar. Om van de jaarlijkse poetsbeurt nog maar te zwijgen. Zo kan het komen dat er een wankel stapel ontstaat van nieuw beleid op bestaand beleid met nog nieuwer beleid daarbovenop. Dat daar aansluiting tussen moet zitten is niet altijd een randvoorwaarde. Nog een randvoorwaarde: desinteresse in de uitvoering.

Het uitvoeringsapparaat moet het doorgaans doen met minder mensen, minder budget en minder kennis. Braaf als ze zijn slaan ambtenaren toch aan het ten uitvoer brengen van politieke wensen. Fricities worden zo lang mogelijk genegeerd. Totdat er een crisis uitbreekt, of een horde boze mensen op televisie bij programma's als Radar of De Monitor hun gal lopen te spuwen. Op de gemeente, of op het UWV, of op de schuldhulpverlening.

Een van de problemen in de uitvoering is het wankel vertrouwen van overheden in de eigen burger, waardoor uitvoerende diensten vaak zijn dichtgeregeld. De Ombudsman blijft het zeggen: ' De overheid zegt enerzijds dat burgers meer de ruimte krijgen om zelf hun zaken te regelen.

Anderzijds perkt zij deze ruimte in door allerlei eisen en regels te stellen en zwaar te straffen daar waar de regels niet worden opgevolgd.

Dit staat haaks op elkaar en ook dat leidt in de praktijk tot problemen.'

Door de spierballenpolitiek, omdat de maatschappij fraude niet tolereert, is er steeds minder ruimte voor uitvoerende ambtenaren om af te wijken van de regels als de uitkomst niet strookt met de bedoeling van de wet. Als mensen door die spierballenpolitiek onbedoeld alleen maar nog verder in de problemen geraken, met dure oplossingen als gevolg en veel bijkomende schade.

Rechtmatigheidsmanie, noemt de Ombudsman van de gemeente

**Amsterdam dit. Hij komt het geregeld tegen bij gezinnen waar meer problemen tegelijk spelen en hulpverleners niet van de elkaar tegenwerkende regels mogen afwijken.**

**Botsing van regels is niet nieuw, het gebeurt al jaren, zoals mijn favoriete casus laat zien: die van Rahal Lamlih. Een vrolijke casus, die niet om probleemgezinnen draait, maar om eigen kracht en oplossingen.**

**Lamlih is een man uit Breda met een groot hart, die op straat gratis eten aan daklozen begon uit te delen. Hij kookte het zelf van vervallen producten die hij bij supermarkten ophaalde.**

**Er kwam strijd van, met de VVD-wethouder en met de gemeente, omdat de daklozen van Breda in het kader van het ophouden van de eigen broek pas recht hebben op een van gemeentewege gratis verstrekte maaltijd als ze een etensbonnetje hebben verdiend met het opknappen van klusjes.**

**Dan kon zo'n meneer Lamlih niet zomaar eten gaan uitdelen en het beleid doorkruisen. Zonder bonnetje. Een beetje buiten de gemeentelijke kaders om daklozen gaan voederen zonder een tegenprestatie te eisen, dat was nou ook weer niet de bedoeling van de participatiesamenleving.**

**Lamlih is inmiddels een nationale bekendheid geworden, het is allemaal min of meer goedgekomen.**

**In het klein zien we hier wat ook in het groot gebeurt: een overheid die haar eigen burgers met tegenstrijdige regels overlaadt.**

**Ambtenaren in de uitvoering vormen de voorposten van de overheid. Zij praten met de burger. Ze kennen zijn noden en zijn beleving.**

**Dit is van onschatbare waarde, maar je kunt er pas iets mee als beleidsmakers gaan luisteren naar hun eigen uitvoeringsambtenaren.**

**En als ambtenaren de ruimte krijgen om af te wijken van de regels als de situatie daarom vraagt.**

**Dan kan het wederzijds vertrouwen groeien. Door te laten gaan, gerust te stellen.**

**En door begrijpelijk te zijn: burgers hoeven niet altijd te gelijk te hebben of te krijgen, ze willen echter wel begrijpen waarom ze dit dan niet hebben of krijgen.**

**Wie vertrouwen zaait, oogst vertrouwen.**

**Ik dank u voor uw aandacht**