

Van weten naar anders doen

We weten het inmiddels wel: onze systemen zijn te ingewikkeld en de overheid doet een te groot beroep op de zelfredzaamheid van burgers. Mensen met grote financiële problemen alleen maar terugwerpen op hun eigen kracht, is zinloos. Wanneer zetten we deze kennis nu eens om in anders handelen?

Catelijne Akkermans en Marc Räkens



Onlangs verscheen een rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) getiteld 'Weten is nog geen doen – een realistisch perspectief op zelfredzaamheid'. Dit rapport geeft een stem aan wat veel uitvoerend professionals en mensen met schulden al langer weten: schulden ontstaan mede doordat de overheid te hoge verwachtingen heeft van de financiële zelfredzaamheid van burgers en te weinig rekening houdt met verschillen tussen mensen. Voor veel mensen is het systeem te ingewikkeld en er is weinig oog voor de effecten van schaarste en stress op ons cognitief functioneren. De burger wordt niet alleen geacht de wet te *kennen*, maar ook te *kunnen* – en dat doe-vermogen staat juist in tijden van stress zwaar onder druk. Dit inzicht is niet helemaal nieuw. In 2012 wees de Nationale Ombudsman er in 'Mijn onbegrijpelijke overheid' op dat mensen over heel wat vaardigheden moeten beschikken om met onze bureaucratie te kunnen omgaan. In 2016 omschreef hij (in 'Burgerperspectief in schuldhulpverlening')

de vanzelfsprekendheid waarmee de overheid uitgaat van de zelfredzaamheid van burgers als een illusie. De Amsterdamse Ombudsman constateerde in zijn jaarverslag 2016 dat burgers vastlopen in de systemen van de overheid ('U past niet in onze criteria', 'U heeft zich niet aan onze afspraken gehouden'). En de Rotterdamse ombudsman stelt in zijn jaarverslag 2016 dat zich steeds meer burgers melden met klachten over de onbereikbare en onwillige overheid.

Huisuitzettingen gedaald?

Voor het derde jaar op rij daalt het aantal huisuitzettingen in Nederland: in 2016 werden 4800 huishoudens ontruimd. Huurders bij particulieren en in de vrije sector zijn niet meegeteld, en ook huurders die met een ontruiming in het zicht om kosten te besparen zelf hun woning verlaten, worden niet meegeteld. Zij zijn zogenaamd vrijwillig vertrokken. In het weekend en op feestdagen vinden geen huisuitzettingen plaats. Als we deze dagen niet meereke-

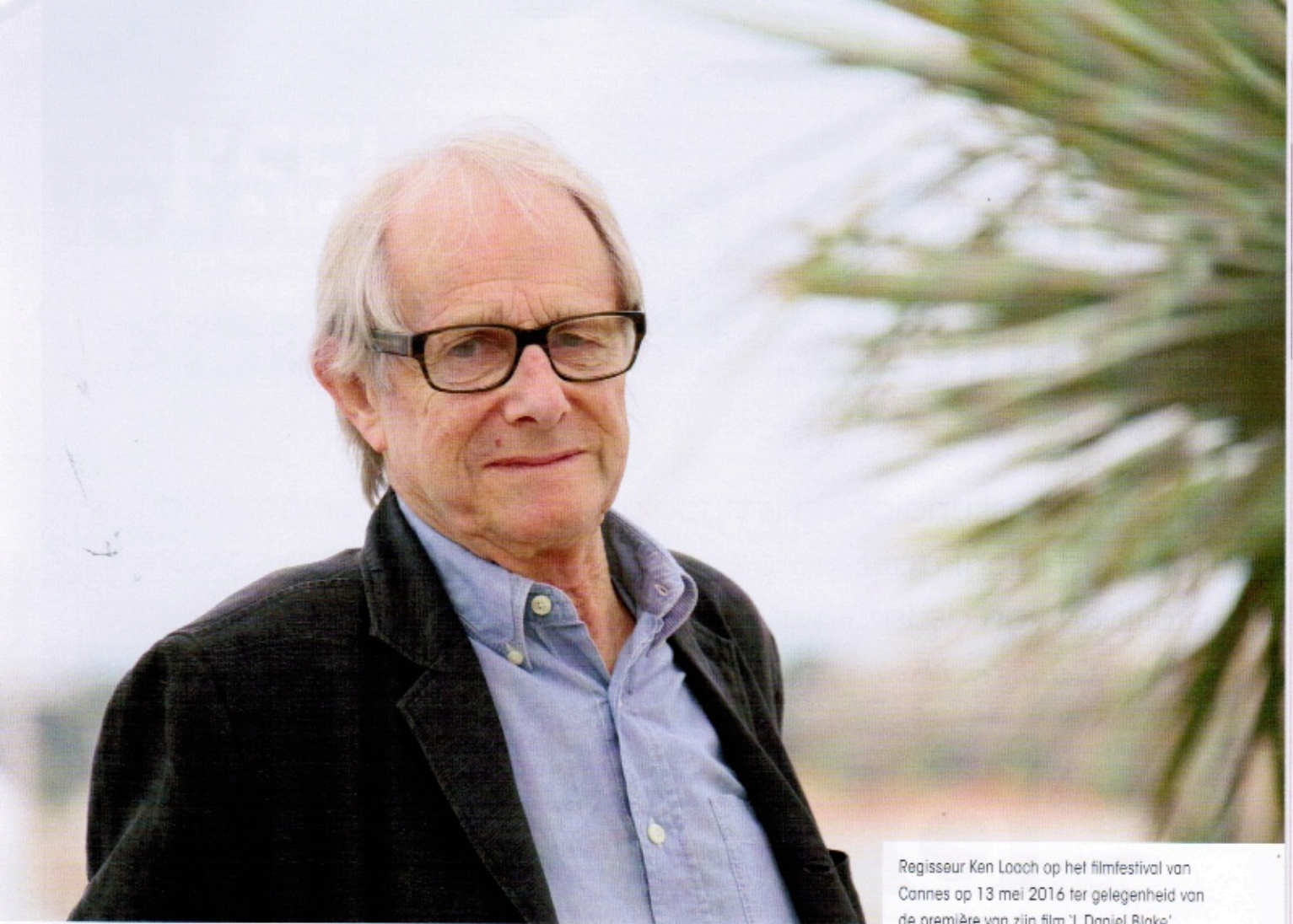
OVER DE AUTEURS

Catelijne Akkermans en Marc Räkens zijn verbonden aan Stichting Eropaf!, 'de ideeënfabriek voor het sociaal werk', die als uitgangspunt heeft dat iedereen in de samenleving meetelt en niemand mag worden buitengesloten.

Zie: www.eropaf.nl, www.eropafondersteuning.nl en www.huisuitzettingen.nl

DANIEL BLAKE RAAKT WERKELOOS EN VERSTRIKT

In de film 'I, Daniel Blake' (2016) kan de hoofdpersoon zijn beroep van timmerman niet meer beoefenen als gevolg van een hartaanval. Bij de Sociale Dienst behandelen ze hem als nummer, niet als mens. Daniel Blake raakt verstrikt in tegenstrijdige regels. De film is een aanklacht tegen het Britse bijstandssysteem, dat niet lijkt te gaan om het financiële steunen van mensen die dat nodig hebben, maar om het zo ingewikkeld mogelijk maken van de toegang tot deze steun via allerlei kafkaëske regels.



Regisseur Ken Loach op het filmfestival van Cannes op 13 mei 2016 ter gelegenheid van de première van zijn film 'I, Daniel Blake'.

nen, heeft een jaar pakweg 250 dagen. Dit betekent dat er in Nederland elke werkdag ruim negentien huishoudens worden uitgezet. Volgens de officiële cijfers, maar in werkelijkheid zijn het er meer. Branchevereniging Aedes stelt dat huurders alleen 'in uiterste gevallen' worden ontruimd, als er echt geen oplossing kan worden gevonden. Wij betwijfelen dit zeer. In onze praktijk maken we regelmatig mee dat helemaal niet tot het uiterste geprobeerd is de ontzuiming te voorkomen. Ja, de huurders hebben het uiterste geprobeerd; helaas stuiten ze vaak op een hardnekkig 'nee'.

Werkt zo niet

We weten dat onder invloed van schaarste en stress mensen minder helder denken, bezig zijn met overleven en zich richten op acute problemen. Het vermogen om problemen aan te pakken, om verstandige beslissingen te nemen en om de lange termijn voor ogen te houden, staat dan onder druk. Een dreigende uitzetting en geldzorgen zijn grote

stressbronnen. En juist in zo'n stressvolle situatie waarin mensen hun huis en thuis dreigen te verliezen, verwachten we dat mensen zelf adequaat actie ondernemen en hun problemen oplossen. Hulpverleners, overheid en corporaties verwachten veel van zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. 'Als mensen maar over genoeg kennis en informatie beschikken, handelen ze ernaar.' Inmiddels weten we maar al te goed dat dit niet zo werkt.

We weten het wel

We beschikken inmiddels over een aardige bibliotheek vol rapporten die aandacht vragen voor de doorgeschoten complexiteit van onze samenleving, de soms ondoorgroen-delijke wegen van de overheid, de te hoge verwachtingen die we hebben van zelfredzaamheid en van de effecten van schaarste en stress op ons functioneren.

We weten het onderhand wel. Het wordt hoog tijd dat we naar deze inzichten gaan handelen. Ook professionals moeten van weten naar doen. Wat betekent deze kennis voor het handelen van deurwaarders? Van incassomedewerkers van woningbouwcorporaties? Van schuldhulpverleners? Van uitkeringsinstanties? Laten we niet wachten op nog meer onderzoeken die het belang van een andere aanpak onderbouwen. Laten we onze energie steken in het ontwikkelen en onderzoeken van die andere aanpak. Begin met het wegnemen van een grote bron van stress: stop huisuitzettingen wegens schulden. Wonen is een mensenrecht, blijven wonen ook. Dat cijfer moet naar nul. ❖

AANBEVELINGEN

Aanbevelingen in het WWR-rapport 'Eigen schuld?' (2016):

- De overheid moet voorkomen dat mensen in financiële problemen komen door hun keuzes en beslissingen te sturen naar de beste opties (gedragssturing).
- Zorg voor eerder contact tussen schuldeiser en schuldenaar: dan zijn de financiële problemen beter hanteerbaar en zijn stress en paniek nog niet hoog opgelopen.
- De overheid mag haar bijzondere bevoegdheid tot invordering alleen inzetten als is vastgesteld dat iemand beschikt over voldoende financiële middelen.