

'Er wordt óver mensen gesproken, niet mét'

De overheid heeft moeite om goed te luisteren naar wat burgers nodig hebben, ziet auteur Stella de Swart.

Pas als ambtenaren en beleidsmakers gaan luisteren naar mensen in de bijstand, kan de overheid écht oog krijgen voor de menselijke maat, zegt ervaringsdeskundige en auteur Stella de Swart. 'Het is een gemiste kans: ervaringsdeskundigen zijn er in overvloed, maar ze worden niet ingezet.'

Positieve reacties

'Er wordt steeds óver mensen gesproken in plaats van mét', verzucht De Swart. Dat is volgens haar de belangrijkste reden waarom er van de 'menselijke maat' in de bijstand nog te weinig terecht komt. De Swart, die onlangs het boek *Armoede krijg je gratis* publiceerde, geeft regelmatig lezingen voor overheidsorganisaties en bedrijven. Daar krijgt ze altijd positieve reacties op, zegt ze. Toch lukt het de overheid nog niet om echt aan de slag te gaan met haar inzichten.

Geen feedback

Wanneer De Swart wordt gevraagd om mee te denken over beleid, blijft het onduidelijk wat er met haar input gebeurt. 'Na afloop van zo'n bijeenkomst hoor je nooit meer iets terug. Geen terugkoppeling, geen feedback, je wordt niet meegenomen in het proces. Dus je wordt even opgetrommeld, en dat is het dan. Best zonde.'

Stella de Swart: 'Ze moeten leren de vraag te stellen: wat heb je nou daadwerkelijk nodig?'

Overleggen

Onlangs liep ze twee dagen mee op het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dat had ze zelf voorgesteld toen ze in contact kwam met een van de topambtenaren van het ministerie. 'Dat was superleuk om mee te maken. Maar wat mij opviel: er waren ontzettend veel overleggen. Er werd heel veel over de mensen gesproken, maar niet mét de mensen.'

Serious game

De Swart heeft nog wel een tip voor gemeenten die vanuit de menselijke maat willen werken. 'De simpelste manier om de bijstand te verbeteren is om mensen te leren dat ze moeten gaan luisteren naar de burger. Ze moeten leren de vraag te stellen: wat heb je nou daadwerkelijk nodig?' Een hulpmiddel daarbij is de serious game, een spel waarin deelnemers één uur lang kunnen ervaren hoe het is om in de bijstand te leven. 'Alle ambtenaren die ook maar iets met de bijstand te maken hebben, zouden de serious game moeten gaan doen. En verhalen zoals die van mij zouden eigenlijk verplichte kost moeten worden.'

Betrokken

Wat De Swart vindt van de plannen van minister Carola Schouten om de bijstand te hervormen? 'Ik heb veel vertrouwen in Carola Schouten omdat ze echt, echt, echt betrokken is. Maar ze kan het niet in haar eentje doen. Ze is een minister zonder portefeuille, ze is afhankelijk van andere ministers.'

Stella de Swart is auteur van het autobiografische boek *Armoede krijg je gratis*. Daarin beschrijft hoe ze door een samenloop van omstandigheden in grote financiële problemen terecht kwam en te maken kreeg met armoede, schulden, de bijstand en de Voedselbank.

Ondernemer

Overigens maakt De Swart zelf de problemen in de bijstand nog dagelijks mee. Sinds ze een boek heeft geschreven, is ze zelfstandig ondernemer en krijgt ze een Bbz-uitkering van de gemeente Amsterdam. Dat wil zeggen dat ze een uitkering op bijstandsniveau krijgt terwijl ze werkt aan haar onderneming. 'Een Bbz-uitkering is een mooie mogelijkheid om op eigen benen te komen te staan als bijstandsgerechtigde, om als ondernemer van start te gaan', zegt De Swart. 'Maar de menselijke maat is echt ver te zoeken.'

Belastingen

Zo kreeg ze toestemming van wethouder Moorman (Armoedebestrijding, PvdA) om via crowdfunding een klein startkapitaal bij elkaar te sprokkelen voor het realiseren van haar boek. Maar toen dat eenmaal was gelukt, kreeg ze een terugvordering op haar deurmat van de afdeling Belastingen van de gemeente Amsterdam. Met het startkapitaal op haar rekening voldeed ze niet meer aan de voorwaarden voor kwijtschelding van de lokale belastingen. De Swart nam contact op met de Ombudsman en wethouder Moorman, maakte formeel bezwaar aan, en werd door de afdeling Belastingen gevraagd om het hele verhaal nog eens uit te leggen. Maar een jaar later is het nog steeds onduidelijk of de vordering wordt teruggedraaid.

Lees hier meer artikelen in deze serie:

- Wethouder Esmah Lahlah: '[Dat bloemetje op tafel zit er allang niet meer in](#)'
- Onderzoeker Thomas Kampen: '[Maatwerk lost problemen in de bijstand niet op](#)'
- Jurist André Moerman: '[Er zijn meer gemeenten die de helpende hand bieden](#)'
- FNV-bestuurder Maureen van der Pligt: '[Maatwerk zonder regels is rommelwerk](#)'
- Jurist Evelien Meester: '[Beweging richting menselijke maat is 'taai en traag'](#)'