



Marike Stellinga

De film die een hit is onder ambtenaren

Nu we al maanden kijken naar dichte deuren waarachter de coalitie-in-wording meters en meters aan nieuw beleid zit te maken, dacht ik: laten u en ik nog eens afdalen naar de onderkant, naar de plek waar mensen te maken krijgen met al dat beleid. Ik bedoel de loketten van de overheid waar mensen aankloppen voor hulp. Beleid *meets* burgers.

Daar gaat veel mis, merkte informateur Tjeenk Willink eind juni op in zijn eindverslag van de mislukte formatiepoging met GroenLinks. Zoveel dat het volgens Tjeenk Willink leidt tot onvrede en politiek ongenoegen. Want alleen „de meest competente burgers” kunnen (met moeite) hun weg vinden. En als een probleem één loket overstijgt, krijg je als burger maar moeilijk gehoor.

Laat het een waarschuwing zijn voor degenen die een nieuw regeerakkoord gaan schrijven, aldus de informateur. De ambtenaren die straks al dat beleid moeten uitvoeren, hebben de afgelopen jaren al zoveel nieuw beleid voor hun kiezen gekregen. Plus bezuinigingen, reorganisaties, meer taken én nieuwe (strengere) regels. Ze hebben nu al moeite om hun werk goed te doen. Laat staan als er wéér nieuw beleid overheen komt. Je kan ze ook gek maken, die ambtenaren.

Tjeenk Willink verwees in zijn betoog naar de film *I, Daniel Blake*. Die film raakt een snaar bij meer ambtenaren, veel mij op, bijvoorbeeld bij de mensen die werken bij sociale diensten. En dat is opmerkelijk, want het is een harde aanklacht tegen de ambtenarij.

Je kan ze ook gek maken, die ambtenaren. Ze hebben nu al moeite hun werk goed te doen

De film draait om een 59-jarige timmerman die na een hartaanval ten onrechte door overheidsinstanties gezond wordt verklaard en onder dreiging van sancties werk móet zoeken. Dat lukt niet. Kille ambtenaren, een woud vol absurde regels en gekmakende logica volgen. Vlak voordat Daniel Blake eindelijk gelijk gaat krijgen in een hoorzitting, sterft hij in de wc aan nog een hartaanval.

Tof Thissen zag de film en besloot dat zoveel mogelijk van zijn ambtenaren bij uitkeringsinstantie UWV hem moesten zien. „Vooral de mensen die contact hebben met burgers”, legde hij me uit. Thissen is directeur van het UWV Werkbedrijf. Hij regelde bij bioscoop Pathé extra voorstellingen. In het voorjaar hebben ongeveer 4.500 ambtenaren van het UWV de film zien, schat hij. Zie er geen aanklacht in tegen het overheidsbeleid voor mensen met een uitkering, zegt Thissen, tot 2015 Eerste Kamerlid van GroenLinks. Hij wilde een snaar raken bij zijn ambtenaren: je bent er voor burgers. Thissen kreeg prachtige e-mails van zijn ambtenaren. „Je kan duidend beleidsnotities schrijven, maar deze film raakt ze in buik en hart. Daar zijn geen woorden bij nodig.”

De vraag is nu of er in Den Haag evenveel interesse voor die burger is. Ja, politici zijn zich ervan bewust dat bijvoorbeeld de Belastingdienst zo worstelt met zichzelf dat de dienst grote wijzigingen in het belastingstelsel nu niet aankan. Maar de interesse voor hoe beleid uitpakt, is in de Tweede Kamer gering, merkt Tjeenk Willink op. En met hem de Rekenkamer. Zelfs de invloedrijke club ambtenaren die van oudsher voor de verkiezingen advies uitbrengt over het beste begrotingsbeleid van een nieuw kabinet, zette het in zijn aanbevelingen: ga nou eens onderzoek doen naar de kwaliteit van al dat beleid.

Dus, heren en dames, die een regeerakkoord aan het uitoonderhandelen zijn in Den Haag aan hoofdtafel, zijtafels en in de wandelgangen van de Tweede Kamer, denken jullie er ook aan hoe dat beleid uitgevoerd moet worden? En als al die maatregelen eenmaal uitgestort zijn over ons burgers, kijk dan nog eens of het ook echt uitpakt zoals je had gehoopt.