

## Reflectie: Systeemdenken versus individu – Roteb-documentaire

Student: Friso Liesker

Opleiding: Howie the Harp, Amsterdam 2018/2019

# Stelsel, cliënt en verantwoording: van wie aan wie eigenlijk?

“Ik zal je even uitleggen hoe het hier werkt bij de Gemeente”



Toen ik dat zinnetje hoorde in die undercover documentaire heb ik het meteen opgeschreven. Daarmee was de toon meteen gezet en waren de (machts)verhoudingen ondubbelzinnig bepaald: **ik** zal het <sup>jou</sup> wel eens uitleggen. Jij *moet*.... En als het mij

welgevallig is, dan... Die zin zegt vooral 1 ding: *Wij* bepalen de regels en *jij* gaat je daar netjes aan houden (want anders... Roteb).

Bij het bestuderen van de lesstof moest ik aan de HEE-film- en de uitgangspunten van de HOZ denken. De psychiatrische patiënten in de HEE-film worden niet gezien als *mensen* die lijden aan een psychische aandoening maar als *patiënten* die weinig meer zijn dan hun diagnose. Je *bent* schizofreen, je *bent* een autist – je *bent* je label. Wat je nodig hebt, dondert niet. Aandacht? Een luisterend oor? Een pil kun je krijgen! Simpel gezegd.

Dat staat dus haaks op wat wij als ervaringswerkers i.o. leren en dat begint met de HOZ-basisvraag aan de cliënt: *wat heb je nodig?* Het systeemdenken gaat daar vrijwel volledig aan voorbij. Want Het Stelsel wordt in hoge mate gestuurd op zaken als efficiency, rendement, *accountability* en

KPI's. Op kwantiteit. Getallen, aantallen. Poppetjes, niet mensen. Geen maatwerk – dus geen kwaliteit. Mijn stokpaardje: *Alles van waarde is weerloos*.

In de documentaire wordt dat pijnlijk mooi in beeld gebracht. Ook al wordt er vaak weinig of niets gezegd, de loutere beelden laten feilloos zien waar het over gaat. De cliënt zit weliswaar tegenover de ambtenaar maar hij zit vooral *in de computer* van die ambtenaar. Je bent een nul of een één – een verzameling daarvan; Je kunt van ook die ingrediënten ook het getal 100 maken als in 100 procent aandacht voor de cliënt: wat heeft u nodig?

### **Plipper-de-plipper-de-plip**

Maar dat gebeurt niet; de binaire werkelijkheid in de computer van Het Systeem is de realiteit die de cliënt als mens wérkelijk definieert. Plipper-de-plipper-de-plip, daar wordt de burger ter plekke, en waar hij of zij bijzit, met zacht toetsengeroffel in nullen en enen omgezet, en keurig als machteloze avatar opgeborgen in de invulvakjes van digitale standaardformulieren. Een nummer, letterlijk: “U kunt dáár even een nummertje halen, dan maakt u een afspraak voor over drie weken.”

Ofwel: het ontbreekt aan de menselijke maat. Niet de werkelijkheid bepaalt de systemen maar de systemen bepalen de werkelijkheid. Dat is Kafka. Een definitie van bureaucratie. Het is denken vanuit rationalisering (efficiency) en rendement. Voor ervaringsdeskundigen is, zoals gezegd, de cliënt *leading*; wat heb je nodig? De cliënt bepaalt het tempo.

Niet wat het systeem betreft: “Ik wil graag dat u iedere week vier sollicitaties de deur uit doet”, zegt een ambtenaar tegen een cliënt. “Dat betekent over drie weken...” “Twaalf sollicitaties”, vult de cliënt aan. Frequentie als maatstaf voor succes. Schiet maar met hagel, dan raak je allicht een keer íets. Of het werk is dat bij de klant past, doet er niet toe. Klinkt SMART, maar het is STUPID. Het systeem probeert met een verfroller een miniatuurtje te schilderen en geeft dan de afbeelding de schuld dat het resultaat mislukt.

### **Strak plan?**

Dit alles naar aanleiding van een undercover documentaire, ik meen uit 2015, over de verplichting, gesteld door de Gemeente Rotterdam dat wie in de bijstand zit, daar iets voor terug moet doen: Wie geen werk kan vinden, moet de eerste vijftien weken straten gaan vegen, ongeacht achtergrond in opleiding of werk. Daar moet ik iets van vinden maar wat? Alles in mij staat klaar om *schande!* te roepen. Intussen roert zich tegelijkertijd de oud-journalist in mij. Google.

[Op internet lees ik - in een artikel van het Reformatorisch Dagblad \(RD\) - dat er in 2015 onderzoek is gedaan](#) naar de uitvoering van het zogeheten re-integratiebeleid van de gemeente Rotterdam. In een rapport daarover stelt de gemeentelijke ombudsman Anne Mieke Zwaneveld dat de taken die bijstandsgerechtigden in Rotterdam voor hun uitkering moeten uitvoeren, worden ervaren door de deelnemers als intimiderend, zinloos en onredelijk. Okay, genoteerd.

### **Profiteurs, hufters en losers**

Niet zo gek, want de motivatie van de betrokkenen is vrijwel nul: 1) omdat ze verplicht worden om dat te doen, ongeacht achtergrond in opleiding of werk, en: 2) omdat het volgens de ombudsman gaat het om straten vegen die door de professionals al zijn schoongemaakt. De ombudsman vraagt zich - terecht - af wat de toegevoegde waarde is van de algemene verplichting straten te vegen. In het RD-stuk lees ik dan ook: “Velen ervaren dit werk als vernederend en confronterend. Het draagt in hun beleving in ieder geval niet bij aan het vinden van betaald werk. (...) tegelijkertijd voelen

mensen die een uitkering aanvragen zich behandeld als profiteurs, hufters en losers. (Zelf-)stigma dus. Begrijpelijk, en: genoteerd.

### **Niet okay**

Kous af? Nog niet. Want het is wel interessant en voor mij ook relevant om iets meer van de voorgeschiedenis te weten.<sup>1</sup> Zo lees ik o.a. dat de helft van de uitkeringsgerechtigden in Rotterdam geen werk zocht en dat er voor miljoenen werd gefraudeerd.

Dat de gemeente Rotterdam met grof geschut komt, kan ik dus tot op zekere hoogte wel begrijpen. De boel was daar uit de klauwen gelopen, dus er moest wat gebeuren. Okay. Wat níet wil zeggen dat ik het ook kan billijken.

Het is wat mij betreft ronduit bespottelijk dat mensen met een bijstandsuitkering worden gedwongen om zinloos werk te doen. Dat ruikt naar kwaadaardigheid, pesterij, powerplay en intimidatie: “Ik zal je even uitleggen hoe het hier werkt bij de Gemeente”. Met het onuitgesproken dreigement: “En je hebt maar te doen wat ik zeg (want anders...)”

Ik vul in voor een ander, maar dat ruikt voor mij naar het rechtvaardigheidsgevoel van kleine luiden die denken in termen van wraak en vergelding. Die *alle* werklozen voor het gemak maar als kwaadwillend zien. En dat is niet okay, want lang niet alle mensen met een bijstandsuitkering kunnen dat helpen. Het geschut dat wordt ingezet, kent echter geen onderscheid: de goeden moeten met de kwaden lijden.

### **Systemen eten individualiteit op**

En daar zie je het systeem op zijn “best”. Niet dus. @Roteb: daar gaat het om een keiharde shocktherapie die iedereen wakker moet schudden. Maar wat is een systeem eigenlijk? Systemen werken met regels en daarop zullen altijd uitzonderingen zijn. Ieder systeem lijkt me zo goed of slecht als de normen en waarden waarop dat systeem is gebouwd. Daarbuiten kent het geen geweten. Het systeem eist feitelijk een soort collectieve programmering. Systemen eten dus individualiteit op. Daarom hebben mensen thuis een andere ethiek dan op hun werk. Wat doet dat met hun menselijkheid? Zie ook mijn reflectie [Tussen vent en functie zit een mens](#).

Ik denk dus dat systemen ontsporen waar de uitvoerders daarvan hun eigen ethiek in de plaats stellen van de collectieve ethiek. Dat lijkt bij de Roteb aan de orde. Klokkenluiders zijn individuen die zélf ontsporen omdat ze dat doen. Dat heet nestbevuiling.

### **Ook de dienaar is slachtoffer**

Het bizarre is dus: ook “het systeem” is mensenwerk. En ook de mensen die in het systeem werken, zijn de gevangene van dat systeem. En kunnen dus het “slachtoffer” worden van het systeem dat ze dienen. Probeer van rechte Legosteentjes maar eens iets ronds te bouwen. Lastig. Ik heb, toen ik een paar weken in dienst was bij GGZ-NHN, een terugkijkgesprek gehad met mijn adviseur werk bij UWV Alkmaar. Die gaf aan: ik had weinig keus. Ik ben gebonden aan regels. En hij was er zelf ook niet gelukkig mee. Hij zei: “Negen jaar geleden stond ik voor de keus: ga ik iets anders doen of blijf ik bij het UWV?” Hij heeft er voor gekozen om te blijven, zodat hij toch nog iets van invloed kon uitoefenen op een andere werk- en handelwijze.

[Edo Paardekooper](#), die ik heb leren kennen als, nou ja, zeg: de oer-ervaringsdeskundige, heeft over deze thematiek interessante ideeën, zie dit stuk: [“De burger is er voor de overheid in plaats van omgekeerd”](#).

---

<sup>1</sup> Op de website van [Binnenlands Bestuur](#) zie ik een artikel uit 2012: [Helft uitkeringsgerechtigden Rotterdam zoekt geen werk](#) en [Zes miljoen aan bijstandsfraude in Rotterdam](#) en verder dat de gemeente er zelf óók een janboel van maakt: [Ombudsman kapitelt Rotterdamse Sociale Dienst](#).