

Vergaderjaar 2021–2022

CXLVI

Parlementaire onderzoekscommissie effectiviteit antidiscriminatiewetgeving

V

VERSLAG VAN EEN OPENBAAR GESPREK

Vastgesteld 29 maart 2022

De parlementaire onderzoekscommissie effectiviteit antidiscriminatiewetgeving heeft op 11 maart 2022 een openbaar gesprek gehouden over **antidiscriminatiewetgeving in het domein van de sociale zekerheid**.

Van dit gesprek brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de parlementaire onderzoekscommissie antidiscriminatiewetgeving,
Ganzevoort

De griffier van de parlementaire onderzoekscommissie antidiscriminatiewetgeving,
Van der Bijl

Voorzitter: Ganzevoort
Griffier: Van der Bijl

Verder zijn aanwezig de leden van de commissie Ganzevoort, Prins en Karakus.

Gesprek met:

- mevrouw Henriëtte Boerma (afdelingsmanager Stek Den Haag),
- mevrouw José Planken (hulpverlener Stek Den Haag).

Aanvang 13.30 uur

De **voorzitter**: Goedemiddag. Ik open deze zitting van de parlementaire onderzoekscommissie die kijkt naar de effectiviteit van antidiscriminatie-wetgeving. Een hartelijk welkom aan de mensen hier in deze zaal van de Eerste Kamer en ook aan degenen die dit via de livestream volgen. Aan tafel zitten de commissieleden Greet Prins en Hamit Karakus. De onderzoekscommissie bestaat verder uit de leden Petra Stienen, Martine Baay-Timmerman, Paul Frentrop, Henk Jan Meijer, en mijn naam is Ruard Ganzevoort.

De commissie kijkt naar hoe het nou eindelijk zit met de kloof tussen enerzijds de wet, die heel duidelijk zegt dat je niet mag discrimineren – dat staat al helemaal aan het begin in de Grondwet – en anderzijds de praktijk, waarin we zien dat er op allerlei terreinen nog steeds heel erg veel discriminatie in de samenleving bestaat. Wij kijken speciaal naar hoe dat gebeurt op de arbeidsmarkt, bij de sociale zekerheid, in het onderwijs en bij de politie.

Wij hebben eerst een aantal onderzoekers aan het werk gehad die hebben gekeken wat er precies in de praktijk gebeurt in die domeinen, welke wetten daar een rol spelen en hoe dat in elkaar zit. Maar dat is het papieren onderzoek. We zijn nu in gesprek met mensen uit de praktijk over wat dat heel concreet betekent in de praktijk, hoe het uitwerkt en vooral wat we kunnen verbeteren, ook aan de wetgeving, om dat beter te laten lopen.

De twee leden hier aan tafel zullen vandaag de vragen stellen die door de onderzoekers mee voorbereid zijn. Aan het eind sluit ik het af. Mijn taak is eenvoudig: ik let op de tijd en als er nog een vraag over is, dan zal ik die aan het einde stellen. We hebben twee genodigden in ons gesprek van vandaag van Stek Den Haag: José Planken en Henriëtte Boerma. Ik heb al iets gezegd over de telefoons en de microfoons om ervoor te zorgen dat het gesprek ook goed terugkomt in de livestream. De eerste vraag zal gesteld worden door Greet Prins.

Mevrouw **Prins**: Voorzitter, dank u wel. Fijn dat u beiden hier bent, zodat we ook zaken horen uit de praktijk, want uiteindelijk gebeurt het allemaal daar. Dat is ook waar de wet- en regelgeving uiteindelijk voor bedoeld is. In dat opzicht heb ik aan u beiden de vraag: hoe goed werkt de Participatiewet voor de mensen waar u actief voor bent? Mag ik bij u beginnen, mevrouw Boerma, en daarna doorgaan naar mevrouw Planken?

Mevrouw **Boerma**: Dat is een hele uitgebreide vraag.

Mevrouw **Prins**: Ja, maar we hebben even de tijd, dus dat scheelt.

Mevrouw **Boerma**: Dat is waar. Ik denk dat die voor heel veel mensen goed werkt, maar dat wij de gevallen zien waar die niet goed voor werkt. Dat is goed om voor ogen te houden bij dit gesprek. Wij zien de mensen die vermorzeld worden door het systeem, zoals wij vaak zeggen. Ik denk dat die wet in heel veel opzichten goed werkt als je voldoet aan de normen die de wet voor ogen heeft en de aannames die achter de wet

liggen: zelfredzaam zijn, een buffer hebben en het een tijdje uit kunnen zingen zonder hulp, zonder vangnet. Maar ik denk dat de wet bedoeld is om als vangnet te werken. Je kunt grote vraagtekens zetten bij de vraag of de wet met de huidige invulling die vangnetfunctie voldoende vervult.

Mevrouw **Prins**: Mag ik eerst even ingaan op wat u in het begin zei, namelijk: vermorzeld door het systeem. Dat zegt dus iets over het systeem – dan zie ik wet- en regelgeving – en de manier waarop ermee omgegaan wordt. Is dat zo? En kunt u daar wat voorbeelden van geven? Want dat is een hele stevige uitspraak.

Mevrouw **Boerma**: Ja, dat is ook zo. Wij zien de voorbeelden dagelijks in ons werk. Ik kan een paar dingen aanstippen. Het is als burger altijd moeilijk om tegen de overheid te moeten ... tja, bijna vechten soms. De burger heeft eigenlijk altijd de bewijslast, waar dat soms helemaal niet kan. Een voorbeeld. Als je een uitkering, bijstand, aan moet vragen, moet je ontzettend veel papieren aanleveren. Vaak is het best wel moeilijk om al die papieren te krijgen: papieren over je pensioen, over het UWV, noem het op. Je moet je hele verleden zo ongeveer uitlichten. Ik zou niet weten waar ik zou moeten beginnen, terwijl ik denk dat ik in principe hoogopgeleid genoeg ben en genoeg van het Nederlandse systeem zou moeten weten dat ik het zou moeten kunnen, laat staan als er een spanningsveld in je leven is, wat vaak zo is rond scheidingen, ontslag of andere moeilijkheden. Dan wordt er heel veel van je gevraagd en moet je het zelf zien te rooien met weinig hulp van anderen, binnen bepaalde termijnen, met moeilijke digitalisering, moeilijke taal in formulieren ... Dit zijn zo even een paar concrete voorbeelden waarbij wij zien dat het misgaat. Dat is één. Vervolgens is het een moeilijk, complex traject. Je laat steken vallen. Op zo'n moment wordt er al vrij snel van uitgegaan dat jij het bewust niet op orde hebt. Dus daar spreekt ook heel veel wantrouwen uit. Als de gemeente of de overheid een fout maakt, wat ook echt af en toe gebeurt, dan is er geen schadevergoeding of terechtstelling. Dan is het «foutje, bedankt». Dan loop je soms een paar maanden vertraging op. Dat is je eigen portemonnee. Dan krijg je je uitkering gewoon wat later; «dat moet toch kunnen?» Maar als jij een fout maakt omdat je iets niet begrepen hebt – dat gebeurt soms ook wel opzettelijk, maar in de meeste gevallen zien wij dat mensen het gewoon niet begrepen hebben – dan is er een boetesysteem dat ongenadig hard is waardoor je er eigenlijk boven op de problemen die je al hebt, een probleem bij krijgt. Nu raak ik wel heel veel onderwerpen, excuus, maar dit is het begin van een ijsberg.

Mevrouw **Prins**: Het roept inderdaad heel veel vragen op, maar ik ga eerst even naar mevrouw Planken en dan kom ik daarna met een volgende vraag.

Mevrouw **Planken**: Inderdaad, heel veel onderwerpen die ik wilde aangeven, heeft zij al genoemd: problemen met de gemeente, de Participatiewet, het aanvragen van de bijstandsuitkeringen en dergelijke. Dat is voor mensen al een verschrikkelijke situatie. En als je dan ziet hoeveel informatie ze moeten sturen, hoeveel ze moeten uitprinten; dat kunnen ze vaak al niet betalen. Ze hebben vaak geen computer of laptop. Ze moeten bijvoorbeeld ook een profielpersoonscan maken, terwijl de aanvraag nog loopt. Dat moeten ze dan ook nog in diezelfde tijd gaan doen, maar dat mag alleen op een computer of een laptop. Die heeft niet iedereen. Dat soort problemen hebben wij toevallig al even bij de Cliëntenraad aangegeven afgelopen week.

Mevrouw **Prins**: Even een vraag: de Landelijke Cliëntenraad of de cliëntenraad van de Stek?

Mevrouw **Planken**: Nee, de Cliëntraad van de gemeente Den Haag. Die gaan daar nu mee aan de slag, dus dat is wel heel erg fijn. Als mensen dingen moeten aanvragen en ze er zo veel extra dingen bij moeten doen, dan is dat bijna niet te doen. Dat is echt een groot probleem, waardoor mensen vaak ook stoppen met het aanvragen van een bijstandsuitkering als ze alleen een aanvullende bijstandsuitkering nodig hebben. Want het zijn vaak mensen die een WIA hebben gekregen, die dus volledig arbeidsongeschikt zijn verklaard. Die zitten dan net onder het bijstandsniveau. Dan moeten ze een aanvulling aanvragen, terwijl ze medisch niet in orde zijn en vaak niet de benodigdheden of de inkomsten hebben om alles uit te printen, per post te versturen en een profielscan te maken. Door allemaal dat soort dingen, alles bij elkaar, geven ze het op. Daardoor komen ze nog meer in de schulden en nog meer in de problemen. Wat mensen allemaal moeten invullen en naar de gemeente moeten brengen is dus een probleem.

De tijden van de gemeente zijn daarnaast een probleem. Het duurt veel te lang. Even heel concreet: we hebben bijvoorbeeld een afwijzing van een aanvullende bijstandsuitkering. Een cliënt van mij heeft al heel veel jaren de WIA via het UWV. Zij is gescheiden in juli 2021. Ze is nu 61, dus kun je nagaan. Ik ben eind december met haar begonnen om alles aan te vragen bij de gemeente en het UWV. Bij het UWV hebben we de toeslag en dergelijke aangevraagd en bij de gemeente hebben we de scheiding, de naamsverandering en al dat soort dingen doorgegeven, maar dat is nog steeds niet doorgegeven aan het UWV, waardoor haar toeslag nog steeds te laag is. Die toeslag van het UWV moet hoger, maar we hebben ook bijstand aangevraagd. Die is nu afgewezen omdat haar toeslag nog niet volledig is, de Toeslagenwet van het UWV bovenop de WIA, terwijl het makkelijk via een beslagvrije voet te berekenen is dat ze in principe toch al recht heeft op een extra bedrag, Maar ze krijgt dat gedeelte van die Toeslagenwet van het UWV nog steeds niet. Het probleem met het UWV is gigantisch daardoor. Dat is momenteel echt een verschrikkelijke instelling als je ziet hoe ze met mensen omgaan en hoe langdurig ze alles uitzetten.

Mevrouw **Prins**: Is dat anders dan het was?

Mevrouw **Planken**: Nee, dat is altijd al problematisch geweest, maar het is nu nog problematischer.

Mevrouw **Prins**: Ligt dat aan de wet- en regelgeving of aan de manier waarop UWV met de wet- en regelgeving omgaat?

Mevrouw **Planken**: Dat ligt aan de manier waarop het UWV met de regelgeving omgaat inderdaad. Het zijn niet altijd de wetten. Er ligt bijvoorbeeld een beslag op haar WIA. Dat is nog vanwege haar ex-man. Dat beslag hebben wij aangegeven bij de gerechtsdeurwaarder. Die heeft aan het UWV zelf aangegeven dat dat beslag al volledig is afgetapt. Hij heeft zelfs een bedrag van de WIA dat hij te veel had ontvangen, terug aan haar overgemaakt. En het UWV houdt nog steeds dat beslag erop. Wij hebben een advocaat ingesteld: Etienne Prins. Wij hebben woensdag de zitting gehad via Skype met de rechtbank. De rechter wil het helemaal gaan uitzoeken, dus die kon ook nog geen uitslag geven. Maar het UWV houdt de beslaglegging dus nog gewoon steeds aan. En ze krijgt geen bijstand én de beslaglegging blijft. Ze kan dus maandenlang geen huur en dergelijke meer betalen. Ik heb al twee keer leefgeld aangevraagd bij onze stichting zodat ze in ieder geval kan eten. Het is te gek voor woorden, want in december hebben wij alles lopen aanvragen en we zitten nu al bijna half maart. Het is ongelofelijk.

Mevrouw **Prins**: Ik heb even een vraag over die profielpersoonscan. Dat is voor mij iets nieuws. Zou u daar wat meer over kunnen vertellen?

Mevrouw **Planken**: Een profielpersoonscan moet je online op je computer of laptop doen als je een aanvraag doet in de bijstand. Ondanks dat je WIA hebt, moet je het toch doen. Je krijgt dan taaltoetsen, reken-toetsen en allemaal dat soort dingen. Je moet allemaal persoonlijke vragen invullen. Dat duurt ruim een uur en dat kan alleen op een computer of een laptop.

Mevrouw **Prins**: En wat is het doel daarvan?

Mevrouw **Planken**: Dat is om te kijken of ze uiteindelijk nog in aanmerking komen om te kunnen gaan werken, of dat ze iets als vrijwilliger kunnen gaan doen, of dat ze verder nog andere soorten werk of hulp kunnen gaan zoeken of iets dergelijks. Voor iemand met een volledige bijstandsuitkering die gezond is, is dat prima, maar van iemand die al in de WIA zit, zou dat toch al bekend moeten zijn, want die vraagt alleen een aanvulling en heeft die gegevens daarvoor ook al gestuurd. Plus, mensen zijn erg gestrest en depressief omdat ze nog een te laag inkomen hebben. Als ze de aanvraag doen bij de bijstand, moeten ze dat gelijk doen. Dus na die aanvraag moet je dat als eerste doen. Je moet eerst voor een tweede keer allemaal weer opnieuw stukken sturen én je moet dan die profielscan gaan doen, terwijl ze die hele aanvraag beter eerst kunnen afwerken. Als mensen op een bepaald moment de bijstandsuitkering hebben, dan zijn ze stressvrij en kunnen ze zich daarna gaan inzetten om te kijken of ze naar cursussen voor sollicitatieprocessen kunnen of profielscans kunnen gaan doen of dat soort zaken. Er zijn heel veel dingen mogelijk bij de gemeente, maar dat moet je niet doen in de periode van die aanvraag. Ik vind echt dat het daarna pas moet gebeuren. Als mensen tot rust zijn gekomen, als alles klopt en alles weer op orde is, dan kunnen ze aan de slag. In een stressperiode kunnen ze niet aan de slag. Dan maken ze alleen maar fouten en komt het heel anders over.¹

De heer **Karakus**: Dat is zeker herkenbaar. Als ik het even bij elkaar optel, dan zegt u eigenlijk dat de regelgeving en wetgeving best op orde zijn, maar dat het in de uitvoering stagneert. Is dat een juiste conclusie? Kunnen we die conclusie trekken of kunt u daar nog scherpte in aanbrengen?

Mevrouw **Boerma**: Het is misschien goed om daarbij wel te benoemen dat ik geen wetgevingsexpert ben. Dus ik vind het heel moeilijk om te zeggen wat wet en wat uitvoering is. Maar je hoort geregeld, ook in de praktijk, dat er weinig ruimte is in de wet om te experimenteren en maatwerk toe te passen. Ik weet niet welk deel daarvan waar is en wat niet. Die nuance moet ik daar echt bij geven. Daar kunnen wij geen zinnig woord over zeggen.

De heer **Karakus**: Het is goed dat u dat zegt: u heeft dat gehoord, maar weet niet of dat feit is of onvermogen. Het is goed dat u dat even markeert.

Mijn tweede conclusie is dat u eigenlijk zegt dat heel veel mensen bewust of onbewust worden gedupeerd vanwege het systeem dat we hebben. Het is ingewikkeld vanwege de bewijslast et cetera. Daarom komen mensen in de problemen, terwijl we aan de andere kant niet alleen de handhaving hebben maar ook een zorgplicht. Wat vindt u daar nou van? U heeft geschetst wat het doet met mensen, maar eigenlijk verwacht je een en ander van de wetgever – daar is de wet voor – qua zorgplicht: wordt die wel nageleefd?

¹ Mevrouw Planken heeft op 22 maart 2022 aangegeven op deze plek een extra passage te willen toevoegen. Die is als bijlage opgenomen aan het eind van het verslag.

Mevrouw **Boerma**: Dat vind ik een heel terechte vraag. Toevallig hadden we het er in het voorgesprek al heel even over. Het doel is een vangnet. De nadruk ligt er nu op dat het bijna een gunst is dat je geld van de overheid krijgt. Het zou goed zijn als daar een draai in komt, zodat het echt een vangnet is dat is bedoeld om te stabiliseren. Denk aan de voorbeelden die José hier net noemde. Stabiliseer mensen. Vang ze echt op. Dan zit er veel meer kracht in mensen en dan is er ruimte om weer die mogelijkheden te onderzoeken. Die zorgplicht zie ik. Draai het om zodat het weer een vangnet wordt. Richt daar de wetgeving op in. Ik hoorde laatst de uitspraak: controle is goed, maar vertrouwen is goedkoper. En het is ook beter voor de mensen, want uiteindelijk wil je dat ze weer de kracht vinden om mee te doen, om te participeren, om weer aan het werk te komen of vrijwilligerswerk te doen. Dat gaat veel beter vanuit een basis van vertrouwen. Die controle is begrijpelijk, ook vanwege de Bulgarenfraude, om maar een voorbeeld te noemen. De neiging om te gaan controleren en repressief te werk te gaan is heel begrijpelijk. Alleen, de zorgplicht en het vangnet worden daar niet mee versterkt wat mij betreft.

De heer **Karakus**: Dank u wel. U had nog een derde punt. Dat hoeft niet wetenschappelijk onderbouwd te zijn, maar u had het gevoel dat – ik vertaal het even in mijn eigen woorden – het misbruik best wel meevalt. Het gaat er met name om dat mensen het niet begrepen hebben. Nogmaals, het hoeft niet precies te zijn, maar zou u het aandurven om een percentage te noemen om er een gevoel bij te krijgen?

Mevrouw **Boerma**: Dat durf ik niet aan. Ik kan er misschien wel iets anders over zeggen; dat is wel grappig. Wij hebben bij Stek een broodnoodfonds, waarmee mensen die echt in de problemen zijn, een of twee maanden kunnen overbruggen. Het gaat om een minimaal bedrag. Ik weet dat dat een hele andere orde van grootte is dan wat de overheid per maand of per jaar aan uitkeringen uitgeeft. Wij hebben regels en die proberen we te handhaven, maar ik merk dat je af en toe ook naar de menselijke maat in een casus moet kijken. Ik weet dat dat voor een overheid heel ingewikkeld is, maar het kan wel.

De heer **Karakus**: Mijn laatste punt op dit onderdeel. Als we kijken naar de doelgroep, zit er dan nog een verschil tussen het doenvermogen van mensen die theoretisch opgeleid zijn, jong of oud zijn, of een andere achtergrond hebben? Zie je daar nog wat verschil in?

Mevrouw **Planken**: Ja. Er zit inderdaad wel verschil in hoe mensen zijn in die doelgroepen. Maar ik wou het eerst eigenlijk nog even over één ander onderwerp hebben. Anders haal ik het door de war. Ik wou net nog iets vertellen – dat vergat ik even – wat heel belangrijk is bij de bijstandsuitkering.

Er is iemand die al jarenlang een volledige bijstandsuitkering heeft. Zij is jarenlang zwaar verslaafd geweest. Zij is twee jaar geleden bij mij terechtgekomen. Toen heb ik haar in het schuldhulpverleningstraject van de gemeente gezet. Ze is naar Brijder gestuurd. Daar gaat ze nog steeds een aantal keren naartoe. Ze gebruikt al bijna anderhalf jaar niet meer, dus het gaat echt de goede kant op. Zij heeft een bijstandsuitkering. Alleen, het probleem is dat zij ooit een keer te veel bijstandsuitkering had gekregen. Dat moet ze nog terugbetalen. Dat is niet meegenomen in het schuldhulpverleningstraject. Op haar bijstandsuitkering wordt nu iedere maand € 56 ingehouden op het schuldsaneringstraject en daarnaast nog een gedeelte, € 88 per maand, van het te veel ontvangen bedrag. Met die twee bedragen bij elkaar zit ze dus al zwaar onder het bijstandsniveau. Nu is het probleem dat zij in januari was gebeld door de gemeente, terwijl ze een week daarvoor haar telefoon had veranderd en dus ook een ander

telefoonnummer had. Zij kon dus niet opnemen, dus zij wist het niet. Een week later kreeg zij een brief thuis van de gemeente waarin stond dat er 30% van haar bijstandsuitkering van de maand februari werd ingehouden omdat zij haar telefoon niet had opgenomen. Zij is toen helemaal in paniek, in de stress, naar mij gekomen. Wij hebben toen met de gemeente gebeld, alles uitgelegd en het nieuwe telefoonnummer even doorgegeven. Toen kreeg ze een paar dagen later toch weer een brief thuis waarin stond dat ze het geen dringende oorzaak vonden om de inhouding van 30% stop te zetten en terug te betalen.

Mevrouw **Boerma**: En dat ze bezwaar moest maken.

Mevrouw **Planken**: En dat ze alleen bezwaar kon maken. Dus wij hebben nu bezwaar gemaakt. Dat duurt een tijdje. Over anderhalve week komt er iemand bij haar thuis van de gemeente om met haar te overleggen om de problemen op te lossen vanwege het bezwaar.

De heer **Karakus**: 30% van welk bedrag? Voor die mensen is een tientje al veel, maar waar praten we dan over?

Mevrouw **Planken**: 30% van € 1.028. Dat weet ik zo even niet uit mijn hoofd.

De heer **Karakus**: Zo'n € 300.

Mevrouw **Planken**: Ja. Dus ze kan niet de huur betalen van de maand februari. En ze heeft natuurlijk schuldsanering. Als zij weer meerdere schulden krijgt, kan die schuldsanering ook weer stop worden gezet.

De heer **Karakus**: Hoe lang duurt zo'n bezwaarprocedure? Ik ben even benieuwd.

Mevrouw **Planken**: Dat is heel wisselend. Soms dienen we een bezwaar in en dan krijgen we na een week al een telefoontje dat het is toegekend. En soms duurt het gewoon twaalf weken voordat je bericht krijgt of dan moet je weer nieuwe stukken sturen, dit weer sturen, dat weer sturen. Het is heel wisselend. Het is maar net wie je treft. Dat is echt heel wisselend.

De heer **Karakus**: Ik had nog een vraag gesteld.

Mevrouw **Planken**: Nu weet ik even niet meer wat ik precies daarover kan zeggen. Misschien wil jij even.

Mevrouw **Boerma**: Ja. Er zit verschil tussen groepen, alhoewel dat verschil kleiner is dan we soms denken. Natuurlijk helpen een taalbarrière en een licht verstandelijke beperking niet in dit soort processen. Maar je ziet problemen zich ook opstapelen bij mensen die het in hun normale doen wel goed zouden kunnen snappen, begrijpen, beantwoorden, maar niet als ze te maken krijgen met een keerpunt in hun leven: bij het overlijden van een naaste, bij echtscheidingen, bij het verliezen van hun baan. Dat gebeurt ook vrij veel. Dan komt er zo veel stress dat dit soort processen die zo iemand normaal aan zou moeten kunnen, moeizamer gaan. Dan worden er fouten gemaakt, vaak niet met opzet. Ik vind het dus moeilijk om te zeggen dat het per se samenhangt met ... Wij horen in de samenleving dat het ook vaak gaat om je achtergrond, waar je oorsprong ligt. Natuurlijk zijn er taalbarrières, maar dat zien we niet per se vertegenwoordigd in onze aanvragen. Het is heel breed waar mensen vandaan komen. Het kan ook ons overkomen: twee foute beslissingen en wij zitten daar ook. Vaak kom je verder in de problemen als je al in die foute

vicieuze cirkel zit door wachttijden en de voorbeelden die José ook noemt. Dan kom je daar heel moeilijk uit. Dus geen percentages helaas.

Mevrouw **Prins**: In hoeverre helpt de participatieladder? Die is onderdeel van de Participatiewet. Er wordt nu zelfs gegrinnikt, dus ik word extra nieuwsgierig.

Mevrouw **Boerma**: Ik zit nu vier jaar bij Stek. Ik ben ooit begonnen als accountant en ben langzaam opgeschoven. Ik ben steeds socialer geworden, zeg ik weleens. Een paar jaar geleden geloofde ik echt nog in de participatieladder. Ik vind het instrument ook best mooi, maar het gaat heel erg uit van de aanname van de maakbaarheid van de mens. Maar de maakbaarheid is niet altijd zo maakbaar. Het gaat uit van de dingen die ik net al noemde: dat je een buffer hebt, dat je het wel even uit kan zingen, dat je jezelf wel even kan redden en dat je maar even rustig moet afwachten. De participatieladder bestaat, hij is er, maar dan moet er wel aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan. Dan komen we weer op het spanningsveld van dat vangnet; die randvoorwaarden zijn daadwerkelijk nodig om daaraan te voldoen.

Mevrouw **Prins**: We kijken nu naar waarom het niet goed gaat. Dat vangnet moet daadwerkelijk vangen. Dat is eigenlijk uw suggestie, mevrouw Planken. U zei: geef de mensen die dat nodig hebben, eerst hun bijstand en vervolgens is er veel meer ruimte om het werk te doen wat ze zouden kunnen doen. Is dat het enige advies dat u ons zou willen geven in het kader van wet- en regelgeving? Want volgens de wet moet je eerst al deze stappen zetten, voor zover mij bekend, en anders corrigeert u mij wel. Wat zou de wet- en regelgever nog meer kunnen doen om het beter te maken, waardoor we dus minder discrimineren en meer kansen bieden?

Mevrouw **Planken**: Ik denk dat ze persoonlijker moeten worden met die mensen. Dat klinkt misschien heel raar, maar dat is wel zo, want als je persoonlijker wordt met iemand en vriendelijker wordt tegen iemand, dan wordt iemand rustiger en kan hij ook makkelijker aan de slag. Ik denk dat daar al een heel verschil in zit. Het klinkt rot, maar de arrogantie bij klantenservicemedewerkers van de gemeente is echt heel erg, en ook bij het UWV en de Belastingdienst. Daar komt heel vaak arrogantie voor, waardoor klanten meer gestrest raken en moeilijker de opdrachten doen die ze moeten doen. Dat is echt een groot probleem. Plus, het is heel erg hoe dwingend ze moeten zijn om alles te krijgen van de cliënten. Wat ik ook vaak heb meegemaakt, is dat ik met een cliënt naar de afdeling schuldhulpverlening van de gemeente ging. Dan zit daar echt zo'n medewerkster van de afdeling schuldhulpverlening die tegen de cliënt zegt: u moet dit, u moet dat! Je kan ook gewoon zeggen: wij hebben deze en deze formulieren nodig. De afgelopen twee jaar heb ik het niet meer meegemaakt vanwege corona, maar daarvoor ging ik altijd met de cliënten mee naar de gemeente, naar de afdeling schuldhulpverlening, naar burgerzaken, naar het loket voor de bijstandsuitkering of naar sociaal raadslieden; overal gingen we naartoe. Als ik erbij ben, dan praten de medewerkers wel wat beter. Sommigen zijn heel erg vriendelijk, hoor. Die doen ook echt heel veel, want je hebt natuurlijk ook hele fijne mensen bij de gemeente. Maar het grootste gedeelte ... Daardoor worden cliënten vaak ook gewoon agressief. Dat merk je ook. En dat is natuurlijk niet de bedoeling.

Mevrouw **Prins**: Voelen uw cliënten, als u ze zo noemt, zich dan ook gediscrimineerd?

Mevrouw **Planken**: Ja, dat ervaren ze heel veel; maakt niet uit welke afkomst je hebt, waar je vandaan komt, wie je bent of wat je bent. Dat hebben de meesten. De meeste mensen hebben tegenwoordig zo'n hekel aan de gemeente, het UWV, de Belastingdienst en dergelijke. Dat merk je ook. Daardoor gaan ze nog meer klagen en dat is nou juist niet goed. Het is juist belangrijk dat ze zelf gaan bekijken hoe het op den duur anders en beter kan gaan voor hun systeem.

Maar het zijn inderdaad vaak laagopgeleide mensen en mensen die uit achterstandswijken komen, die niet goed zijn opgeleid. Hun ouders hadden vaak al bijstandsuitkeringen. Die werkten zwart of gaven het geld verkeerd uit en dergelijke. De kinderen daarvan weten niet beter. Die zijn zo opgevoed. Dat zijn ook allemaal mensen waar ze beter mee moeten leren omgaan. Alleen ziet de gemeente dat soort mensen als: dat is laag, dat is niks. Daardoor blijven ze natuurlijk heel arrogant doen. Maar het gebeurt ook weleens bij mensen die hoogopgeleid zijn, die van alles hebben gedaan in hun leven, die het allemaal goed hebben gedaan, maar waarbij dan ineens alles fout gaat. Ook die worden dan slecht behandeld. Het is maar net wie je treft op zo'n moment.

Dat moet ik wel zeggen: vanaf de coronatijd, vanaf het moment dat je niet meer naar de gemeente toe kan, duren alle trajecten zó gigalang. Mensen wordt veel minder toegekend, terwijl ze toch harder aan de slag gaan als je zelf met een cliënt bij de gemeente komt. Maar vaak werken ze vanuit huis of alleen telefonisch en dan zeggen ze «nee, dat mogen wij niet doen, dat moet u zelf maar even doen» en dan: bam! Maar ondertussen zit je zelf 36 minuten rustig aan de telefoon in de wachtrij. Dat is vaak ook een probleem voor mensen natuurlijk, want die hebben vaak geen onbeperkt beltegoed. Die kunnen niet zo lang in de wachtrij blijven zitten, dus dan kunnen ze weer niet bellen. Allemaal dat soort zaken. En er zijn natuurlijk ook heel veel mensen die niet weten waar ze hulp kunnen zoeken.

Mevrouw **Prins**: Nou, het lijkt wel of u mijn vraag gelezen heeft. Hoe zouden we mensen daarbij kunnen helpen? U geeft aan dat men niet weet waar men heen moet. Is een onestopshop iets? Wat zou de wetgever of de overheid kunnen doen zodat men dat makkelijker weet te vinden?

Mevrouw **Planken**: Ja, het zou wel fijn zijn als de overheid, de gemeente of de wetgever inderdaad kan aangeven: «In bepaalde wijken zijn buurtcentra. Daar kunt u hulp zoeken. Daar kunt u dit. Daar kunt u dat.»

Mevrouw **Prins**: Ik zie dat mevrouw Boerma nog wat extra suggesties heeft.

Mevrouw **Boerma**: In Den Haag experimenteren ze vrij veel. De gemeente Den Haag doet dus ook zeker dingen goed. Je hebt het Jongeren Perspectief Fonds. Dat is een soort doorbraakmethode waarbij ze met jongeren aan de slag gaan op verschillende terreinen tegelijkertijd: met schulden, met opleiding, met werk, met huisvesting ... Daar zie je goede resultaten van, omdat het niet allemaal verkokerd aangepakt wordt, waardoor de jongeren gestabiliseerd worden en de begeleiding krijgen die ze nodig hebben op verschillende terreinen. Dat is een beetje een variant op die onestopshop, die u net noemt. Dus er zijn wel degelijk voorbeelden te noemen, maar wat ik hoor in het veld is dat wetgeving daar niet altijd aan bijdraagt. Het zou mooi zijn als er wat meer ruimte voor dit soort initiatieven zou kunnen komen.

Een ander voorbeeld dat je regelmatig hoort, is het Sociaal Hospitaal. Dat is iets meer op de zorgkant gericht. Dat heeft ook zo'n methode waarbij de problematiek wat breder wordt aangevlogen. Als daar wat meer ruimte voor in de wet zou komen, dan kun je mensen helpen. Ik zeg altijd: ze hebben mazzel als ze José op hun pad krijgen, want dan zijn ze al een stapje dichterbij hun uitkering. Maar er zijn helaas niet zo heel veel José's

in deze wereld; die moeten maar net gevonden worden. Maar ergens is het wel triest dat je iemand anders nodig hebt om in dat vangnet te komen dat je nodig hebt.

Wat misschien ook nog een suggestie is, is meer ruimte creëren voor de mogelijkheid om bij te verdienen. Die is ongetwijfeld niet nieuw. Want je ziet vaak dat mensen die tijdelijk aan het werk gaan, uit de bijstand moeten stromen. En als ze dan hun baan verliezen, wat ook best vaak gebeurt, moeten ze het hele traject weer door om weer bijstand te krijgen. Soms durven ze bijna niet meer, want ze weten dat ze dan twee, drie maanden zonder inkomen zitten. De overgang van uitkering naar werk is al vaak moeizaam. Hoe overbrug je dat? De andere kant op geldt dat ook. Ze laten het zitten! Dus kijk een jaar lang hoe het gaat met dat bijverdienen en ga pas na een jaar afrekenen. Daar zijn vast slimme methoden voor te verzinnen.

De heer **Karakus**: U kunt niet aangeven of dat zo strak in de wetgeving vastligt of dat dat een uitvoeringskwestie is? Ik zie mevrouw Prins al knikken, dus het zal zo in de wetgeving geregeld zijn. Maar daarvan zegt u dus dat het zou helpen om meer ruimte te creëren?

Mevrouw **Boerma**: Dat denk ik wel. De ruimte is er misschien, maar misschien wordt die niet gevoeld. Dat kan ook nog.

De heer **Karakus**: Dat is mijn volgende vraag, maar even terug naar de gemeenten. Eigenlijk geeft u aan dat de doelgroep heel divers is. Daar zou je dus maatwerk voor nodig hebben in de benadering, repressie, zorg et cetera. Vindt u dat de gemeente maatwerk levert? Heeft dat raakvlakken met de wetgeving? Ik denk dat u gaat zeggen: doe mij maar de uitvoeringskant. Dus merkt u dat in de praktijk?

Mevrouw **Boerma**: Ik zie wel de afgelopen jaren dat de gemeente heel actief is en is geweest om een aantal zaken aan te pakken, ook de toegankelijkheid voor Stek. Wij zien in de praktijk dat door de gemeente actief gevraagd wordt in het veld wat er nodig is en waar de knelpunten zitten. De gemeente heeft daar echt wel slagen in gemaakt. En zo'n voorbeeld van zo'n Jongeren Perspectief Fonds laat zien dat de gemeente ook ziet dat er wat moet gebeuren. Ik denk dat dat zichtbaar is en dat dat ook te prijzen is.

Wat het soms ook ingewikkeld maakt, is dat processen ook tijd nodig hebben. De gemeente Den Haag is al een tijd bezig met de klantreis. Dat lijkt wat meer op maatwerk. Dat lijkt wat meer op een vriendelijke bejegening. Er is ook een poging gedaan om alles wat minder intimiderend te maken: hoe het proces verloopt, hoe het gebouw eruitziet en hoe je ontvangen wordt. Alleen, door corona is het momenteel moeilijk om te zien of het ook daadwerkelijk iets oplevert.

Uit ons broodnoodfonds halen wij ook best wel signalen op. Die proberen we een beetje te bundelen, want we kunnen niet voor elk signaal naar de gemeente stappen. Maar als we iets vaker voor zien komen, dan zien we wel dat de wil er is om mee te denken in de zin van: hé, dat is inderdaad opvallend; hoe kunnen we daar wat aan doen?

Mevrouw **Prins**: Nog even terug. U zei net dat het voor sommige mensen moeilijk is omdat ze niet weten waar ze terecht kunnen. Zo'n Jongeren Perspectief Fonds is een prachtig initiatief. Dat staat buiten kijf, maar weet men het te vinden? Wat kunnen wij eraan doen zodat men weet waar men moet zijn? Of is dat geen probleem?

Mevrouw **Boerma**: Ik denk dat de overheid haar best doet om te communiceren. Dat zie je ook vaak: flyers, websites. De vraag is dan – dat is niet nieuw – of die informatie de burger bereikt. Dus je ziet wel dat de

gemeente meer probeert te doen met sleutelfiguren, ook met informatie richting buurthuizen. De locaties van Stek worden best geregeld geïnformeerd. Ook een helpdesk geldzaken, zoals het initiatief Geldzaken070 in Den Haag, helpt bij dit soort dingen. Alleen, de keerzijde is dat ook het veld soms wordt overspoeld met informatievoorziening vanuit de gemeente. Vaak zijn dat hele dikke brochures met veel tekst en veel uitleg. Je moet soms tussen de regels door lezen dat jij de doelgroep bent. Dus is de communicatie altijd effectief zodat ook de mensen aangesproken worden om wie het gaat? Dat is wel de vraag, maar dat is volgens mij ook een vraagstuk dat al op de agenda staat en allang bestaat.

Mevrouw **Prins**: Ja. Tegelijkertijd denk ik dan: u werkt in de praktijk, welke tips zou u daarbij kunnen geven?

Mevrouw **Boerma**: Taalgebruik. Stap af van het ambtelijk taalgebruik. Werk meer met pictogrammen. En misschien kun je al het geld dat in die communicatie gaat zitten, ook stoppen in een onestopshop waar ambtenaren zitten die écht het hele palet van regelingen kennen, waardoor je ook bij één iemand terecht kunt voor alle regelingen. Dan hoeven ze niet van a tot z te weten hoe elk puntje en kommaatje in de wetgeving is, maar dan kunnen mensen die met een financieel probleem komen doordat ze hun baan verliezen, wel meteen bij één persoon terecht, weten ze op welke regelingen ze recht zouden kunnen hebben en kunnen ze hulp krijgen om dat ook te krijgen.

Mevrouw **Prins**: Dan hebben we het over de Participatiewet. Welke andere wetten zouden daar dan bij horen?

Mevrouw **Boerma**: Nou ja, ik ken niet alle wetten. De WW, WIA, gewoon alle regelingen, ook toeslagen bij de Belastingdienst. Nu vraag ik veel van die onestopshop, maar aan de andere kant zegt het ook wat over de complexiteit van het systeem dat het misschien niet in één ambtenaar gevat kan worden. Dat is misschien ook wel een conclusie met z'n allen: het is te complex. Ik loop nu vier jaar best wel in de praktijk mee. Ik heb laatst voor iemand die uit dienst ging, moeten uitzoeken op wat voor regeling ze recht had. Nou, ik heb twee uur gezocht en ik weet het nog niet zeker. Dat zegt wat over de complexiteit van het probleem. Als je het als wetgever echt ultiem aan wilt pakken, moet dat denk ik, maar dat is niet makkelijk.

De heer **Karakus**: Even een paar punten nog wat mij betreft. We hebben even heel kort gesproken over zorg en repressie. Daar zou een goede, gezonde balans in moeten zitten. Heb ik het goed begrepen dat u zegt: eigenlijk heeft de repressie meer prioriteit dan de zorg? Ja? Als je die lijn nou eens doortrekt, dan blijkt uit het onderzoek dat 35% van de mensen geen gebruik maakt van waar ze recht op hebben. U gaf het ook al een beetje aan. Komt dat percentage u een beetje bekend voor?

Mevrouw **Boerma**: Jij hebt vaak ook mensen die bij je komen die niet weten en dan help jij ze aan de regeling.

Mevrouw **Planken**: Dat klopt. Dat is mijn hele werk. Ik doe dat al vanaf 2009 en er verandert in principe niks bij de gemeente in die zin dat het in 2022 simpeler gaat dan toentertijd. Het wordt alleen maar ernstiger, het wordt alleen maar lastiger. De regels worden eigenlijk steeds strenger. Inderdaad, mensen krijgen formulieren waar ze al helemaal niks van begrijpen. Toevallig kreeg een cliënt van mij een formulier dat zei dat hij nog stukken moest sturen en dat ook vroeg om een kopie beslagvrije voet. Hoe moet iemand zelf die beslagvrije voet gaan maken? Weet je, dat soort dingen. Afijn, toen stuurde ze me een dag later een mail terug en zei ze:

«Sorry, een kopie van de beslagvrije voet heb ik al, dus die heb ik niet meer nodig.» Dat was dan de gemeente. Maar de persoon die bij mij zat voor die kopie beslagvrije voet was natuurlijk alweer in de stress.

De heer **Karakus**: Dat heeft u helder gemaakt.

De **voorzitter**: Moment. Er wordt een woordelijk verslag gemaakt. U hebt net een vraag gesteld naar de verhouding tussen zorg en repressie: is de repressie niet sterker dan de zorg? Mevrouw Boerma knikte daarbij, maar dat is in het woordelijk verslag niet te horen als we dat niet noteren. Dus ik memoreer dat eventjes om zeker te weten dat het in het verslag komt.

De heer **Karakus**: Ik bevestig het namens u, maar het is inderdaad goed dat u er attent op bent. Even terug naar de discriminatie, want daar zijn we naar op zoek. U gaf al aan dat discriminatie wordt ervaren. Daar ga ik straks een paar vragen over stellen. Maar vindt er volgens u discriminatie plaats?

Mevrouw **Planken**: Ja.

De heer **Karakus**: Waaruit blijkt dat? Het antwoord was ja.

Mevrouw **Planken**: Ik moest even checken of de microfoon het deed. Inderdaad, de discriminatie is behoorlijk ernstig. Wat ik merk met mijn cliënten is dat ze bijna altijd worden gediscrimineerd; het maakt niet uit van welke afkomst je bent, al ben je oud, al ben je jong, al ben je van Marokkaanse, van Turkse of van Surinaamse afkomst. Al heb je zo veel jaren gewerkt, «je moet dit doen, je moet dat doen.» Wat ik ook heb meegemaakt, is dat ik op een bepaald moment, iets meer dan twee jaar geleden, met een cliënt bij de gemeente was. Er was toen, twee of drie jaar geleden denk ik, vastgesteld dat de hersenfunctie van mensen door financiële problemen, door de stress en dergelijke naar beneden ging. Ik zat toen met een klant bij de gemeente en toen werd er daadwerkelijk door die persoon van de gemeente gezegd: «Geeft niet, hoor, maar wij weten nu dat u wat dom bent.» Dat werd letterlijk gezegd tegen zo'n cliënt. Nou, dat is behoorlijk discriminerend als je zoiets zegt. Dat soort dingen gebeurt gewoon regelmatig. Ik ben toen tekeergegaan en de persoon die naast me zat, werd behoorlijk agressief en was toen zó van slag. Dat gebeurt gewoon heel veel.

De heer **Karakus**: Dank u voor dit soort voorbeelden. Als we die lijn doortrekken, gebeurt dat dan bewust of is het ondeskundigheid?

Mevrouw **Planken**: Het kan een combinatie zijn. Het kan ook zijn dat de een bewust zoiets zegt – dat zijn de meer arroganten – en anderen kunnen weer echt nog niet zo deskundig zijn.

De heer **Karakus**: Oké. Als we dan de stap maken naar de ervaring van discriminatie, hoe komt dat dan? Zit dan dan ook weer in het handelen of zit het in de perceptie? Of worden mensen kwaad omdat ze niet goed kunnen handelen en niet kunnen halen waar ze recht op hebben? Waar zit nou die discriminatiefactor in, die ervaring van discriminatie?

Mevrouw **Planken**: Ik denk toch dat het door de combinaties komt, allemaal bij mekaar. Het kan natuurlijk per persoon verschillen hoe ze zich daarbij voelen, maar ik denk dat het combinaties zijn. Dat denk ik wel. Maar ja, de een reageert anders dan een ander, natuurlijk.

Mevrouw **Boerma**: Ik denk dat er ook veel in de bejegening zit, waardoor mensen zich terugtrekken, boos worden of zich niet gezien voelen. En is

dat bewust of onbewust? Ik denk dat heel veel ambtenaren hun werk oprecht goed willen doen en zich aan de regels willen houden, dat het niet per se altijd is om iemand bewust buitenspel te zetten en dat alleen niet altijd de gevolgen van woorden en aanpak gezien worden. Woorden doen ertoe. Dat wordt niet altijd erkend door ambtenaren omdat ze gewoon druk bezig zijn met zorgen dat ze niet onterecht een uitkering toekennen.

Mevrouw **Prins**: Ik wil daar even op doorgaan, want ik vroeg me iets af. We hebben de toeslagenaffaire gehad. Merkt u nou in uw praktijk dat dat een impact heeft op de interactie, op het gesprek met uw klanten, en dat er meer maatwerk en een, ik zou bijna zeggen, meer professionele en vriendelijke bejegening is? Ziet u een verschil?

Mevrouw **Boerma**: Dat kunnen we door corona eigenlijk niet zeggen. De afgelopen twee jaar is er heel weinig persoonlijke bejegening geweest. Dat gaf José net ook al aan. Daardoor kan je ook niet zien of er iets veranderd is.

Mevrouw **Prins**: Maar hoe staat het met feitelijk maatwerk voor mensen die een lichamelijke of verstandelijke beperking hebben of niet om kunnen gaan met digitalisering? Verdiept men zich meer in de persoon? Dat kan ook via Teams. Dat hoeft niet per se een-op-een.

Mevrouw **Boerma**: Daar durf ik geen sluitende uitspraak over te doen. Het is niet meer of minder dan het al was, want je hebt de afgelopen twintig jaar al ambtenaren die een stapje harder lopen en ambtenaren die dat totaal niet doen. Dat is, denk ik, niet te linken aan de toeslagenaffaire. Je ziet wel dat er sindsdien wat meer bewustzijn is over het feit dat er een systeem- en een leefwereld is en dat dat uit elkaar is gaan lopen. Ik denk dat dat bewustzijn er wel steeds meer is, maar het is echt nog te vroeg om te zeggen of zich dat al vertaalt in de bejegening aan de balie van iemand die zijn rechten komt halen.

Mevrouw **Prins**: Helaas, zeg ik dan maar.

De heer **Karakus**: U had het zelf nog over twee punten: wantrouwen en bewijslast. Beide punten zijn goede punten om wat uit te diepen. Vertrouwen en wantrouwen, daar gaat het om. Als wij de mensen meer zouden vertrouwen of een systeem hebben dat mensen meer vertrouwt, wat gaat er dan gebeuren? Wat gaat er dan beter worden?

Mevrouw **Boerma**: Procedures worden wat eenvoudiger. Misschien hoeven we dan wat minder aan te leveren. Wachttijden worden korter, want dan hoeft het niet meer acht tot twaalf weken te duren voordat je een uitkering krijgt. Mensen hoeven niet meer hun hele ziel en zaligheid op tafel te leggen. Ten eerste is dat al een pijnlijk proces. Ten tweede is er de angst dat het niet helpt. Want je kan het wel doen, maar wie zegt dat het je helpt, dat je die uitkering daadwerkelijk gaat krijgen? En je wordt misschien weer wat menselijker behandeld. Je wordt misschien wat meer als mens gezien die misschien ook wel dertig jaar gewerkt heeft, maar die dat nu gewoon even niet meer lukt. Ik denk dat dat vooral heel veel met de mensen doet.

Als we het dan over de participatieladder hebben: mensen staan ook al een treetje hoger op die ladder als je ze niet zo ontzettend diep weg duwt en niet eerst een heel denigrerend, kleinerend proces door laat gaan en dan verwacht dat ze vervolgens springlevend allemaal sportjes op die ladder omhoog willen.

De heer **Karakus**: Heel veel mensen gaan het mij kwalijk nemen als ik deze vraag niet stel: maar hoe gaan we dan misbruik voorkomen? Want

dat is er ook. Dat gaf u zelf ook al aan. Daar moet een balans in zitten. Hoe ziet u dat in combinatie met vertrouwen?

Mevrouw **Boerma**: Daar zijn ook niet echt cijfers van, maar als we zien hoeveel fraude er daadwerkelijk gepleegd wordt en hoeveel we besteden om dat te voorkomen, dan denk ik dat dat buiten verhouding is. Maar daar hebben zich ongetwijfeld knappe koppen over gebogen. Ik geloof ook niet dat je mensen volledig moet vertrouwen op hun blauwe ogen en dat je geen bewijslast moet opleggen. Alleen, je kan het ook wat meer gefaseerd doen. Je kan ook varianten bedenken waarin je niet gelijk de volledige mep betaalt maar wel een soort eerste tegemoetkoming. Dus er zijn heel veel varianten mogelijk die een soort middenweg zijn. Ik denk dat je daarmee kan beginnen.

Mevrouw **Prins**: In hoeverre heeft u ervaring met het gebruik van algoritmes in het kader van fraudebestrijding? Ziet u dat in uw praktijk?

Mevrouw **Boerma**: Nee, dat zien wij niet bewust gebeuren.

De heer **Karakus**: Als we het hebben over bewijslast, dan begrijp ik uit uw verhaal dat die bewijslast bij aanvragen ingewikkeld is. Je moet graven in je verleden, documenten bewaren et cetera. Waar zou de bewijslast dan wel moeten liggen? Dat is een.

Als tweede wil ik ingaan op de externe bewijslast ten aanzien van repressie, misbruik en die 30% waar u het over had. Maar eerst die ene vraag nog: waar zou de bewijslast dan wel moeten liggen bij aanvragen?

Mevrouw **Boerma**: Daar komt gelijk privacy om de hoek kijken. Dat is een moeilijke. Daar heb ik ook niet gelijk een antwoord op. Overheidssystemen worden heel vaak aan elkaar geknoopt, vooral in de repressie. Misschien zou je dat ook proactief kunnen doen. Want als de WW stopt, dan betekent dat dat er iets gaat gebeuren in iemands leven. Moet iemand zelf dan al die documenten aanleveren, die moeilijk te verzamelen zijn? Of kan je dat ook op een andere manier organiseren? Ik denk dat de overheid af en toe iets meer mee kan denken in de bewijslast. Denk aan pensioenoverzichten. Volgens mij moeten er andere wegen zijn tegenwoordig. Of doe een soort van aanvragen waarbij mensen een link kunnen sturen naar die organisaties, zodat ze niet zelf moeten gaan bellen. Ik denk dat daar varianten mogelijk zijn.

De heer **Karakus**: Helder. En de repressiekant? Bij iemand wordt 30% ingehouden. Totdat hij een en andere bewezen heeft, blijft dat overeind. Waar zou de bewijslast daar moeten komen te liggen?

Mevrouw **Boerma**: Dat is een moeilijke. Ik denk dat het al begint bij horen wederhoor. Vraag waarom die dame de telefoon niet op heeft genomen. Als je niet reageert op één telefoontje, kan dat toch geen reden zijn om 30% te korten? Dan verwacht ik minimaal drie brieven van de overheid naar het juiste adres en dan kan ik me voorstellen dat je zo'n zware maatregel neemt. Dit is dus fout gegaan. Dan kun je zeggen: die mevrouw had gelijk haar telefoonnummer door moeten geven. Maar ik vind het ook gek dat je als overheid op één telefoontje af gaat. En wie betaalt daarvan de rekening? Het kan namelijk ook een fout van de overheid zijn, maar de burger betaalt de rekening. Die heeft drie maanden lang een probleem, terwijl de overheid nooit een probleem heeft als zij een fout maakt. Dat is bewijslast, dat is een boetesysteem ...

De heer **Karakus**: Houdt u dan een pleidooi om dat soort punten goed in de wetgeving vast te leggen?

Mevrouw **Boerma**: Ik zou we er wel voor pleiten om een stukje schade-loosstelling de andere kant op in de wet te verankeren.

De **voorzitter**: Wij gaan langzamerhand naar een afronding toe. Er is nog een enkele vraag overgebleven wat mij betreft. U geeft een aantal dingen aan. Dank voor de concreetheid daarvan, want dat geeft ons een beeld van wat er in de praktijk gebeurt. Mensen kunnen de relatie met de gemeente, het UWV en dergelijke als denigrerend, onmenselijkend, ervaren. U noemde dat ook discriminerend. Betekent dat ongeveer hetzelfde? Want vaak gebruiken we het woord «discriminerend» ook om te zeggen: de ene groep ervaart dit, de andere groep ervaart dat. Als ik het goed hoor – dat wou ik even bij u checken – dan bedoelt u met «discriminerend» dat deze hele groep cliënten ervaart, misschien anders dan mensen die geen behoefte hebben aan steun van de overheid, dat zij denigrerend behandeld worden, maar daarbinnen wordt de ene groep niet anders behandeld dan de andere. Heb ik dat goed begrepen?

Mevrouw **Planken**: Ja.

Mevrouw **Boerma**: Ja, dat denk ik wel. Het is moeilijk om hier echt harde wetenschappelijke uitspraken over te doen, maar er zijn geen signalen dat een bepaalde groep harder geraakt wordt dan een andere groep, behalve de taaldrempels die wij benoemden, maar dat is niet per se opzettelijk.

De **voorzitter**: Maar het is niet per se het handelen van de ambtenaar waardoor je kan zeggen dat mensen met bijvoorbeeld een migratieachtergrond, ouderen of mensen met een bepaalde beperking slechter behandeld worden dan anderen?

Mevrouw **Boerma**: Nee.

De **voorzitter**: U heeft daar geen signalen van?

Mevrouw **Boerma**: Nee.

De **voorzitter**: Het is goed om dat ook te weten. Dank. Dat helpt heel erg. Een andere vraag die we hebben, is hoe dingen beter zouden kunnen. U denkt daar heel goed in mee. Ik kan me voorstellen dat ook een gemeente daarover nadenkt. Even uitgaande van de goede bedoelingen, worden cliënten ook bij het zoeken naar oplossingen betrokken?

Mevrouw **Boerma**: Je ziet wel de ontwikkeling dat de gemeente de afgelopen jaren moeite doet om burgers bij veranderingen in beleid te betrekken. Het werkveld wordt ook echt erbij betrokken. José heeft volgens mij ook al een paar keer meegedaan. Dus ik zie daar wel een verandering en verbetering in.

De **voorzitter**: Het is goed om dat te horen, want je kan je voorstellen dat mensen die iets aan den lijve ervaren, misschien ook de slimste oplossing kunnen bedenken voor hoe het beter kan.

Mevrouw **Boerma**: Zeker.

De **voorzitter**: Fijn om dat te horen. Het kan zijn dat er nog vragen zijn die wij niet gesteld hebben maar die u wel graag had willen beantwoorden en waarvan u dacht: ik hoop dat ze dat vragen, want daar wil ik wat over zeggen. Zijn er nog dingen die wij niet gevraagd hebben?

Mevrouw **Planken**: Ik wil nog wel even melden dat er mensen bij de gemeente solliciteren die chronisch ziek of gehandicapt zijn. Het is wat

speciaal, maar daar heeft de gemeente heel veel geld voor gekregen. Die worden eigenlijk bijna allemaal geweigerd. Dat komt omdat die mensen niet acht uur per dag kunnen werken maar vier uur per dag. Maar ze nemen dan niet twee gehandicapten aan voor een dag; ze weigeren ze gewoon. Dat is sowieso ook een probleem bij de gemeente.

De **voorzitter**: Dat gaat dan om de verantwoordelijkheid van de gemeente om ook mensen in dienst te nemen die vanwege hun gezondheid verder af staan van de arbeidsmarkt.

Mevrouw **Planken**: Ja.

De **voorzitter**: Het is goed om dat soort voorbeelden te horen, want daar wringt het inderdaad. Dan kun je er met alle goede bedoelingen toch tegen aanlopen dat niet uitkomt wat eigenlijk bedoeld was.

Mevrouw **Planken**: Dat klopt.

De **voorzitter**: Dank.

Mevrouw **Boerma**: Ik heb nog ontzettend veel opmerkingen ...

De **voorzitter**: Dat vermoedde ik al.

Mevrouw **Boerma**: ... maar de tijd is op, helaas. Ik denk dat het belangrijkste gezegd is.

De **voorzitter**: Dank. We hebben in ieder geval heel veel van u gehoord. Dat helpt ons heel erg. Wij proberen echt de verbinding te leggen tussen enerzijds de wettelijke kaders en anderzijds het concrete beleid, de uitvoering daarvan – uiteindelijk moeten mensen het uitvoeren – en de beleving daarvan. U helpt ons om te begrijpen waar in die hele ketting van gebeurtenissen de angel zit en wat we daaraan kunnen en misschien moeten doen. We nemen uw bijdrage zeker mee in ons eindrapport. Dat hopen we voor de zomer klaar te hebben. Dat moet leiden tot aanbevelingen waarmee wij als volksvertegenwoordigers – dat is onze rol – nieuwe wetten beter kunnen beoordelen en beter aan de voorkant kunnen zien waar de risico's zitten. Dank voor uw hulp daarbij. Ik eindig deze zitting.

Sluiting: 14.33 uur

Bijlage

Mevrouw Planken heeft op 22 maart 2022 aangegeven de volgende passage te willen toevoegen aan het verslag:

«Een belangrijk punt dat ik nog vergeten ben te vermelden is het volgende. Voor mensen op bijstandsniveau of zelfs lager en/of mensen die nog geen inkomen hebben, is er ook een probleem met het aanvragen van de identiteitskaart. Het bedrag was € 51 en is in 2022 verhoogd naar € 68. Daarnaast moeten ze ook nog een pasfoto laten maken. De kosten daarvan zijn ook nog rond de € 12 à € 15. Vaak doe ik een fondsaanvraag hiervoor. De ID is zeer noodzakelijk, bijvoorbeeld omdat mensen bij aanvragen bij verschillende instanties vaak alleen een geldig ID mogen tonen en geen rijbewijs. Soms is een rijbewijs ook goed, maar niet iedereen heeft een rijbewijs. Er zijn ook velen die geen rijbewijs hebben. Dan kan je dus geen aanvragen doen voor noodzakelijkheden bij instanties. Daarnaast moet je online een afspraak maken voor je ID en dan duurt het ongeveer zes tot acht weken voordat je naar de gemeente kan. Een spoedaanvraag kost nog meer. Er zou dus aan mensen met lage inkomens en/of geen inkomen een lager bedrag gevraagd kunnen worden en aan mensen zonder inkomen, zoals daklozen, zou eenmalig een gratis ID gegeven kunnen worden, en een snellere afspraak!»