

A photograph of a group of women, primarily of African descent, looking towards the left. The woman in the foreground has her hair in braids and is wearing a silver earring. The background is slightly blurred, showing other women in a similar setting.

Manifest

**DE OVERHEID
VAN ONS**

SP. 

De overheid van ons

Iedereen heeft de overheid nodig. Om een paspoort te halen of rijbewijs te verlengen, om belasting te betalen of toeslagen te krijgen. Of je nu een boete krijgt, of een vergunning nodig hebt voor een dak, of een studiefinanciering aanvraagt, of ondersteuning of inkomen nodig hebt – je verwacht een overheid die dienstbaar en vriendelijk is. In iedere fase van ons leven krijgen we in meer of mindere mate te maken met ‘de overheid’, in welke vorm dan ook: van gemeente tot consultatiebureau, van belastingdienst tot het CBR.

Meer en meer krijgen we dan helaas te maken met een wantrouwende overheid, die de mensen vijandig benadert. Ook lijkt het alsof de overheid niet in staat is om fouten die ze maakt te erkennen en fatsoenlijk te herstellen. Vaak vragen mensen zich af: ben ik er nu voor de overheid of is de overheid er voor mij? Het wantrouwen dat de overheid uitstraalt, krijgt zij nu ook meer en meer terug van de burger zelf. Naast dit wantrouwen naar en van de burger, horen we ook meer en meer dat ambtenaren zich beklagen omdat ze hun werk niet goed kunnen doen. Ze hebben enerzijds last van slechte wetten en onuitvoerbare regels, maar ze hebben ook last van dat wantrouwen. Hun deskundigheid wordt onvoldoende gewaardeerd of erkend door werkprocessen.

Hoe vaak horen we niet dat de relatie tussen overheid en mensen hersteld moet worden. Dat is meer dan waar, maar is eerst nodig dat we formuleren wát de overheid eigenlijk moet zijn. De Algemene wet bestuursrecht geeft regels voor het verkeer tussen mensen en overheid. Maar hóe behoort de overheid dan te opereren, met mensen om te gaan? De overheid is van ons allemaal en de wetten die gelden voor ons allemaal behoren ook te gelden voor de overheid.

De overheid is te log waar ze wendbaar moet zijn, en te afwezig en te bureaucratisch waar ze van betekenis zou moeten zijn. De afgelopen decennia is de publieke sector hervormd volgens het model van het new public management: de overheid als bedrijf, de burger als klant, geautomatiseerde processen en vooral vermindering van contact tussen burger en ambtenaar.

‘Er is een oerwoud aan regels ontstaan, die goed bedoeld zijn, maar die stroperigheid in de hand werken.’
respondent enquête

De verhouding tussen overheid en burger is verstoord. Brieven zonder telefoonnummer, loketten die niet meer bestaan, algoritmes die op afkomst selecteren: de menselijke maat is ver te zoeken. Dit voorstel gaat over hoe we vooruit gaan; over oorzaken kunnen we nog lang kissebissen, maar het maken van een overheid voor ons begint vandaag. Met uitgangspunten en eenvoudige aanpassingen, tot het aanpassen van wetten en een andere inrichting van de dienstverlening.

Deze plannen voor onze overheid zijn beter voor de mensen die er werken en beter voor de mensen in ons land. Daar zijn wetten en politici voor nodig die niet alles tot achter de komma dichtregelen en vertrouwen hebben in ambtenaren die hun werk naar eer en geweten doen, we hebben bestuurders en managers nodig die erkennen dat er ook fouten kunnen worden gemaakt en daar open over zijn, en die oplossingen voor problemen snel en praktisch vormgeven.

Het centraal stellen van mensen en hun rechten kan leiden tot een rechtvaardigere en waardigere behandeling van mensen. Dat is het doel van grondrechten en mensenrechten. Een menselijke, effectieve en benaderbare overheid is daar onderdeel van. Net als voor iedereen het recht op privacy, bescherming van de autonomie, het non-discriminatiebeginsel en andere mensenrechten geëerbiedigd dienen te worden, geldt dat ook voor de overheid.

De uitgangspunten voor de overheid van ons komen uit de praktijk. Uit gemeenten die nog dicht op de praktijk werken en deskundigheid in huis hebben, anders dan ministeries waarin vaak beleid wordt gemaakt zonder de praktijk te kennen. Inspiratie komt van vele ambtenaren die wel poetsen en niet lullen.



Mensgericht Publiek Bestuur: vier principes voor een andere overheid

- 1

Een dienstbare overheid is niet groot en handelt snel
De overheid dient mensen, geen protocollen. Regels zijn een middel, geen doel. De uitwerking van beleid wordt altijd getoetst op het effect voor de burger – met ruimte voor redelijkheid, maatwerk en rechtvaardigheid. We maken onderscheid tussen ministeries en beleidsdepartementen die vaak topzwaar zijn en veel kleiner kunnen, en uitvoeringsorganisaties waar meer ruimte moet zijn voor de praktijk.
 - De overheid heeft nooit meer informatie van haar burgers dan nodig. Er worden geen profielen gemaakt zonder dat mensen dat weten of daar invloed op kunnen hebben. Mensen moeten te allen tijde kunnen zien wat de overheid over ze aan gegevens heeft en gebruikt, en ze moeten kunnen verzoeken deze gegevens te verwijderen.
 - Bij digitale hulpmiddelen als AI wordt altijd weergegeven welke gegevens de basis waren voor het besluit.
 - Besluiten worden snel genomen en begrijpelijk uitgelegd. Er is altijd uitleg mogelijk, en indien nodig een gesprek en een oplossing.
 - Het oppakken van een ‘dossier’ betekent ook het afronden ervan. Het doorschuiven van besluiten hoger of lager ‘in de lijn’ wordt gemaximeerd.
- 2

Vakmanschap krijgt de ruimte
Ambtenaren, zorgverleners, leraren en andere publieke werkers krijgen hun vak terug. Geen micromanagement, maar vertrouwen. Geen targets, maar toewijding. Beleid wordt gemaakt mét de mensen die het moeten uitvoeren.
 - Ambtenaren mogen besluiten nemen en worden vertrouwd in hun oordeel.
 - Organisaties worden platter gemaakt, waardoor uitvoerende ambtenaren makkelijker in direct contact komen met bestuurders of directeuren. Het schrappen van managementlagen zal leiden tot minder parafen en minder drempels van uitvoering tot de top.
 - Overheidsorganisaties brengen we dicht bij mensen, met begrijpelijke besluiten en benaderbare ambtenaren die iets mogen oplossen. Dit zal fysiek, digitaal en hybride worden vormgegeven.
 - De inhoud en de juiste oplossing komen centraal te staan. Als blijkt dat een oplossing geblokkeerd wordt door wetten en regels, dan wordt de wetgevende macht daarover geïnformeerd.
 - Overheden die wetten en regels krijgen opgelegd die niet uitvoerbaar zijn, gaan daar niet mee akkoord.
 - Als er bezuinigd wordt, dan is dat nooit op de publieke dienstverlening en het fysieke en digitale contact met de mensen.
 - Er komt een vergaderlimiet voor beleidsmakers.
 - Weg met de consultants en inhuur. Topambtenaren die zich niet aan de wet of hun ambtseed houden, moeten ontslagen kunnen worden. Werken aan de oplossing wordt in alle lagen van de organisatie gestimuleerd en beloond.

‘De vergaderdruk is enorm en onze daadwerkelijke zeggenschap gekrompen. We krijgen steeds meer taken en steeds minder geld.’
respondent enquête

‘Inwoners en ondernemers zijn steeds vaker teleurgesteld in ons. Het is moeilijk om ze uit te leggen wat we precies doen. Ze weten vaak niet hoe de overheid nou precies werkt en wie welke verantwoordelijkheid heeft... Dat zorgt ervoor dat onze democratie wordt uitgehold en de overheid gerund wordt als een onderneming.’
respondent enquête

'Er komen steeds meer managers en leidinggevenden op de werkvloer die kwalitatief minder goed functioneren en minder verstand hebben van het uitvoerend werk.'

respondent enquête

3 De overheid is bereikbaar, zichtbaar en aanspreekbaar

Elke burger moet zonder omweg contact kunnen hebben met een medewerker van de overheid. Officiële brieven bevatten namen en telefoonnummers. Overal in het land zijn fysieke loketten. Digitale systemen zijn een keuze, geen verplichting. Maatregelen die bijdragen aan een toegankelijke overheid, zoals de Informatiepunten Digitale Overheid in bibliotheken en het SP-voorstel voor Huizen van het Recht, worden uitgebreid.

- Er komen meer aan- en inlooplekken waar mensen snel vragen kunnen stellen aan de overheid en direct geholpen worden met een probleem.
- Voor ambtenaren komt er een oplosverplichting: een dossier doorschuiven of laten liggen kan niet meer. Ook als een probleem niet het domein van de ambtenaar is, helpt die toch tot er een oplossing is.

4 De overheid is van ons; het belang van democratische invloed

Gebruikers van publieke diensten hebben recht op invloed. Lokale gemeenschappen, cliëntenraden en werknemers krijgen structurele medezeggenschap over hoe voorzieningen worden ingericht en bestuurd.

- Benoemingen van topambtenaren en vriendjespolitiek worden voorkomen, en er moet transparantie zijn over het functioneren. Er moet niet aangestuurd worden op doorstroom van ambtenaren in een 'carrièrepad' als dat niet kan.
- Diversiteit is van groot belang en niet alleen in gender en kleur. De organisaties krijgen ook een diverse samenstelling van praktische en theoretische mensen.
- Besluitvorming en beleid moeten transparant zijn. Alle overheden werken met transparante registers van hun documenten die mensen binnen een paar dagen kunnen ontvangen als zij die willen inzien.
- Interne en externe verbeteradviezen wordt binnen een maand opgevolgd, met het leg-uit-principe als dat niet kan of niet wenselijk is.
- Ervaringsdeskundigen zijn betrokken bij het maken van beleid en dienstverlening en werken mee in de uitvoering. Geen beleid zonder, maar mét mensen maken.

'Gewoon kijken in de praktijk, met mensen in gesprek zijn en samen oplossingen bedenken op basis van regels en afspraken. Digitale systemen alleen gebruiken als het niet te complex is. Hou het inzichtelijk.'

respondent enquête

**Van spreadsheet naar samenleving,
van vergaderzaal naar de buurt**



Jimmy Dijk
SP Fractievoorzitter



Renske Leijten
Oud Kamerlid