



VRIJWILLIGERSORGANISATIE BUS
BURGERKRACHT UIT SAMENWERKING
CONTACTADRES via E-mail: info@debus.nl
INFORMATIE OVER BUS: www.debus.nl



Menselijke maat en controle – hoe staan we er voor en wat is bereikt.

De vraag die voorlag was of de menselijke maat wel mogelijk is in een systeem dat nog steeds uitgaat van controle. Mijn eerste vraag daarbij is: wat verstaan we onder controle?

Taal doet ertoe:

De term controle roept bij mij het beeld op van de ouderwetse kwaliteitscontroleur die met een rode pen door rapportages en besluiten gaat. Of de consultant die bij een inwoner een standaardlijst met bewijsstukken opvraagt en daar minutieus doorheen gaat zonder vooraf na te denken over de vraag of het nodig is. Die vorm van controle mogen ze van mij morgen afschaffen. Echter, controle in de vorm van een kwaliteitscheck is wel heel belangrijk. Een controle gericht op het bewaken van de kwaliteit en waaruit je lessen kunt trekken om de dienstverlening te verbeteren.

Vertrouwen is goed, (kwaliteits-) controle is nodig:

Deze vorm van kwaliteitscontrole is zonder twijfel nodig in het sociaal domein. Bij besteding van publiek geld is het niet meer dan redelijk daarover verantwoording af te leggen. En daarvoor is controle nodig. De vraag is wel wát je controleert. De afgelopen jaren ging het daarbij vooral om rechtmatigheid: is elke euro uitgegeven conform wet- en regelgeving. Dat vind ik niet goed genoeg. Je zou als gemeente moeten willen weten:

- of elke euro doelmatig is besteed (heeft het bijgedragen aan het gewenste effect); en
- of de kwaliteit van dienstverlening en besluitvorming is zoals je het wilt hebben; en
- ja, toch ook of het geld rechtmatig is besteed.

Pas als je dat in beeld hebt, kun je leren van wat je doet, de kwaliteit verbeteren en zorgen dat je de publieke middelen zorgvuldig, effectief en efficiënt inzet.

Menselijke maat vraagt bij uitstek om controle:

Bij het toepassen van de menselijke maat is het juist nodig om regelmatig de thermometer erin te steken. De menselijke maat is een buitengewoon belangrijk middel, maar géén doel op zich. Je past het – net als maatwerk – toe omdat je iets wilt bereiken. Dat mensen zich gezien en gehoord voelen, dat ze echt verder komen, dat je ze helpt om als mens te groeien, om eenzaamheid te verminderen of beperkingen te compenseren. Je moet dan wel regelmatig checken of je met de dienstverlening die gewenste effecten daadwerkelijk bereikt.

En hoe zit het met controle bij de inwoner?:

Ook dat is nodig. Niet vanuit wantrouwen, maar om jaarlijks even af te stemmen met de inwoner of alles nog klopt. Dit helpt mensen die zelf wellicht niet alle finesses van de wet- en regelgeving overzien. Zeker als je bij de check zowel kijkt naar het recht op de ontvangen regeling als naar regelingen waar ze mogelijk recht op hebben en waarvan ze nog geen gebruik maken. Zo blijft schade door eventuele fouten beperkt en kan je die snel herstellen. Zowel bij onterecht gebruik als onterecht geen gebruik, want beide leveren schade op.

Kortom:

Menselijke maat in combinatie met regelmatig de thermometer erin om na te gaan of de kwaliteit op orde is en de gewenste effecten worden behaald, dragen bij aan kwalitatief goede dienstverlening. Zowel bij afwijking van wet- en regelgeving als bij toepassing ervan, is het zinvol om na te denken over het te bereiken effect en daar kort en bondig over te rapporteren. Alleen op die manier kun je echt kijken of je de gewenste effecten bereikt en leren van wat er beter kan. En dat is nodig, omdat we uiteindelijk publiek geld besteden en aan iedereen moeten kunnen uitleggen dat we daar de goede dingen mee doen.

Anders kijken is meer bereiken.

■ De vrijwilligersorganisatie Burgerkracht Uit Samenwerking (BUS) merkt op:

Al enige jaren is er een wet waar gemeenten mee aan de slag zijn gegaan om op bewuste en zichtbare wijze te werk te gaan richting haar burgers bij het aangaan van gesprekken en situaties beoordelen, waar de menselijke maat dient te worden toegepast.

De mens achter de vraag doet er toe en vooral het gegeven, dat mensen niet voor niets aankloppen bij de gemeenten als het gaat om hun persoonlijke situatie en de noodzaak waardoor ze een beroep doen, bij hun gemeenten, voor een uitkering, regeling of voorziening.

Vanaf de aanvraag zal de gemeente de aanvraag serieus moeten nemen en de mens die achter de aanvraag zit de gelegenheid te geven zijn/haar persoonlijke situatie te laten toelichten, zo ook de door hem/haar noodzakelijke aanvraag van een uitkering (Wwb) voorziening (Wmo) en/of regelingen (bijzondere Bijstand) de noodzaak hiervan laten toelichten.

Als deze stappen zijn gezet dan begint voor de consulent pas de volgende stap, het beoordelen van rechtmatigheid en noodzakelijkheid van de aanvraag. Eventueel kan de consulent ook adviezen geven.

Waar het vooral om gaat bij de menselijke maat is, de burger en zijn vraag centraal stellen en serieus nemen, zonder vooroordelen en vanuit het perspectief van de burger waar gemeentelijk beleid en afwijkmogelijkheden centraal staan bij de beoordeling c.q. toekenning of eventuele afwijzing.

BUS heeft wisselende persoonlijke ervaringen vanuit het veld vernomen waardoor we menen te moeten opmerken dat het nog niet overal goed gaat maar dat gemeenten, in hun uitvoeringsbeleid, de menselijke maat nadrukkelijk hebben opgenomen. Dat alleen al is een grote winst voor de burger.

Kunnen wij u ergens mee van dienst zijn b.v.:

Over de inhoud van het bericht of andere zaken op het terrein van informatie verstrekken, het geven van adviezen of hulpverlening bij opstellen van brieven, bemiddeling of begeleiding op terreinen van:

Uitkeringen, regelingen, voorzieningen, werk en inkomen, wonen, zorg, ouderenbelangen, armoede, schulden etc., dan bieden dat bieden wij u **geheel kosteloos** aan.

Wij als belangenorganisatie hebben meer als 25 jaar ervaring in de sociaal maatschappelijke dienstverlening.

Mail uw vragen, verzoeken naar: info@debus.nl. Wij dragen zorg voor een reactie mail binnen 24 uur.

Om meer over ons te willen weten verwijzen wij u graag onze website: www.debus.nl

Opgemaakt en gepubliceerd: 23 juni 2026

Bronvermelding: StimulansZ / BUS

Uitgegeven door: Vrijwilligersorganisatie Burgerkracht Uit Samenwerking (BUS)