

Vertrouwen in de overheid

“Het ongeluk dat men geduldig draagt omdat men het als onvermijdelijk beschouwt, wordt onverdraaglijk zodra men het idee opvat zich ervan te verlossen.”

Alexis de Tocqueville



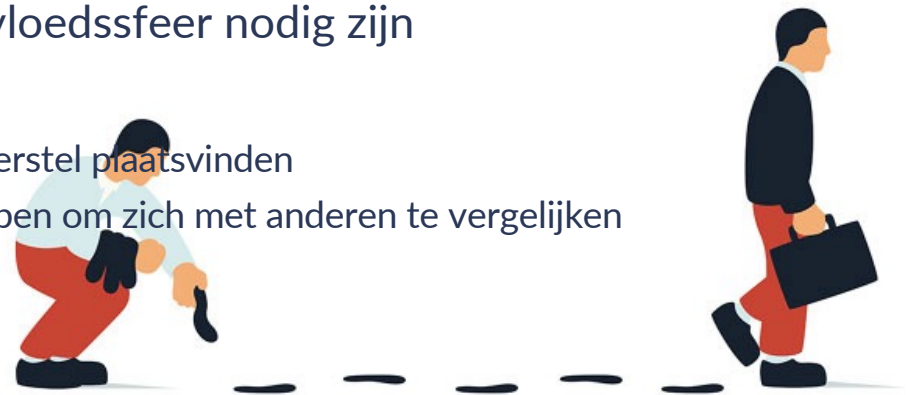
De rol van IPW in hersteloperatie

- "Complexe situaties" van aangemelde, erkende, ouders, kinderen en ex-toeslagpartners: vertrouwen, dingen buiten invloedssfeer van UHT, gemeente en/ of MinFin
- Veel voorkomend: betaalbaar en passend wonen, nieuwe schulden, schulden en onderwijs bij kinderen, en ook echt heel unieke ingewikkelde situaties
- Drie fases: eerste noden lenigen, mensen in omstandigheden brengen zodat ze weer ruimte en grip op hier en nu hebben, hoop doet leven: toekomstdromen
- Bijzonderheden: gedupeerde medewerkers van (grote) gemeenten, Droomproject Nationaal Programma Rotterdam-Zuid
- **Iedereen** kan aanmelden via hallo@publiekewaarden.nl: ouders, kinderen, gemeenten, ministerie; in dezelfde werkweek wordt nog de eerste stap gezet
- Plannen worden gemaakt, afgewogen en onderbouwd met Doorbraakmethode®



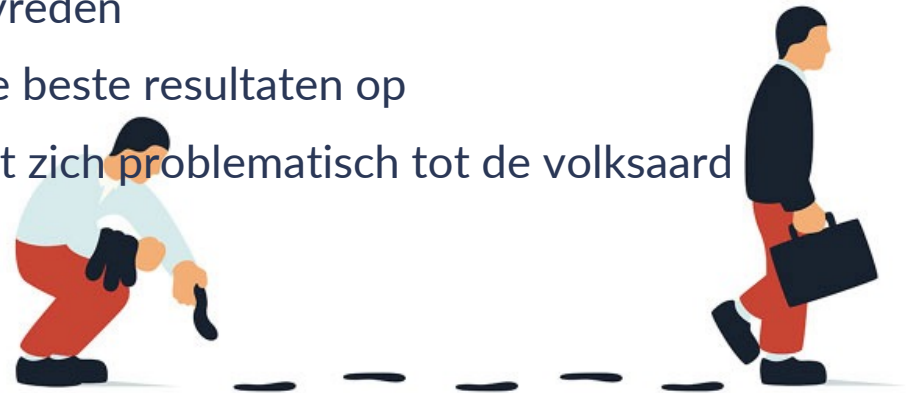
Patronen in de hersteloperatie (1/2)

- Brede ondersteuning in de hersteloperatie is een uitvergroting van alles dat ook aan de hand is met menselijke maat in sociaal domein
- 800 meldingen bij IPW tot nu toe; grote blinde vlek: we zien alleen wat niet goed lukt
- Veel voorkomende combinaties van problemen: wonen, (nieuwe) schulden
- Professionals melden aan als vertrouwen er niet (meer) is – doorgaans in relatie tot 'spullenstrijd', of als er oplossingen buiten hun invloedssfeer nodig zijn
- Tijd speelt een belangrijke rol in de operatie:
 - zolang aanvullende schade niet is afgehecht, kan geen herstel plaatsvinden
 - hoe langer de operatie duurt, hoe meer tijd mensen hebben om zich met anderen te vergelijken



Patronen in de hersteloperatie (2/2)

- Unieke dader-slachtoffer dynamiek is bepalend voor relatie overheid-burger
 - Psychologie van de kouwe grond: mensen met problematische levensloop relateren dat allemaal aan Toeslagenschandaal
 - Mensen accepteren geen nee
 - Kleine groep gedupeerden heeft er, bewust of onbewust, voor gekozen om strijd zingend te maken
- Houvast voor professionals is minimaal, gemeenten proberen houvast te vergroten door kaders te introduceren
- Mensen die het meest 'krijgen' zijn het minst tevreden
- Worden wie je was-gesprek levert doorgaans de beste resultaten op
- Ongelijke gevallen ongelijk behandelen verhoudt zich problematisch tot de volksaard anno 2024. Dat is *here to stay*.



Opletten geblazen

- Hersteloperatie is geen vangnetorganisatie
- Een keer moeten mensen met blijvende hulpvraag terug naar regulier
- Nieuwe afhankelijkheid: verkapte inkomensondersteuning
- Afhankelijkheid creëert (bestaans)onzekerheid op zichzelf
- Communicatie over ruimhartig en niet de bedoeling, maar anders handelen



Goed nieuws

- Zo goed als alle (niet-materiële) maatwerkoplossingen die hersteloperatie mogelijk maakt kunnen ook vanuit regulier sociaal domein
- Enorme betrokkenheid van maatschappelijke en private organisaties (coalition of the willing)
- Mensen die minder spullen krijgen, maar wel wat ze nodig hebben voor een nieuwe start zijn doorgaans echt goed geholpen
- De meeste problemen kunnen worden opgelost

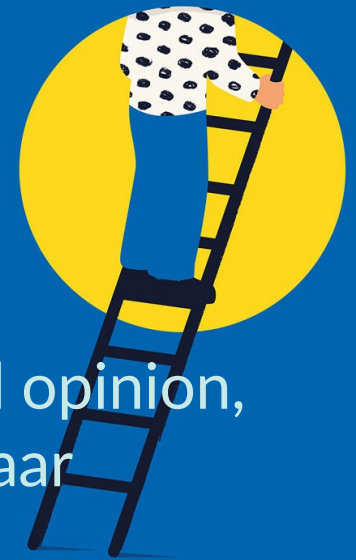


Voorbij de hersteloperatie

- Als we het vertrouwen van inwoners in de overheid willen herstellen, moeten we beginnen met het vertrouwen van de overheid in inwoners te herstellen.
- Principes voor radicale eenvoud
 - Zo normaal mogelijke oplossingen
 - Werken zonder aanbod
 - Stop armoede-Taylorisme (vrij naar Tim 'S Jongers)
 - *Cut out the middle man*
- Beter én bescheiden rol in emotioneel herstel (van schandaal, en van het leven)



De bijdrage van IPW



- **Mandaat op maat:** binnen de hersteloperatie, second opinion, voorkom rechtsgang, houd professionals overeind, naar voorbeeld van Best Doctors wereldwijd
- **Actieonderzoek** naar tools voor concreet emotioneel herstel: samenwerking met zelfregie en herstel, revalidatieklinieken
- **Democratisering** van de Doorbraakmethode: individueel right to challenge
- **Mail als je wil mee-ontwikkelen:** eelke@publiekewaarden.nl