

Speech Reinier van Zutphen

Nationale ombudsman

Wat een mooie gelegenheid biedt u mij om iets te zeggen over de verantwoordelijkheid die wij samen dragen om de samenleving overeind te houden. In de komende paar minuten zal ik u verduidelijken waar ik precies op doel. Maar voor ik daaraan begin wil ik allereerst kapitein Harm Slomp danken voor de uitnodiging hier vandaag te komen spreken. En dat geldt natuurlijk op dezelfde wijze voor zijn collega's hier aanwezig.

Er is ook nog een persoonlijk plezier dat ik beleef aan het mogen uitspreken van de Bosshardt rede. Mijn tantes Margreeth en Marijke trokken hier in de jaren zestig van de vorige eeuw met de majoor door hartje Amsterdam. Van hen hoorde ik als jonge jongen voor het eerst over het werk van majoor Bosshardt. De tantes weten dat ik hier vandaag mag spreken en ik probeer wat zij mij vroeger hebben verteld over hun Amsterdamse tijd en hun opleiding bij de CICSA en over de praktijk-avonturen die zij met majoor Bosshardt beleefden mijn verhaal kleur te geven.

Dan nu maar snel een begin maken met het verhaal dat vertelt hoe wij de samenleving en dus elkaar overeind kunnen houden. Ik zal dat vooral doen vanuit de ervaringen die ik heb opgedaan in de afgelopen tien jaren als ombudsman. Over dat ambt een enkel woord om duidelijk te maken hoe ombudsman en samenleving zich tot elkaar verhouden.

In Zweden werd in 1809 door het parlement de Riksdag, een ombudsman - dat is vertaald een vertegenwoordiger - in het leven geroepen die als belangrijkste taak had om in de gaten te houden of ambtenaren zich wel hielden aan de wet. De ombudsman reisde - ook toen al - stad en land af om te onderzoeken of de overheid zich behoorlijk gedroeg in het dagelijkse contact met de burger. Over zijn bevindingen deed de ombudsman verslag aan het parlement - zoals ik dat onlangs ook deed - en niet aan de koning. Vandaag, ruim 125 jaar later, is dat niet anders en de Nationale ombudsman zoals die nu in Nederland bestaat lijkt als twee druppels water op zijn veel oudere Zweedse collega. Ook ik ben iedere dag op reis en op zoek naar burgers, inwoners, vreemdelingen, asielzoekers, ouderen, mantelzorgers, en net zo goed naar schuldhelpmaatjes, medewerkers van het sociaal wijkteam, politieagenten, burgemeesters, buitengewoon opsporingsambtenaren en zelfs hoge ambtenaren die kunnen vertellen over hun leven, hun werk en hun zorgen. Zorgen over de verbinding tussen mensen - ik heb het graag over 'burgers' - en de overheid. Zorgen over de sociale cohesie. Zorgen over van alles en nog wat. Maar die ook kunnen vertellen waar het anders kan en beter moet. Laten we de reis beginnen.

Maandagochtend half vijf een paar weken geleden hier om de hoek, ergens tussen de Burgwallen. De feestgangers zijn verdwenen en de kroegen zijn dicht. Hier en daar puilt het afval uit de bakken en als je beter kijkt, vind je overal slapende mensen. De politiemensen die mij laten zien waar mensen zonder dak of thuis bivakkeren, zoeken contact met - en weten veel van - deze buitenslapers.

Verslaafden, arbeidsmigranten, psychiatrisch zieken en soms ook toeristen zonder geld om verder te reizen. Ik ben bedrukt door wat ik heb gezien en als ik op de fiets naar huis rijd, lijkt het alsof me de ogen zijn geopend en zie ik ineens overal mensen in slaapzakken. Rond de Beurs van Berlage en iets verderop in het park. Het schiet me te binnen dat ik u een verhaal moet vertellen over hoe overheden en hun bestuurders verantwoordelijkheid kunnen nemen voor behoud en versterking van sociale cohesie en verbinding in de samenleving. De moed zakt me in de schoenen.

Dit verhaal over wie er om de hoek zonder thuis op de straat slaapt, komt in vele gedaanten op vele plaatsen in het land voor. Mensen zonder bescherming, zonder netwerk, zonder vangnet, zonder familie, zonder taal en soms met beperkte verstandelijke vermogens. Deze mensen die zijn teruggeworpen op zichzelf vind je in Amsterdam maar ook in Groningen. Waar mensen die meer dan tien na de bevingen nog geen begin van herstel of versterking hebben gemerkt. En mensen uit families waar het toeslagenschandaal ongemeen hard heeft huisgehouden en niet alleen financiële ellende heeft veroorzaakt maar ook het zelfvertrouwen tot op het bot heeft geschaad.

Ik vertel u naar ik veronderstel niets nieuws. En u vindt het vast - net als ik - heel erg wat deze mensen hebben moeten meemaken. Maar ik laat u vanmiddag niet ontsnappen aan onze gezamenlijke verantwoordelijkheid voor wat al deze mensen, burgers, vreemdelingen en niet te vergeten kinderen, iedere dag opnieuw meemaken. Want na de schaamte voor wat is aangericht behoort het besef door te breken dat er voor ons gezamenlijk en dat is dus voor de overheid (dat zijn wij allen samen) een opdracht bestaat verbinding te maken die ertoe moet leiden dat de mensen over wie het zojuist ging, en dat zijn er in Europees en Caribisch Nederland miljoenen, mee kunnen doen, gezien worden, ergens mogen wonen en werken, naar school kunnen gaan en niet hoeven de vreezen voor de dag van morgen. Zij moeten mee kunnen doen.

Laten we het even kort en bondig samenvatten: er zijn veel, heel veel mensen die door wat voor een omstandigheid dan ook, er alleen voor zijn komen te staan. Hun verbinding met de goede kant van het leven zijn kwijtgeraakt, daar de ernstige gevolgen van ondervinden en dat niet zelf kunnen herstellen. Een terzijde hierbij: studies en rapporten laten zien dat wij allemaal min of meer plotseling een van die mensen kunnen zijn.

Nu weten we wat ons te doen staat. De verbinding met al die mensen herstellen. De overheid heeft daarbij een doorslaggevende, dienende rol. Niet alleen dienend maar ook leidend, onderzoekend en empathisch. De leiders van de overheid zeggen met overtuiging dat ze zo'n overheid nastreven.

Wat maakt dat degenen die leiding geven aan de overheid en al haar onderdelen, de plicht voelen die rol op zich te nemen? Ik geloof te weten dat het inzicht zelf mens te zijn daarbij doorslaggevend is. Weten wat verbinding betekent en hoe belangrijk cohesie is voor de samenleving, maar ook het goede willen doen noopt tot die rolvulling, tot die taakopvatting. Maar de plicht voelen en deze ook willen vervullen is niet voldoende. Als dat wel zo zou zijn, waren schandalen als die van de kinderopvangtoeslag, groeiende armoede in gezinnen en dus onder kinderen, ellende in de jeugdzorg, een schromelijk tekort aan plaatsen in de azc's, een schandelijk tekort aan bereidheid noodopvang te regelen en ga zo maar door, nooit ontstaan.

Een tussenstop. We weten dus om wie het gaat en ook dat we er allemaal samen en ieder voor zich graag iets aan willen veranderen. Maar, en dat is heel belangrijk, hoe weten we nou wat we moeten doen? Wat is nodig?

In de allereerste plaats is het nodig dat we de mensen om wie het gaat weten te vinden en durven te ontmoeten. Dat doe je niet achter je bureau maar dat doe je op de straten en de pleinen en in de wijken en de buurten en liefst bij mensen thuis - als ze een thuis hebben. En als ze geen thuis hebben, dan gaan we naast hen zitten op een bankje in het park waar ze noodgedwongen de nachten doorbrengen. Dat is het begin van verbinding. Zonder het echte gesprek waarin de werkelijkheid van de ander wordt doorleefd, kom je niet te weten wat nodig is.

Dat vinden overheden, of beter gezegd de mensen die samen de overheid maken en een gezicht geven, vaak lastig. Misschien komt dat voort uit verlegenheid. Verlegen zitten om een oplossing die misschien niet, of alleen met heel veel moeite en inspanning kan worden gevonden, kan mensen weerhouden om een begin te maken met het herstellen van verbinding. Maar wie dat wel aandurft kan rekenen op de meest onverwachte ervaringen. Laat ik een paar van die mooie ervaringen wat nadrukkelijker uitlichten. Ze kunnen inspiratie opleveren om zelf wat vaker een begin te maken voor de mensen die dat nodig hebben.

Als veteranenombudsman kom ik geregeld bij inloop huizen en ontmoetingscentra voor veteranen. Daar kunnen veteranen hun ei kwijt en worden zorgen ook zonder woorden herkend. Doen wat nodig is, is daar vanzelfsprekend. Het werd mij duidelijk dat er voor veteranen geen adequate crisishulp was geregeld. Er was geen plek waar ze tot rust konden komen en al helemaal geen plek om aan herstel te kunnen beginnen. Ze waren aangewezen op kameradenhulp, sliepen in het bos of in een tentje en waren het contact met de samenleving en hun netwerk langzaam kwijtgeraakt. Een paar doordouwers wisten wat nodig was en - ik maak een lang verhaal kort - op 8 april 2024 opende minister Ollongren Sparrenheuvel, een herstelplek voor veteranen. Kijk op de website van het Leger des Heils en zie wat een prachtig resultaat de doordouwers hebben geboekt. Maar vooral: spreek met de mensen die op deze plek inderdaad de weg naar herstel hebben gevonden.

Maar ook het Huis van Herstel Twente, onderdeel van Karelskamp gevangenis, is het resultaat van inspanningen van mensen die weten wat nodig is, zich hebben getroost om gedetineerden succesvol op weg te helpen in het vinden van richting naar nieuwe verbinding met de samenleving. En het opnieuw, voor sommigen overigens voor het eerst, op poten zetten van het sociale netwerk. Ook hier kan ik beter samenvatten en vervolgens verwijzen naar de website (huisvanhersteltwente.nl). Het gaat erom dat de deelnemer werkt aan herstel met het sociale netwerk, herstel met de slachtoffers en herstel met de samenleving. Duurzame re-integratie wordt zo gerealiseerd.

Nog een derde parel wil ik noemen. Van iets andere orde misschien, maar net als de eerste twee parels gericht op herstel. Herstel van mensen met een (tijdelijk) laag inkomen. In Wageningen is daarvoor het Maatschappelijk Meedoen Budget gemaakt. Meedoen in de samenleving staat voorop. Oude regelingen en daarbij behorende verschillende aanvragen zijn vervangen door een gesprek en een budget. Er wordt beter gekeken naar iemands persoonlijke situatie, er is duidelijke en begrijpelijke uitleg van de beslissingen die worden genomen, er is meer ruimte voor onverwachte kosten en tenslotte, en eigenlijk het belangrijkste uitgangspunt van de regeling; is er aandacht voor sociaal en mentaal welzijn. Want, zegt de gemeente: meedoen is meer dan geld.

Deze goede praktijken laten zien dat wanneer je weet waar je mensen kunt vinden die je nodig hebben en je je verdiept in wat zij nodig hebben aan herstel, wij in staat zijn netwerken te herstellen, sociale cohesie te laten groeien en het vertrouwen van mensen in elkaar en in de instituties inclusief de overheid, te herstellen.

De vraag dringt zich op waarom we niet veel meer met deze inzichten doen. Met andere woorden wat weerhoudt ons om te doen wat nodig is? Aan het eind gekomen van mijn verhaal zal ik een poging doen die vraag te beantwoorden.

Mij lijkt allereerst dat mensen de energie die nodig is om zaken te veranderen niet altijd kunnen opbrengen. Daarbij komt dat veranderingen nooit door één persoon kunnen worden bewerkstelligd. In je eentje een beweging starten kan wel, maar vraagt soms bovenmenselijk veel doorzettingskracht. Volhouden na de start lukt niet zonder medestanders. Veranderen doe je dus samen.

Daarnaast zijn het ingesleten gewoonten, verplicht gebruik van bestaande systemen en de diepgewortelde overtuiging dat het nu eenmaal niet anders kan, die aan veranderingen in de weg staan. Het inzicht dat het altijd echt ook anders kan, is voor sommigen geen aantrekkelijk perspectief. Zeker wanneer dat betekent dat eigen zekerheden moeten worden opgegeven en eigen belangen een ander gewicht gaan krijgen.

Ik kom deze hindernissen vooral tegen bij overheden en dat is niet zo gek omdat mijn aandacht als ombudsman vooral op overheidsorganisaties is gericht. Om de praktijk van de overheden te draaien in de richting van de drie voorbeelden die ik besprak, zullen dus de mensen die bij die overheden aan het werk zijn het inzicht moeten verwerven dat zij afscheid gaan nemen van hun mens- en maatschappijopvatting en de Sparrenheuvelse/Twentse/Wageningse moderne opvatting daarvoor in de plaats moeten stellen. Die moderne opvatting is die van actie. Actief op zoek naar de medemens, actief herstel bieden, actief samen op zoek naar wat nodig is. En dan doen! Niet zomaar wat doen maar doen wat nodig is. Samen, met elkaar. Dat kost geen energie, dat geeft energie.

Ik kijk nog even om de hoek waar dit verhaal begon en ik stel me voor hoe majoor Bosshardt door de stad liep. Ik denk mijn tantes daar even bij. En ik realiseer me dat wat ik u zojuist heb verteld, ontleend is aan het werk van de majoor. Zij deed wat nodig is. Nu wij nog.