

'Ik geloof in de presente overheid'

Interview met Esmah Lahlah Wethouder Tilburg

Enige landelijke faam verwierf de Tilburgse wethouder Esmah Lahlah toen zij een maand lang op bijstandsniveau leefde. Ze wilde zelf ervaren hoe het is om met weinig rond te moeten komen. 'Ik vind het belangrijk dat de overheid mensen ziet en hoort. De menselijke maat moet terug.'

Daarmee is Esmah bij uitstek een vertegenwoordiger van de empathische overheid. De overheid waar we als samenleving naar snakken en waarvan publieke organisaties zelf ook steeds meer beseffen hoe belangrijk dat is. Dat zo'n menselijke overheid in de praktijk nog niet eenvoudig is, bewijzen grote en kleine incidenten die bijna dagelijks het nieuws halen. Esmah noemt zelf de toelagenaffaire en de boodschappenrel in gemeente Wijdemeren. 'Als dit het effect is van wetgeving, dan klopt er iets niet', constateert ze. 'In Tilburg zijn we daarom een aantal jaar geleden al serieus aan de slag gegaan met een andere manier van werken. Niet wantrouwen, maar vertrouwen staat in onze aanpak centraal. We willen een nabije overheid zijn die investeert in de

relatie met haar burgers. Toen ik hier drie jaar geleden wethouder werd, was Tilburg bijvoorbeeld net gestart met het Vertrouwensexperiment. Deze pilot had tot doel om te bezien wat het effect is van een regelluwe bijstand met meer ruimte voor begeleiding en keuzevrijheid. De regels in de bijstand zijn vaak ingewikkeld en streng. Wat doet het met mensen als zij op een andere manier begeleid worden? Wat gebeurt er als mensen niet meer hoeven te solliciteren? Als ze een extra deel van hun bijverdiensten mogen houden? Kunnen ze beter meedoen, bijvoorbeeld dankzij vrijwilligerswerk of mantelzorg? Worden mensen simpelweg gelukkiger? Onze vraag was of dat een positief effect zou hebben op de uitstroom naar werk. Maar net zo belangrijk vonden we het welbevinden en welzijn van mensen. Is het niet zo dat een persoonlijke benadering veel beter resultaat geeft dan wanneer je een categorie in een systeem bent? Want dat is wat mij tegen de borst stuit: dat je snel in het hokje 'bijstandsgerechtigde' of 'arbeidsongeschikte' of 'onbemiddelbaar' verdwijnt. Een mens is toch veel meer dan zo'n label?' >



vervolg

Esmah trekt de vergelijking met haar twee kinderen. 'De een moet ik in alles stimuleren, de ander juist afremmen. En dat kan ik doen, omdat ik ze goed ken en weet wat ze daarin nodig hebben. Investeren in de relatie en vervolgens maatwerk, daar moet je als overheid ook naartoe.'

Gezien en gehoord worden

Het Vertrouwensexperiment en een reeks andere pilots leerde de gemeente Tilburg dat gezien en gehoord worden veel belangrijker is dan de uitstroom naar werk. Met dat inzicht ontstonden meer projecten, zoals 'Doe Mee'. 'Daarvoor bellen regisseurs van de gemeente aan bij mensen in kwetsbare wijken die langdurig in de bijstand zitten. Wat daarbij belangrijk is: kijken naar wat iemand wél kan, niet naar wat er niet mogelijk is. Die directe aanpak werpt zijn vruchten af, al gooide de coronatijd roet in het eten.'

De ervaringen in Tilburg leidden tot Tilburg in Perspectief, het sociaal beleid van de stad op papier, waarin de menselijke maat het belangrijkste uitgangspunt is. Doen wat nodig is in

plaats van doen wat mag. Een groot gedeelte van het werk kan procesmatig en efficiënt afgehandeld kan worden. Denk bijvoorbeeld aan enkelvoudige aanvragen of aanvragen die niet complex zijn. Die kunnen vlot afgehandeld worden, stelt Esmah. 'Maar voor de uitzonderlijke en complexe gevallen moet maatwerk plaatsvinden. Ik zie de generieke maatregel versus de uitzondering als een cirkel, die in elkaar overlopen en voeden. Vanuit maatwerk kan nieuw generiek beleid voortkomen. Als overheid moet je voortdurend in het oog houden of je beleid nog klopt of aangepast moet worden. De wereld verandert zo snel dat het risico bestaat dat er aannames in je beleid sluipen die niet (meer) kloppen. In het huidige beleid is dat bijvoorbeeld het geval rondom zelfredzaamheid. Dat hebben we gedefinieerd als een groot goed, dus dát streven we na. Maar dan ga je voorbij aan het feit dat zelfredzaamheid voor sommige mensen echt niet is weggelegd. Het beleid klopt dus niet, of niet voor iedereen. Daar moet je iets mee, al was het maar omdat je het razendsnel terughooft vanuit de samenleving als je beleid in de uitvoering niet werkt.' >





Vervolg

Vertrouwen schenken

Hoe kun je dergelijke weeffouten doorbreken? 'Door te luisteren naar de professionals in de uitvoering', zegt Esmah. 'Geef hun de ruimte om de goede dingen te doen en middelen om daarin te investeren. Vertrouwen schenk je niet alleen aan je burgers, maar ook binnen de organisatie. Besef dat een sterke overheid duidelijkheid biedt in kaders en regelgeving, maar dat de presente overheid, waar ik zo in geloof, tastbaar wordt door de mensen in de uitvoering. Dat geldt zeker voor de lokale overheid.'

In Tilburg gaat veel aandacht uit naar de manier van werken die Esmah vol enthousiasme en overtuiging beschrijft. 'We leren onze mensen sturen op waarde, onder andere in ons regionaal project Maatpact.

Dat is een methode die we met ondersteuning van het Instituut voor Publieke Waarden hebben opgepakt en waarbij we een doorbraak forceren bij gezinnen met complexe problemen. Dat is niet eenvoudig, het vraagt van onze mensen dat ze op een andere manier werken dan voorheen. Maar als ze het denken vanuit de leefwereld van onze inwoners in plaats van de systeemwereld eenmaal omarmd hebben, willen ze niet meer terug. Uiteindelijk zijn de meeste mensen toch in de publieke sector gaan werken omdat ze mensen willen helpen. De beweging van vertrouwen zorgt er in Tilburg voor dat je jezelf en anderen laat groeien, waardoor de veerkracht en het geluk van mensen toeneemt.'