

Aandacht is een mensenrecht



Regelmatig word ik gebeld wordt door mensen die op het punt staan om hun huis te worden uitgezet. Mijn nummer staat op de website van Eropaf! bij het 'meldpunt huisuitzettingen'. De bellers zijn vaak ten einde raad. Ze hebben 'alles geprobeerd', maar het is niet gelukt het proces dat tot uitzetting, dakloosheid en het verlies van 'thuis' leidt te keren. De angst, onmacht en vooral het gevoel niet begrepen te worden, zijn meestal door de telefoon heen voelbaar. Dan probeer ik te luisteren, aandacht te hebben voor het verhaal en er met gerichte vragen langzamerhand achter te komen wat er precies aan de hand is. Vaak lukt het daarna nog om suggesties te doen waarmee de daadwerkelijke uitzetting toch voorkomen wordt.

Het gekke is dat deze mensen vaak al benaderd zijn door medewerkers van de verhuurder, door medewerkers van incassobedrijven en deurwaarders, door sociaal werkenden van het buurt- of wijkteam of door leden van een 'vroeg eropaf team'. En toch heeft dit niet geleid tot het keren van het proces. Blijkbaar gaat er iets niet goed in het contact tussen eerdergenoemde functionarissen en de persoon met huurachterstanden. Waarbij ik hier het voorkomen van huisuitzettingen als voorbeeld neem omdat dit al dertig jaar 'mijn' onderwerp is, maar dit had net zo goed sociale zekerheid, de zorgverzekering, de gemeente of iedere andere willekeurige dienst met publieke taken kunnen zijn.

De belevingswerelden van overheid en veel burgers lopen nogal uiteen. Niet altijd met boze opzet, hoewel nog niet zo lang gelden het wantrouwen van de overheid in de burger behoorlijk structureel was. Dit zien we nog steeds terug in bijvoorbeeld de wet- en regelgeving rond de sociale zekerheid, maar de toeslagenaffaire is wel het absolute dieptepunt. Zo werd ik eens gebeld door een slachtoffer van de toeslagenaffaire die als gevolg van deze affaire voor de tweede keer(!) ontruimd dreigde te worden. De eerste keer

omdat ze door het beslag dat de belastingdienst op haar inkomen legde haar huur niet meer kon betalen. De tweede keer omdat ze zich volgens de instelling voor begeleid wonen, die de woning beheerde waarin de gemeente haar en haar kinderen uit nood had onderbracht, 'niet begeleidbaar' opstelde. 'Laat ze de belastingdienst maar gaan begeleiden, ik heb dat niet nodig', was haar begrijpelijke opstelling. Het heeft nog best veel moeite gekost om de gemeente er van te overtuigen dat deze tweede uitzetting absoluut voorkomen moest worden.

Het is voor de overheid nogal complex om alles goed, evenredig en vooral 'rechtmatig' te regelen. Door de nadruk op wet- en regelgeving, met daarnaast vaak een technische uitvoeringspraktijk, hebben we onze samenleving voor velen zo complex gemaakt dat de nationale ombudsman al tien jaar geleden een publicatie uitbracht met de titel; 'Mijn onbegrijpelijke overheid'. Wie durft te zeggen zegt dat de overheid sindsdien al minder onbegrijpelijk is geworden? Een onbegrijpelijke samenleving leidt tot serieuze schendingen van mensenrechten. Theoretisch zijn er allerlei rechten, maar door de complexiteit zijn deze voor veel mensen praktisch onbereikbaar. Deze uitsluiting brengt mensen in verwarring en leidt tot agressie of gewoon afhaken. De agressie waarmee velen elkaar op b.v. sociale media bejegenen en de vlucht naar complottheorieën en extreme denkbeelden is duidelijk (mede) het gevolg van de verwarring die de onbegrijpelijkheid van de overheid met zich meebrengt.

Ik heb het altijd een mensenrecht gevonden om tenminste fatsoenlijk en met aandacht behandeld te worden. Vooral door of namens de samenleving of overheid. Dit is ook altijd mijn uitgangspunt als ik als 'professionele vriend' en min of meer vertegenwoordiger van de samenleving met mensen te maken heb die zijn vastgelopen in het leven. Niet de regels en wetten zijn het uitgangspunt, maar het fundamentele recht om fatsoenlijk en met oprechte aandacht behandeld te worden. Eigenlijk zou dit recht misschien wel artikel 1 moeten zijn van ieder verdrag dat mensenrechten betreft. Zoals ook het rechtsfilosofische 'sociaal contract' de legitimiteit van de verhouding tussen burger en overheid regelt. En zoals in de uitgangspunten van de meeste religies ook is vastgelegd dat god, of de goden, graag zien dat mensen fatsoenlijk met elkaar omgaan.

In het discours over taak en rol van het sociaal werk, onder anderen over het thema 'politiserend werken' betrekken sommigen de stelling dat sociaal werkers vooral 'state agents' zijn. Anderen vinden dat zij vooral belangenbehartigers van hun cliënten moeten zijn. Persoonlijk denk ik dat een goede belangenbehartiger meer als 'society agent' handelt; in het belang van de totale samenleving. Waarvan onze individuele cliënten allemaal deel uitmaken, en wijzelf en de overheid ook. Zolang in Nederland allerlei

mensenrechtenverdragen van kracht zijn is het toch juist (ook) in het belang van de 'state' dat de mensenrechten ook praktisch worden nageleefd? Dit soort verdragen en afspraken kunnen we toch niet wegzetten als dode letter? En in dit soort verdragen zijn toch met opzet allerlei rechten vastgelegd van individuele burgers ten aanzien van de meer machtige overheid?

Voor mijzelf betekent dit dat ik regelmatig ook in contacten met collega sociaal werkers of functionarissen van allerlei diensten over mensenrechten en de eventuele schending daarvan begin. Vaak wordt er dan verbaasd en zelfs afwerend gereageerd, want 'daar moeten wij elkaar toch niet mee lastig vallen'. Ze denken blijkbaar dat de overheid dit op een heel ander niveau goed regelt en dat wij als uitvoerders daar geen verantwoordelijkheid in hebben. Maar internationale verdragen gaan nog steeds boven nationaal recht of uitvoeringsregels. Daar moeten sociaal werkers de diensten en functionarissen met wie zij voor hun cliënt te maken krijgen juist vooral wél op wijzen. Zoals mensen in de medische wereld zich kunnen beroepen op de afgelegde eed van Hippocrates kunnen wij sociaal werkers ons beroepen op de mensenrechten. Dat is onze eed van Hippocrates. In het belang van de totale samenleving, bestaande uit overheid en burgers, is het onze taak om te bevorderen dat mensen aan hun fundamentele rechten toekomen. Omdat dit de samenleving voor iedereen leefbaar houdt, niet alleen voor de mensen aan de 'maatschappelijke onderkant'. Daarom is sociaal werk een mensenrechtenvak en zijn sociaal werkenden in de uitvoering bij uitstek de hoeders van de mensenrechten.

Marc Räckers, verbonden aan Eropaf