

MENSELIJKE MAAT: wat is daarmee nu eigenlijk mee bedoeld?

Als de toeslagenaffaire één woord in populariteit heeft doen stijgen dan is dat wel “de menselijke maat”. Het woord kent een brede toepassing, zoals in: “de menselijke maat is verloren gegaan” en: “de kern van wat er misging bij het systeem toeslagen, is dat het gebouwd is zonder een greintje menselijke maat”, (voormalig staatssecretaris Snel tegen de ondervragingscommissie). Het belastingplan 2021 zegt: “Het moet eerlijker, met meer oog voor de menselijke maat”.

Maar wat is daar nu echt mee bedoeld? Wat is die maat? Met welke maat meten we? En wanneer kun je zeggen dat de menselijke maat de juiste maat is geworden?

Eens kijken of het ook helderder kan.

De menselijke maat richt zich op de afnemer van de diensten, de mens. Ik schreef afnemer, omdat er strikt genomen, economisch gezien, geen sprake is van een klant. Om van een klant te kunnen spreken, moet er een keuze mogelijk zijn. Dat is meestal bij overheidsmonopolies niet het geval. Er zijn zelfs overheidsdiensten waar je als afnemer helemaal niet blij mee bent en die worden toch geleverd. Dan heb ik het over een parkeerbon, opsluiting en ook maatregelen bij fraude. Punt hierbij is dat de algemene waarde, het algemene belang, waar een goede overheid zich op richt, ook de levering van deze diensten rechtvaardigt. Het zijn belangen waarvan de behartiging voor de samenleving als geheel wenselijk is en die de politiek zich om deze reden structureel aantrekt.

Wanneer kun je nu zeggen dat de menselijke maat is gehanteerd, hoe geef je dat handen en voeten? Die vraag geldt natuurlijk voor de populaire en de niet zo populaire diensten van de overheid. Ik denk aan de volgende voorbeelden: is de overheid wendbaar, toegankelijk, flexibel, streeft zij naar inclusiviteit, is zij transparant, is zij vindbaar, begrijpbaar, heeft ze oog voor privacy, is het rechtvaardig, rechtmatig? Is het een dienstbare overheid, is er responsiviteit, integriteit, is er maatwerk, is het werk fraudebestendig? Een aparte plaats krijgt “klantgerichtheid”, dat wordt wel vaak genoemd, maar dat leidt af waar het om gaat. De overheid KAN niet altijd klantgericht werken, juist door dat publieke belang dat moet worden gediend. Het is een term die commerciële bedrijven beter past.

Als je dat in één zin vat gaat het om een moderne overheid die vindbaar, wendbaar, toegankelijk en begrijpelijk is, met ingerichte democratische controle. Een overheid die bij al haar taken een breed pallet van criteria hanteert om te bepalen of het juiste is gedaan. Dat is complexer dan zeggen dat de menselijke maat is ingevoerd.