

# Verlies-verlies-situatie

Burgerheid.nl

Empowerment zelfredzaamheid

Het volgende vraagt jou om een andere manier van denken dan je gewend bent. Als er voor jou een recht ontstaat, sta je gelijk op verlies. Daarna kun je alleen maar winnen. Het spanningsveld dat er dan namelijk ligt, is de afstand tussen jouw recht en de vaststelling daarvan (recht/vastgesteld recht). Tijdens de periode dat dit spanningsveld bestaat, is er sprake van een verlies-verlies-situatie, waarbij jij zoals gezegd op verlies staat, maar de overheid die jouw recht moet vaststellen ook.

## Zo begin je als verliezer

### 1. Je weet niet eens dat er een recht is ontstaan

Het komt vaak voor dat burgers niet eens weten dat er een recht is ontstaan, of anders gezegd, dat ze ergens recht op hebben. Veel voorkomende oorzaak: ze worden onvoldoende geïnformeerd door de overheden die gevolg moeten geven aan rechten van burgers (zoals gemeenten).

### 2. Het recht wordt je actief onthouden

Er zijn voorbeelden van recht dat voor jou ontstaat, maar waarbij de overheid die er (automatisch) gevolg aan zou moeten geven het jou (al dan niet opzettelijk) onthoudt. Je zou het recht in bepaalde gevallen zelfs automatisch toegewezen moeten krijgen.

### 3. Je weet niet (goed genoeg) hoe je aanspraak op een recht kan maken

Stel je bent je bewust van een ontstaan recht, maar je weet niet hoe je dat kan uitoefenen. Veel voorkomende oorzaak: de burgers worden onvoldoende geïnformeerd door overheden die gevolg moet geven aan rechten of de procedure om aanspraak te maken op rechten wordt (extra) ingewikkeld gemaakt/gehouden.

### 4. Inlichtingenplicht

Bij het ene recht meer dan bij het andere moet je inlichtingen verstekken aan de overheid die jouw recht moet vaststellen om daarna jou het recht te kunnen verlenen. Dat gaat dan om voorwaarden die aan het recht zijn verbonden. Hoe meer en/of ingewikkelder inlichtingen je moet verstekken, hoe langer blijft meestal het spanningsveld 'recht/vastgesteld recht' bestaan. Wat daarbij tegenwerkt is het grote wantrouwen van de overheid richting burgers.

## De andere partij wordt steeds meer verliezer

Jouw verlies als burger wordt niet zo gauw groter dan waarmee je begon. Wat je (nog) niet hebt toegewezen gekregen, kan je niet worden afgepakt. Het wachten op de vaststelling doet niet af aan het recht dat je hebt. Dat wachten kan jouw verlies wel erger maken (vooral als het tot een conflict met de overheid komt).

Voor de overheid wordt het verlies echter zeker steeds groter:

### 1. Imagoschade

Een overheid die de burgers onvoldoende informeert, zal daar vroeg of laat op worden aangesproken. Hoe later dat is, hoe slechter dat zal uitpakken voor het imago van die overheid.

## 2. **Slechte dienstverlening**

De overheid komt onvoldoende toe aan goede dienstverlening. Daarmee verzuimt zij haar taak. Dit gaat zich wreken in de kosten van de gevolgen waar zij (of een collega overheid) uiteindelijk toch voor moet opdraaien.

## 3. **Risico op schadeclaims**

Bij het (opzettelijk) onthouden van rechten loopt de overheid het risico om aansprakelijk te kunnen worden gesteld voor schade die aan de burger is berokkend. Die schade moet zij dan aan de burger compenseren wat ook weer geld en/of middelen kost.

## 4. **Extra werkdruk en miscommunicatie**

Als overheden de burgers onvoldoende informeren over de manier waarop burgers hun rechten kunnen uitoefenen en/of aanvraagprocedures ontoegankelijk maken of houden, frustreren ze niet alleen de burgers, maar laden zichzelf op met extra werkdruk en overlast door miscommunicatie. Het komt niet vaak naar buiten, maar sommige situaties kunnen zelfs zo uit de hand lopen, dat een enkele burger een aanzienlijk deel van de overheidsorganisatie tot wanhoop kan drijven en zelfs kan verlammen.

## 5. **Stagnatie**

Als burgers moeite hebben om aan de inlichtingenplicht te voldoen, ontstaat stagnatie bij de overheden. Bovendien kunnen overheden in de verleiding komen om de menselijke maat uit het oog te verliezen. Ze kunnen zelfs in de valkuil stappen door burgers ten onrechte te verdenken van fraude en daar dure opsporingsmiddelen aan te verspillen.

## 6. **Bestuursrechtelijke procedures**

Ontstaat er teveel afstand in het spanningsveld 'recht/vastgesteld' recht, dan leidt dat meestal tot kostbare, tijdrovende bestuursrechtelijke procedures. Denk hierbij aan klacht, bezwaar, beroep en hoger beroep.

# Overheid waant zich ten onrechte winnaar

Helaas wanen overheden zich vaak winnaar terwijl ze in werkelijkheid (ongemerkt) steeds meer aan het verliezen zijn. Tegelijkertijd denkt de burger juist steeds meer aan de verliezende hand te zijn. Hier zien we een merkwaardige schijnbare paradox.

We zien (op de weinige uitzonderingen na) dat burgers lijken te sneuvelen in bestuursrechtelijke procedures:

1. Klachten worden ongegrond verklaard of bij gegrond wordt er slechts afgedaan met 'sorry, had anders gemoeten' en 'bedankt, we gaan onze bedrijfsvoering verbeteren'.
2. Bezwaren worden ongegrond verklaard, waarna de burger maar verder moet strijden in beroep.
3. Beroepen worden ongegrond verklaard, waarna de burger maar verder moet strijden in hoger beroep.
4. Hoger beroepen slagen niet, waarna de burger berooid en gefrustreerd achter blijft met een min of meer diepe haat tegen de overheid.

***Het schijnende hiervan is dat de burger nog net zo verliezer is als op het moment dat een recht ontstond. Maar dan wel emotioneel en/of financieel (steeds meer) gehavend.***

De overheid heeft een heleboel kosten gemaakt en is ook moreel gezien grote verliezer ook al heeft ze tot bij de hoogste rechter gelijk gekregen. Ze heeft dat namelijk alleen gekregen voor zover het gaat om het niet kunnen vaststellen van het recht.

De burger zal altijd in het hoofd hebben: ik ben in mijn recht geschaad. De gevorderde zelfredzame burger zal het moment afwachten om op een geschaad recht terug te komen. Dat moment zal zich altijd een keer voordoen. Een ontstaan recht vervalt niet, het blijft een schuld aan de gerechtigde.

# Wat leer je in deze les?

Hou vast aan de gedachte dat een recht dat eenmaal voor jou is ontstaan altijd jouw recht blijft. Zet je als zelfredzame burger volhardend in om het recht (uiteindelijk) vastgesteld te krijgen.

Beschouw daarbij de overheid die jou het recht zou moeten verlenen als schuldenaar totdat de schuld is ingelost.

---

**Dit is een les op [www.burgerheid.nl](http://www.burgerheid.nl) in 'Empowerment zelfredzaamheid'**

<https://www.burgerheid.nl/empowerment/verlies-verlies-situatie/>

Auteur: **Ray Heijder**