

'De overheid moet computerfouten zélf oplossen'

De belastingdienst is ontmenselijkt doordat computers de besluiten nemen, blijkt uit onderzoek van Marlies van Eck. Ze wil burgers beter beschermen tegen de computerfouten van de overheid.

Mariska Orbán

Opeens stopt de huurtoeslag. Iets later komt een brief binnen dat de zorgtoeslag eindigt. Hoe kan dit op eens? En waar heb je recht op? Marlies van Eck werkte als ambtenaar bij de belastingdienst, op de afdeling toeslagen. Op deze afdeling rekenen computers met moeilijke formules uit of iemand huurtoeslag krijgt. Verder bepalen deze computers of iemand zorgtoeslag krijgt en kinderbijslag. De computers op deze afdeling nemen voor mensen heel ingrijpende besluiten. Ook andere computers bij de overheid bepalen of iemand een bekeuring moet betalen, AOW krijgt of dat de inkomstenbelasting omhoog gaat.

Het verhaal uitleggen

Niet iedereen is het met het besluit van de computer eens en sommigen gaan in beroep bij de rechter. Tijdens zo'n rechtszaak moest Marlies van Eck als ambtenaar van de belastingdienst aan de rechter uitleggen waarom bijvoorbeeld een toeslag was teruggedraaid. "Soms bekeerd mij dan het gevoel dat ik niet wist wat de computer deed", bekent Van Eck. "Dan had iemand bezwaar gemaakt tegen een beslissing en moest ik het verhaal uitleggen. Maar ik wist eigenlijk niet precies hoe het zat. Ik dacht eerst dat het aan mij lag, maar bij rondvraag bleek dat bijna niemand weet wat de computers bij de overheid nou precies doen."

Het was aanleiding voor de juriste om promotieonderzoek te gaan doen naar de besluiten van de computers van de overheid en naar de juridische bescherming van burgers op deze besluiten. Vorige week vrijdag promoveerde ze in Tilburg op dit onderzoek.

Sneller en nauwkeuriger

"Het grote voordeel van computers is dat ze veel sneller werken en veel beter kunnen rekenen dan wij", begint Van Eck. "Vroeger deden mensen drie- tot vierhonderd aanvragen per dag: heel saai en geestdodend werk. Een computer doet datzelfde werk veel sneller en nauwkeuriger."

Maar aan computers kleven ook nadelen, ziet de promovendus. "Mensen kunnen improviseren als iets afwijkt van de norm. En we kunnen met de menselijke

maat meten. Als iemand per ongeluk een jaar lang te weinig uitkering heeft gehad, en het volgende jaar wat meer uitkering krijgt om dat te compenseren, verliest hij meteen zijn zorgtoeslag en huurtoeslag en is hij juist netto veel slechter uit. Dat onredelijke, dat ziet een computer niet. En extra pijnlijk is dat al die instanties aan elkaar gekoppeld zijn. Dus: vervalt de huurtoeslag, dan is diegene ook meteen zijn zorgtoeslag kwijt."

De menselijke maat

We kennen allemaal voorbeelden van mensen die moeite hebben met de verstarring van de overheid. Regels zijn zo star geworden, plek voor de menselijke maat is er vaak niet meer. "De wetten zijn zo aangepast en geformuleerd, dat ze met een computer uitgevoerd kunnen worden. Dat is efficiënter en goedkoper", ontdekte Van Eck. "Maar hierdoor wordt ook

de menselijke maat uit de wet gehaald. De wet zegt eigenlijk: misschien klopt het voor jouw situatie niet, maar dan moet je zelf maar bezwaar maken."

Niet zozeer het nemen van besluiten staat in de uitvoering centraal, maar het besturen van het proces. "Overal zie je dat overheidsinstanties als de belastingdienst informatiefabrieken zijn geworden. De burger wordt er zoveel mogelijk buiten gehouden. Alleen de afdeling bezwaar heeft contact met de burger. En die zeggen dan vaak: 'Ik schaam me er gewoon voor dat we het zo doen.'"

Daarbij zijn informatiesystemen allemaal aan elkaar gekoppeld. Als een computer per ongeluk iemand als 'overleden' aanmerkt, terwijl diegene gewoon leeft, is hij in alle systemen opeens doodverklaard. "En dan moet je als burger zelf aan alle instanties apart doorgeven en bewijzen dat je nog leeft."

Het probleem oplossen

Van Eck wil die verantwoordelijkheid weer terug naar de overheid brengen. "Niet de burger, maar de overheid moet zelf haar computerfouten oplossen."

Ze stelt voor dat iedereen met problemen met computerbesluiten een 'loods' krijgt: een ambtenaar die gaat helpen het probleem op te lossen. "Je belt en degene die je aan de lijn krijgt, lost het probleem helemaal voor je op. In plaats van dat je van het kastje naar de muur wordt gestuurd."

Van Eck werkt nog steeds bij de belastingdienst. "Ze staan open voor mijn onderzoek en adviezen. Hopelijk gaat er iets veranderen." +

Pater Hugo

De traditionele katholieken die de oude liturgie vieren, zitten nu ik dit schrijf al weer twee weken in de voorvasten. Dit wijze gebruik dateert uit de eerste eeuwen van de Kerk, en werd waarschijnlijk voor het eerst gepraktiseerd in de Kerk van Syrië. Het ontstond uit twee afzonderlijke vastenperioden van een week, de vasten van de Ninevieten en de vasten van Heraclius.

De vasten van de Ninevieten herinneren natuurlijk aan het boek Jona, dat in het Oosten dan ook in die week gelezen wordt. De profeet Jona werd naar de verdorven stad Ninevé gezonden om aan te kondigen dat God de stad zou vernietigen als straf voor haar vele zonden. De Ninevieten bekeerden zich echter met de koning voorop. Ze vastten en baden en scheurden hun kleren en God spaarde uiteindelijk de stad. Zo werden de inwoners van Ninevé een voorbeeld voor alle arme zondaars.

De vasten van Heraclius hebben een wel zeer akelige oorsprong. Keizer Heraclius van het christelijke Byzantijnse Oost-Romeinse rijk was in oorlog met de Sassaniden (de heersende dynastie van Perzië op dat moment) toen een groot deel van het Joodse volksdeel van Jeruzalem in opstand kwam. Ze leverden de stad uit aan de Perzen, die de kerken plunderden en het ware kruis stalen. Toen in 629 Heraclius de stad kwam heroveren, beloofde hij de Joden amnestie. Toen hij haar echter uiteindelijk had ingenomen vermoordde hij ze allemaal. Uit schaamte daarvoor stelde de Kerk een extra week van vasten in, tussen de vasten van de Ninevieten en het begin van de grote vasten.

Grofweg valt in het Westen de week van Septuagesima samen met de vasten van de Ninevieten, en Sexagesima met de vasten van Heraclius. Beide hebben een belangrijke boodschap te brengen. De vasten van Ninevé wrijven ons onder de neus dat profeteren niet altijd vergeefs is. Dat wanneer God het vraagt, je je mond open moet doen en de waarheid moet spreken, ook als die ongezellig is. Anders laat Hij je opeten door een enorme vis. Ook leren wij ervan dat vergeving altijd mogelijk is. Dat, hoe ver je ook van Gods Liefde lijkt te zijn weggelopen, je altijd welkom blijft bij Hem. De vasten van Heraclius herinneren ons eraan dat ook wij, christenen, arme zondaars zijn en geen enkele reden hebben ons boven andere mensen te verheffen.

Afgezien van hun geschiedenis zijn de voorvasten trouwens vooral ook gewoon nuttig. Ikzelf was altijd geneigd om met een knal de vasten in te denderen. Tegen de tijd dat ik ook echt in een sfeer van bezinning en verstillung was, liep het alweer tegen Palmzondag. In plaats van de vasten abrupt te beginnen, getuigt het van meer wijsheid om, zoals ook de seizoenen het doen, de liturgische tijden rustig in elkaar te laten verglijden. Behalve Pasen, natuurlijk. Pasen hoort in je gezicht te exploderen. Boem! Zalige Vasten!

Pater Hugo

Zie www.beslotentuin.nl

