

MAATWERKPLAATSEN

Maatwerk is een term die in overheidskringen breed wordt omarmd. Het komt namelijk regelmatig voor dat burgers door wet- en regelgeving tussen wal en schip raken. Daar hebben uitvoeringsinstanties als UWV en SVB iets op verzonnen.





'ONDERDEEL VAN DE OPLOSSING'

Maartje Kemme
senior beleidsadviseur bij het
ministerie van SZW

Ze noemt het een 'vehikel' voor het meer doeltreffend inrichten van de dienstverlening van de overheid aan burgers. Maartje Kemme, senior beleidsadviseur bij het ministerie van SZW, omarmt de maatwerkplaatsen die inmiddels bij verschillende uitvoeringsinstanties zijn ingericht. 'De wens leeft al lang, maar 'weten is nog geen doen,' parafraseert Kemme een rapport van de WRR (Wetenschappelijke Raad voor het Regeeringsbeleid). 'De afgelopen jaren is men op allerlei niveaus en in allerlei verschillende organisaties aan de slag gegaan met het begrip 'maatwerk'.'

Hoe doe je dat? Hoe voorkom je willekeur? En de belangrijkste vraag: hoe zorg je ervoor dat er wordt gewerkt vanuit de taak zij hebben? Kemme geeft een voorbeeld. De opgave in de WIA is tweeledig, enerzijds inkomensondersteuning, anderzijds activering. Soms lukt het echter niet om of door wet- en regelgeving of door een tekort aan middelen mensen te ondersteunen naar werk. 'Verantwoording van de uitvoeringsorganisatie aan het ministerie wordt meestal ingestoken vanuit de mate van efficiency en rechtmatigheid van de dienstverlening,' zegt Kemme. 'Begrijpelijk, maar dat kan tot gevolg hebben dat mensen in de knel raken, zie onder meer de Toeslagenaffaire. De maatwerkplaatsen zijn bedoeld om dit te voorkomen, door aan de voorkant naar een oplossing te zoeken voor individuele gevallen. Met verschillende betrokken organisaties.'

Een maatwerkplaats, in feite een netwerkorganisatie, laat zien waar de schoen wringt en draagt samen met de professionals een oplossing aan, zegt Kemme. 'Maar daarmee is het onderliggende probleem, zoals bijvoorbeeld lastig uitvoerbare wetgeving nog niet opgelost. Voor de structurele aanpak van de problemen hebben we een overheidsbrede maatwerkplaats ingesteld. Deze werkplaats is tevens een soort platform voor vraagstukken waarbij meerdere uitvoeringsorganisaties betrokken zijn en een plek waar organisaties leren van elkaar.'

Helpt het om anders op processen te sturen? En hoe doe je dat: anders verantwoorden? Ja, erkent Kemme, maatwerk in de uitvoering is een complex vraagstuk waarvoor geen simpele oplossing bestaat. 'De maatwerkplaatsen zijn een onderdeel van de oplossing, het is een eerste stap, nuttig, maar voor een structurele verbetering van de dienstverlening is meer nodig.'



'EEN KLANT HELPEN GEEFT VOLDOENING'

Annie Seepma
arbeidsdeskundige bij UWV

Wekelijks komt het kernteam van de landelijke maatwerkplaats van UWV bijeen om de ingebrachte casussen te bespreken. Elk lid van het negenkoppige kernteam, dat onder leiding staat van initiatiefnemer en coördinator Jaap van Dooren (UWV), krijgt een casus onder zijn of haar hoede.

Arbeidsdeskundige Annie Seepma, lid van het kernteam, ontfermde zich recent over een geval van een uitkeringsgerechtigde die een boete was opgelegd, omdat hij zijn bijverdien-

sten niet zou hebben opgegeven. Bij elkaar was dat een bedrag van 14.000 euro. De man zelf stelde dat hij zijn inkomsten wel had opgegeven. Seepma: 'Het eerste dat ik heb gedaan is bellen met de inbrenger van de casus met de vraag wat er nodig is om deze kwestie op te lossen. Vervolgens heb ik met de mensen die bij deze casus betrokken waren een digitale bijeenkomst georganiseerd waarbij de zaak vanuit zowel juridisch, economisch als uit maatschappelijk perspectief is besproken.'

Al vrij snel bleek dat de uitkeringsgerechtigde wel degelijk een melding had gedaan, maar die was niet bij de juiste persoon terechtgekomen. Eind goed, al goed, de beslissing werd herzien en de boete kwijtgescholden. Seepma: 'Voor de klant is het vanzelfsprekend ontzettend fijn dat hij weer verder kan met zijn leven, zonder opgezaagd te zijn met een forse schuld. Maar ook ons UWV'ers geeft het een enorme voldoening om een klant goed te helpen.'

Sinds de landelijke maatwerkplaats begin november van start is gegaan zijn er zo'n veertig casussen behandeld. Een mooi begin, zegt Seepma, 'maar naarmate onze bekendheid binnen de eigen organisatie toeneemt, verwacht ik een behoorlijke groei. We willen toe naar een uitbreiding van de huidige drie regionale maatwerkplaatsen naar alle regio's. Want hoe dichterbij we de maatwerkplaats bij de medewerkers organiseren, hoe lager de drempel.'



'KNELPUNTEN IN DE UITVOERING OPLOSSEN'

Jacco Walters
transitiemanager bij SVB

Maatwerk is soms het sturen van een handgeschreven Ansichtkaart naar een klant die niet reageert op brieven. Maatwerk is ook een telefoontje naar een burger bij beslaglegging. Of het leggen van contact met een gemeente zodat iemand met problematische schulden geholpen wordt. Voor de Sociale Verzekeringsbank (SVB) betekent maatwerk dat rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie van de burger, dat wordt gekeken naar het effecten van de wet op het leven van mensen.

In 2016 startte SVB met werken vanuit 'De Bedoeling'. Er werden verschillende methoden en middelen ontwikkeld, waaronder bijvoorbeeld ABBA, ofwel: Algemene Beginselen voor Behoorlijk Afwegen. Dit was om medewerkers aan te zetten tijdig aan de bel te trekken wanneer zij zien dat burgers in de knel raken.

Inmiddels is deze multidisciplinaire manier van werken, die begon in Garage de Bedoeling, uitgebreid over negen maatwerkplaatsen, verspreid over de verschillende SVB-locaties, zegt Jacco Walters, adviseur persoonlijke dienstverlening bij SVB. 'Zien we dat in bepaalde gevallen zaken onwenselijke situaties voor burgers ontstaan, dan zoeken we uit wat er aan de hand is. Een voorbeeld: medewerkers zagen dat er zo'n 1.600 mensen die recht hadden op AOW dit niet hadden aangevraagd. We hebben ze gebeld, wat op zich al opmerkelijk is, en wat bleek: voor sommigen was de aanvraag te lastig, anderen hadden weer geen computer of dachten er geen recht op te hebben. Hoe dan ook, 1.100 van de 1.600 hebben alsnog AOW gekregen.'

Maatwerkplaatsen, vult Annemijn van Bokhoven aan, 'zijn bedoeld om een structurele oplossing te vinden voor knelpunten in de uitvoering'. Van Bokhoven is programmanager van De Bedoeling. 'Onze medewerkers zijn daarin een cruciale schakel. Zij moeten niet alleen over voldoende praktische tools beschikken, maar we moeten ze vooral meer tijd geven om maatwerk te kunnen leveren. Daarmee zijn we nu druk bezig.'

SVB, zegt Walters, zou graag meer kennis en ervaring willen delen met ketenpartners als UWV en gemeenten. 'SVB stuit vaak op ernstige schuldenproblematiek. Maar wij zijn geen schuldhelpverlener. Hoe we het beste mensen met schulden 'warm' kunnen overdragen naar de juiste instantie, in dit geval de gemeenten, moet hoognodig helder in beeld worden gebracht.'