



➔ Maatwerkplaatsen en de Perspectiefcirkel zorgen voor maatwerk zonder willekeur

Voor UWV en gemeenten is het soms een worsteling om mensen in complexe situaties een echte oplossing te bieden. De wet- en regelgeving werkt dan meer tegen dan mee. De Perspectiefcirkel helpt om de mens centraal te stellen, zonder te vervallen in willekeur.

Er zijn van die situaties waarbij medewerkers van UWV of gemeenten ‘professioneel buikpijn’ krijgen, omdat die situaties niet in ‘het systeem’ passen. Je moet bijvoorbeeld een aanvraag tegemoetkoming loonkosten (WTL) weigeren, omdat de werkgever de aanvraag niet op tijd heeft ingediend. Ook al is de consequentie dat de baan daardoor niet doorgaat en de betrokken inwoner nog langer werkloos blijft.

“De vraag waar het in zo’n casus om gaat, is of de toepassing van de regel in lijn is met de bedoeling van de WTL: werkgevers stimuleren om kwetsbare mensen met een uitkering aan een baan te helpen”, zeggen Maartje Kemme en Jaap van Dooren, van het netwerk ‘Overheidsbrede maatwerkplaatsen’. Samen bedachten ze de Maatwerkplaats-aanpak.

“Een strikte toepassing van regels, bijvoorbeeld om fraude te voorkomen, kan in individuele gevallen heel negatief uitpakken. De vraag is of dat de bedoeling was van de regels. De Perspectiefcirkel biedt een methode om belangen af te wegen en tot betere oplossingen te komen.”

Perspectiefcirkel helpt belangen af te wegen

“Een medewerker die professioneel buikpijn krijgt bij een bepaalde beslissing kan bij een Maatwerkplaats aankloppen en krijgt dan hulp bij de afweging om tot de juiste beslissing te komen”, vertelt Van Dooren. “Dat kan in een aantal persoonlijke gesprekken, maar ook in een gezamenlijke sessie. Een moderator van de Maatwerkplaats of vanuit het netwerk van Maatwerkplaatsen roept samen met de inbrenger alle partijen bij elkaar die voor de casus van belang zijn. ‘The whole system in the room’, noemen we dat. Dat kan fysiek of online zijn. En dan bespreken we welke oplossing in die casus het beste is.”

Dat gebeurt aan de hand van de Perspectiefcirkel. Dat is een cirkel met drie velden: financieel, juridisch en maatschappelijk. “Het is belangrijk om vanuit die drie perspectieven naar mensen en problemen te kijken”, legt Kemme uit. “Als er te veel vanuit een juridisch of financieel perspectief naar problemen wordt gekeken, kan het maatschappelijke perspectief, - de mens dus - in de knel komen. Kijk je alleen vanuit het maatschappelijk perspectief naar een probleem, dan kan er willekeur ontstaan, omdat de ene medewerker van een publieke organisatie of gemeente een andere oplossing kiest dan de andere. De toepassing van de Perspectiefcirkel in combinatie met ‘the whole system in a room’ voorkomt dat maatwerk willekeur wordt.”



700 casussen: topje van de ijsberg

Het netwerk 'Overheidsbrede maatwerkplaatsen' is begin 2021 opgericht door maatwerkprofessionals van SVB, SZW en UWV om van elkaar te leren, samen op te trekken op gemeenschappelijke thema's en elkaar snel te vinden op casussen. Inmiddels doen er zo'n twintig verschillende publieke instanties mee en ook steeds meer gemeenten. Van Dooren: "De afgelopen twee jaar zijn er bij onze UWV Maatwerkplaats ongeveer 700 casussen binnengekomen. Dat is nog maar het topje van de ijsberg als je beseft dat een miljoen mensen maandelijks een uitkering krijgen."

Het netwerk Overheidsbrede maatwerkplaatsen wil bereiken dat elke publieke organisatie een eigen Maatwerkplaats heeft, die helpt om op een methodische manier naar maatwerkoplossingen te zoeken.

"De Perspectiefcirkel is een van de methodes die je kunt gebruiken. De doorbraakmethode van het Instituut voor Publieke Waarden doet iets vergelijkbaars. Het maakt niet uit welke methode je toepast, als er maar vanuit de breedheid van financiën, regels en maatschappelijke belangen naar een vraagstuk wordt gekeken. Door alle belangen zo scherp mogelijk neer te zetten, kan de afweging worden gemaakt wat de beste oplossing is. Die afweging moet vervolgens goed worden onderbouwd, om willekeur te voorkomen."

Databank om van elkaar te leren

Het netwerk deelt de kennis over oplossingen die worden toegepast, zodat Maatwerkplaatsen van elkaar kunnen leren. "Het liefst willen we naar een databank waar alle problemen en oplossingen worden verzameld. Als we signaleren dat bepaalde problemen vaker voorkomen, agenderen we die op een hoger niveau, zodat er structurele oplossingen kunnen worden gezocht. Het zijn kleine, maar intensieve en vaak taaie processen, maar we bereiken wel mooie dingen voor mensen. Soms wordt de regelgeving aangepast. Het is van cruciaal belang dat er in wet- en regelgeving altijd ruimte zit om maatwerk te bieden."

PRAKTIJKVOORBEELD:

VOORSCHOT WIA TERUGBETALEN OF KWIJTSCHULDEN?

Achter één signaal kan volgens Van Dooren en Kemme een groter probleem schuilgaan, zoals blijkt uit een praktisch voorbeeld vanuit UWV. "UWV voert de WIA uit, maar heeft een groot tekort aan keuringsartsen, waardoor mensen maandenlang, soms wel een jaar, op een beoordeling op arbeidsongeschiktheid moeten wachten.

In de periode tot aan beoordeling ontvangen mensen een voorschot. Als bij de keuring blijkt dat iemand geen recht heeft op een WIA-uitkering, moet het voorschot met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Dat is de regel. Maar daardoor kan het gebeuren dat mensen zwaar in de schuld komen, naast de problemen die ze toch al hebben. Een UWV-medewerker trok hierover bij ons aan de bel. Na uitvoerig overleg met alle betrokken partijen en het ministerie is besloten om die schulden niet te innen en mensen grote financiële problemen te besparen."

Het was één signaal, maar er bleek een groep van drieduizend mensen met hetzelfde probleem te zitten. "Zolang het tekort aan keuringsartsen niet wordt teruggedrongen, blijft dit probleem bestaan, maar de mensen die in deze kwetsbare situatie zitten, worden hierdoor niet meer financieel getroffen."



! TIPS

- Elke publieke instantie verdient een Maatwerkplaats waar medewerkers terecht kunnen met casussen die niet binnen het systeem passen. Heeft jouw organisatie nog niet zo'n maatwerkplaats, richt er dan een op.
- Doe het niet alleen. Vechten tegen systemen kan zwaar zijn. Zoek collega's om deze uitdaging samen aan te pakken.
- Sluit je als Maatwerkplaats aan bij het netwerk Overheidsbrede maatwerk aanpak, om van elkaar te leren en kennis te delen.

Links en Downloads

- [Figuur Perspectiefcirkel](#)

Contactpersonen

- Jaap van Dooren
coördinator maatwerkplaats UWV
E-mail: jaap.j.vandooren@uwv.nl
- Maartje Kemme
beleidsadviseur
ministerie van SZW
E-mail: mkemme@minszw.nl

Dit praktijkvoorbeeld staat ook op:

- www.samenvoordekant.nl/praktijkvoorbeelden/maatwerkplaatsen-en-de-perspectiefcirkel-zorgen-voor-maatwerk-zonder-willekeur

Kijk voor meer praktijkvoorbeelden op:

- www.samenvoordekant.nl/praktijk

 www.samenvoordeklant.nl

 info@samenvoordeklant.nl

 @SamenvdKlant

 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden