

Hoe maatwerk bij UWV het licht zag



Verhalen uit de maatwerkplaats

LANDELIJKE MAATWERKPLAATS - APRIL 2022



Inhoud

Van de redactie	3
Menswaardig, menselijke maat, maatwerk	4
De Maatwerkplaats	6
Principes van de Maatwerkplaats	8
Deel 1: Verhalen uit de Maatwerkplaats	10
1. Jesper is zoek	12
2. Dylan wil een opleiding	16
3. Willemijn mist twee maanden inkomen	20
4. Lisa wil weer aan de slag	22
5. De cliënt hoeft zijn voorschot niet terug te betalen	25
6. Anne krijgt een terugvordering	28
7. Tom voelt zich onmachtig tegenover UWV	34
· <i>Wal-schip trofee - Gouden-oor-trofee</i>	43
8. Theo wil begeleiding van een jobcoach	44
9. Karst heeft een fraudemelding, maar wil er vanaf	48
10. Els dreigt buiten haar schuld beboet te worden	54
11. Henk van der Laan vergat voor de WW aan te melden	56
12. Jacoba wil met haar Wajong naar het buitenland	58
Deel 2: Achtergrond Maatwerkplaats	61
Er zijn honderdduizend argumenten om mensen niet te helpen	62
Inge Cotte: <i>'Bij maatwerk gaat het om iets speciaals doen voor de cliënt, omdat het in die specifieke situatie nodig is'.</i>	64
Maartje Kemme: <i>'Bij de overheidsbrede Maatwerkplaats proberen wij verschillende initiatieven met elkaar te verbinden'.</i>	68
Roosmarie: <i>'In Noord leeft de Regionale Maatwerkplaats enorm, wij krijgen veel aandacht en aanwas'.</i>	72
Wat vinden zij ervan?	75
Deel 3: Nawoord (van de coördinatoren)	77



'MET DIT BOEKJE WILLEN WE JE
AANZETTEN MET MAATWERK AAN
DE SLAG TE GAAN'

Voor je ligt het boekje van de Maatwerkplaats. In dit boekje vertellen wij je wat maatwerk is, inspireren wij je met mooie voorbeelden en motiveren wij je het gesprek over casuïstiek en over maatwerk aan te gaan. Kortom: met dit boekje willen we je aanzetten met maatwerk aan de slag te gaan.

Het boekje is geïnitieerd en grotendeels opgezet door Armand Spee, Marieke Thoomes en Tim Stiggelbout. Zij hebben ook veel van de verhalen en interviews gehouden. Drie interviews zijn geschreven door Dirk Jan Cock van de directie Communicatie. De aquarellen zijn gemaakt door Marieke Thoomes. Twee verhalen komen uit UWV magazine en zijn geschreven door Robbert Rooth. Het voorwoord is geschreven door Albert Jan Kruiter en het nawoord door de drie coördinatoren van de Maatwerkplaats. Voor de redactie, voor het meedenken van het boekje en voor de vormgeving is de hulp ingeschakeld van Floortje Zurhorst, Sanne Jansen en Dirk Jan Cock van de directie Communicatie, Margot van Engen van communicatie WERKbedrijf en Gerda Hut van de Maatwerkplaats. Ook Thomas de Lange van communicatie WERKbedrijf heeft meegeholpen met het redigeren van de teksten. Aan iedereen die heeft meegedacht en meegewerkt aan dit boekje, bedankt voor de hulp! Veel leesplezier!

Armand Spee, Marieke Thoomes en Tim Stiggelbout

VOORWOORD

Menswaardig, menselijke maat, maatwerk

Tolstoi begint zijn bekende roman Anna Karenina met de volgende zin: 'Alle gelukkige gezinnen zijn op een dezelfde manier gelukkig. Alle ongelukkige gezinnen zijn ongelukkig op een andere manier.' Een beter pleidooi voor het hanteren van de menselijke maat in de publieke sector kun je nauwelijks bedenken. Immers, de kans is groot dat juist mensen die ongeluk treft een beroep doen op publieke voorzieningen. En juist die mensen verschillen van elkaar. Ze worden ziek, kunnen niet meer werken, zijn niet meer in staat hun kinderen op te voeden, ze gaan scheiden, ze verliezen hun baan of kunnen geen huis vinden. Daarnaast is de kans bij ongelukkige mensen groter dat een combinatie van deze problemen voorkomt. Mensen met schulden raken eerder in de stress en krijgen psychische problemen. Wie zijn huur niet meer kan betalen, betaalt waarschijnlijk de zorgverzekeraar en de energieleverancier ook niet meer. Wie haar baan verliest kan financiële problemen krijgen, in de stress raken en ziek worden. Juist voor mensen met meerdere problemen is de menselijke maat noodzakelijk.

Toch zijn de systemen waarbinnen we onze publieke voorzieningen vormgeven daar niet op ingericht. Daar zijn verschillende redenen voor. In de 19e eeuw vonden we vooral rechtmatigheid belangrijk. De grondwet moest de burger tegen willekeurige overheden beschermen, en dus die burger gelijk behandelen. Daar hoort maatwerk niet in thuis. Na de Tweede Wereldoorlog bouwden we de verzorgingsstaat op. Er waren massaal nieuwe voorzieningen nodig. Huizen, verzekeringen, inkomensvoorzieningen. Ook hier was gelijke behandeling belangrijker dan het maken van maatwerk: wie snel massa moet maken, kan geen rekening houden met verschillen tussen mensen.

Vanaf de jaren negentig was vooral ICT de belangrijkste drijver voor het gelijkheidsprincipe. De uitvoering bureaucratieën waren te duur geworden en door processen te standaardiseren, kon ICT duur personeel vervangen, zo was de gedachte. Daar verdween een deel van de menselijke maat. Computers zijn geen mensen. En algoritmen kunnen



'DE MENSELIJKE MAAT IS
VERLOREN GEGAAN EN DIENT
HERSTELD TE WORDEN'

nog zo slim zijn, individuele uitzonderingen kunnen ze moeilijk accommoderen. Efficiency was naast gelijkheid een dominante waarde.

De laatste jaren ontdekken we dat de menselijke maat tussen de wielen van gelijkheid en efficiency als dominante waarden is verdwenen. En dat vinden we een probleem getuige de verschillende rapporten van de Ombudsman, de Commissie Bosman en de Commissie Van Dam. De menselijke maat is verloren gegaan en dient hersteld te worden, zo heet het.

Ik denk dat het meer is dan een 'technische' exercitie. Waar de 19e eeuw de eeuw van de grondwet en de rechtmatigheid was, en de twintigste eeuw de eeuw van gelijkheid en efficiency, wordt de 21e eeuw de eeuw van menswaardigheid als waarde, de menselijke maat als doel en maatwerk als instrument. Dat gaat niet in een paar jaar lukken. Daar zijn decennia voor nodig.

Wat we wel kunnen doen is leren en ontdekken wat het organisatorisch vermogen om maatwerk te maken. En dat is precies wat er in de Maatwerkplaats van UWV gebeurt. Niet in theorie, of op papier. Maar in de praktijk: samen met mensen die vastlopen ontdekken hoe zij weer menswaardig verder kunnen.

Daarmee loopt de Maatwerkplaats voorop in het beantwoorden van een van de belangrijkste vragen voor de komende jaren: hoe herstellen we het vertrouwen tussen overheid en burger? Waar voldoen standaarden en wanneer is maatwerk nodig? En hoe geven we dat vorm?

De Maatwerkplaats kortom, maakt maatwerk en leert maatwerk maken. Actiegericht en reflectief. Want, zoals Aristoteles ons leerde: als we niet weten wat waar is of niet waar, moeten we handelen om er achter te komen. Opdat we in de toekomst mensen met problemen beter, sneller en menswaardiger willen helpen.

Ik wens u veel leesplezier,

dr. AJ Kruiter
actieonderzoeker Instituut voor Publieke Waarden

De Maatwerkplaats



1. WAT IS DE MAATWERKPLAATS?

UWV werkt dagelijks aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Dit doen we onder meer door uitvoering te geven aan wetten en regels. Vaak gaat dat goed, soms vallen mensen tussen wal en schip. Bijvoorbeeld als ze onterecht een vordering krijgen. In sommige situaties is daarom maatwerk nodig. En daar heeft UWV een netwerk voor ingericht: de Maatwerkplaats. Daarin wordt gewerkt volgens de methode van praktijk gericht handelen.



2. WAT IS PRECIES HET DOEL?

De Maatwerkplaats kijkt met verschillende disciplines naar complexe situaties van burgers. Een situatie of casus wordt in de Maatwerkplaats gewogen vanuit juridisch, financieel-economisch en maatschappelijk perspectief. Het uiteindelijke doel is zoeken naar (structurele) oplossingen voor een burger.

- Inzicht en transparantie in complexe casuïstiek
- Oplossen van casuïstiek
- Leren van de oorzaken en belemmerende en bevorderende factoren
- Bevorderen van interne, horizontale samenwerking



3. WIE KUNNEN ER TERECHT?

Alle medewerkers van UWV kunnen zich wenden tot de Maatwerkplaats. Degene die een casus indient, wordt begeleid door het team van de Maatwerkplaats. Wel blijft de indiener eigenaar van de casus, aangezien bij hem of haar de kennis én vaak de oplossing ligt.



4. WAT LEVERT HET DE BURGER OP?

Mensen die tussen wal en schip raken, verdienen altijd maatwerk van UWV. Met de Maatwerkplaats lossen we individuele zaken op én we proberen als organisatie te leren om tot structurele oplossingen te komen.



5. WAT ZIJN DE RESULTATEN TOT NU TOE?

Sinds de oprichting van de Maatwerkplaats in augustus 2020 zijn van de ruim 450 individuele casussen 330 afgehandeld. De overige zijn in behandeling (stand eind januari 2022). Ook zijn meerdere structurele (solve) vraagstukken aangekaart. Voorbeelden hiervan zijn:

- Terugvorderen van voorschotten WIA ongedaan maken
- Mogelijk maken van inkoop re-integratie en voorzieningen voor duurzaam arbeidsongeschikten (IVA en Wajong/DGA)



6. WAT IS HET FIX AND SOLVE-PRINCIPE?

De Maatwerkplaats hanteert het fix and solve-principe: we lossen individuele problemen op en kijken of er dingen anders moeten in onze interne organisatie, dan wel in wet- en regelgeving. Dit doen we door alle casussen te verzamelen, inclusief de eventuele oplossingen. Dit noemen we casusprudentie. We werken hierbij samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De Maatwerkplaats is onderdeel van een overheidsbrede aanpak en is binnen UWV een van de manieren om de menselijke maat terug te brengen in de dienstverlening. Daarbij zorgen de medewerkers dat de mens altijd centraal staat.



7. HOE HEBBEN WE HET INTERN GEORGANISEERD?

Naast de landelijke Maatwerkplaats, zijn er ook regionale maatwerkplaatsen. Al deze maatwerkplaatsen bestaan uit praktijkprofessionals van de verschillende divisies en afdelingen van UWV. Het is geen fysieke plek. De maatwerkplaatsen faciliteren de medewerker(s) die met een moeilijke casus zitten door het ondersteunen in de methodiek (perspectiefcirkel) en het bij elkaar brengen van de juiste betrokken functionarissen voor het specifieke vraagstuk, '**whole system in the room**'. Elke casus kent weer andere deelnemers. De enige constante is dat een collega van de Maatwerkplaats het proces begeleidt.

Principes van de Maatwerkplaats



We denken in mogelijkheden: **Wat kan er wel?**

Het eigenaarschap blijft bij de inbrenger. Daar ligt de kennis en dus ook de oplossing. Wij willen ook dat mensen zelf leren, zodat mensen zelf maatwerk sessies kunnen opzetten. Daarom nemen wij het niet over.

Wij maken gebruik van de Algemene beginselen van Behoorlijk bestuur. Zoals het evenredigheidsbeginsel, het vertrouwensbeginsel of het gelijkheidsbeginsel. Gelijke gevallen gelijk behandelen en ongelijke gevallen ongelijk behandelen in de mate waarin ze verschillen.



We kunnen wel plannen maken hoe we mensen in de toekomst gaan helpen, maar mensen vallen nu tussen wal en het schip: **wat doen we in de tussentijd?**

Wij wegen de verschillende perspectieven af: het juridische, economische en maatschappelijke perspectief. Op alle drie de perspectieven willen wij een voldoende scoren. Hiervoor gebruiken we de perspectiefcirkel.



Er is geen verkeerde deur. Iedereen met **'professionele' buikpijn** is welkom.





Wie het weet,
mag het zeggen!

Probeer het niet alleen.
Maatwerk lever je niet alleen,
maar samen met je collega's



Fix en solve: we lossen het op voor het individu en kijken bij een structureel probleem welke aanpassing nodig is in beleid of in onze organisatie.

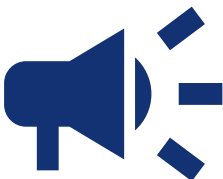


Samen met de collega's die betrokken zijn bij de casus en kunnen bijdragen aan de oplossing bespreken we de casus. Op deze manier heb je het **'hele systeem in de kamer'**

We zijn transparant in wat we doen. We leggen vast én leggen goed uit wat we met maatwerk doen. We delen casuïstiek, met oog voor de privacy van de cliënt.



Wij willen dat niemand achterblijft. Mensen perspectief bieden is de missie van de organisatie en ook die van ons.



Niet eerst eindeloos nadenken en discussiëren, maar vanuit de praktijk aan de slag: doen-denken-doen. Terwijl wij bezig zijn met doen, zijn wij ook lerend aan het evalueren.



Deel 1: Verhalen uit de maatwerkplaats



WIE IS CELINA?

Adviseur basisdienstverlening in Zoetermeer

Ze werkte ooit als stewardess bij KLM. Corona gooide roet in het eten en ze moest op zoek naar ander werk. Via een competentietest bij UWV kwam ze op het spoor van UWV! Inmiddels werkt ze bijna een jaar met veel plezier bij UWV als adviseur in Zoetermeer: ze begeleidt werkzoekenden in het vinden van werk.

HET VERHAAL VAN CELINA

Jesper is zoek

GEMOTIVEERD

'Ik had een werkoriëntatiegesprek met Jesper via de telefoon. Hij wilde weer aan het werk en hij klonk gemotiveerd. Jesper werkte in de horeca, maar had in coronatijd zijn beide banen verloren. Hij dacht nu aan een baan in de ICT. Ik gaf hem huiswerk mee: onderzoek wat er nodig is om aan de slag te kunnen in de ICT, is daar misschien een cursus voor nodig? Dat zou hij gaan doen en ook rondvragen in zijn netwerk. Daarna hoorde ik niks meer, dat zat mij niet lekker. Maar het gebeurt natuurlijk wel vaker. Ik zag ook dat hij zijn inkomstenformulieren niet instuurde. Toen begon ik me echt zorgen te maken, nu kreeg hij ook geen geld meer.'

MAATWERKPLAATS

'Ik zat met mijn handen in het haar en nam het probleem ook mee naar huis. Ik wilde iets doen. Toen kwam ik uit bij Meldpunt Bezorgd van de gemeente. Daar kun je terecht als je je dus zorgen maakt over een burger. Maar mag ik die gegevens wel doorgeven vanuit de AVG? Intern gaf men aan: nee, dat mag absoluut niet. Tja, wat nu? Nu kon het gebeuren dat Jesper bij niemand in beeld is, bij geen enkele instantie. Ik was er niet blij mee. Via DWU zocht ik contact met collega's van de Maatwerkplaats, zij gaven aan: "Dat is wel je maatschappelijke rol; je moet die melding juist doen. Want wie weet wat er kan gebeuren?" Dat antwoord rijmde met mijn gevoel.'

BUIKGEVOEL

'Toen heb ik de GGD alsnog ingeschakeld. Die zijn bij hem langs geweest. Zij constateerden dat hij zich aan het isoleren was. Hij zag niemand meer, opende ook zijn post niet. Hij verdronk in de problemen, gaf hij aan, en wist geen uitweg meer. Wel stond hij open voor hulp: over zijn financiën én psychologische hulp. Alles is toen in gang gezet. Daarna heb ik hem gebeld en heeft hij zich uiteindelijk ziekgemeld, de ziektebewijstuitkering is nu toegekend. Werken zit er nog even niet in. De laatste keer dat ik hem sprak ging hij voor het eerst de deur weer uit, naar een optreden van een lokaal bandje. Zijn energie komt weer terug.'

LES

'Wat ik ervan heb geleerd? Ik ben gebonden aan wetten en regelgeving, maar soms is er toch meer mogelijk dan er op papier staat. Als ik niks had gedaan, dan weet ik niet hoe het met meneer was afgelopen.'



JESPER IS ZOEK

Het verhaal van Jesper

'Ik had twee banen; ik werkte twintig uur in de bedrijfscatering en ik werkte een paar uur in het café. Toen kwam corona langs en raakte ik op 1 december mijn werk in de catering kwijt en uiteindelijk op 1 februari ook in het café via een payrollbedrijf. Ik moest dus thuis gaan zitten. Dat was niet goed voor mij. Toen heb ik eigenlijk alles laten gaan en ben ik behoorlijk depressief geworden. Het interesseerde me allemaal niet meer.'

NUL FOCUS

'Ik heb me in de eerste maand nog wel aangemeld bij UWV, bij Celina. En ging even op zoek naar een baan. En toen sloeg het noodlot toe. Wekenlang zat ik thuis alleen nog maar op de bank en keek met half oog een beetje naar de televisie. Er gebeurde niks meer. Ik was geïmplodeerd, ik had het opgegeven. Toen heeft Celina de GGD ingeschakeld en die belden aan. Ik realiseerde me ook wel dat het niet goed ging. Maar ik had nul focus op mezelf.'

RUST IN HET HOOFD

'De mensen van de GGD luisterden naar mijn verhaal en stelden vast wat er moest gebeuren. En heb ik overal hulp voor gekregen. Waarom ik in beweging kwam? Ik heb een vriendin en twee dochters waar ik van hou, daar wil ik het voor doen. Een bewindvoerder zorgt ook voor rust in m'n hoofd, naast de psychologische hulp. Ik krijg zelf vijftig euro per week, de rest wordt geregeld. Dus ja, ik krabbel weer overeind. Binnenkort ga ik ook een weekendje weg met m'n vriendin.'

WERKEN

'Ik kan nu weer wat zelf ondernemen, maar er moet nog veel veranderen. Zeker, mijn doel is uiteindelijk om weer te gaan werken; ik vind het fijn om bezig te zijn. Dat heeft ook met eigenwaarde te maken. Maar dat werken, durf ik nu nog niet aan. Een slotopmerking: ik ben toch wel verbaasd hoe Celina mij heeft geholpen, daar ben ik natuurlijk erg blij mee.'



WIE IS BOUDEWIJN?

Arbeidsdeskundige bij het WERKbedrijf in Nijmegen

‘Ik ben 2009 bij SMZ begonnen, afdeling Wajong. Toen heb ik de overstap naar re-integratie gemaakt richting het WERKbedrijf, dat is sinds 2010. Ik kan echt iets voor mensen betekenen. Het contact is langduriger, waardoor je meer kan doen. Hoe? Je moet de ruimte pakken die er in feite is, ook al is het niet helemaal nauwkeurig vastgelegd. Het protocol is niet het doel, het gaat om de bedoeling van de wetgeving.’

HET VERHAAL VAN BOUDEWIJN

Dylan wil een opleiding

GEMOTIVEERD

'Ergens in het voorjaar kwam Dylan op mijn pad. Hij had een WIA-keuring gehad en kwam toen in de groep terecht van 'geen dienstverlening' volgens de proef van de effectevaluatie. Hij wilde wel dienstverlening en toen kwam zijn dossier op mijn bureau terecht. Dat hele proces duurde maanden, zó zonde vind ik dat. Ik heb diverse gesprekken met hem gevoerd. Hij was fysiek enorm beperkt en moest dus naar ander werk uitkijken in plaats van z'n laatste, zware baan in de betonfabriek.'

LOI-OPLEIDING

'Er stond toen een heupoperatie in de planning, maar vanwege corona was het onduidelijk wanneer. En hij wilde graag een LOI-opleiding doen voor hypotheekadviseur. Dat leek me hartstikke goed. Hij heeft het niveau, hij is gemotiveerd en heeft een duidelijk doel. Laten we starten, was mijn idee. Op dat moment was er geen contract met LOI. Dus ik kreeg te horen: het kan niet. Punt. Maar niet veel later was er toch een contract; het stond ook op de site van UWV. Dat was fijn. Ik maakte vervolgens het werkplan met de inkoopopdracht én toen kreeg ik alsnog de vervelende mededeling dat die opleiding er niet tussen had mogen staan.'

MAATWERKPLAATS

'Dat kon ik niet verkopen, dat wilde ik niet verkopen aan Dylan. Maar ik kreeg te horen dat er niks aan te doen was. Dat was het moment om contact op te nemen met de Maatwerkplaats. Zij adviseerden om via MS Teams een overleg te plannen met de betrokkenen: met de manager contract- en leveranciersmanagement scholing, en de manager voorzieningen en re-integratiemiddelen. Zij zagen toen ook wel dat er verwachtingen waren gewekt en is de studie alsnog toegekend. En kon ik zeggen: Dylan, je kan starten.'

BESCHEIDEN BEDRAG

'Dylan is inmiddels geopereerd, hij is bezig én blij met de studie. Ik vind het belangrijk dat we onze afspraken met hem nakomen, betrouwbaar zijn. En het is uiteindelijk maar een bescheiden bedrag van 2000 euro. Dus, waar hebben we het over. Daarom zeg ik ook: leg die bevoegdheid voor dergelijke beslissingen nou wat lager neer. De meerwaarde van de Maatwerkplaats? Sparren, netwerk, verbinden. Jaap van Dooren kent de lijntjes en weet het verhaal verder te brengen.'

DYLAN WIL EEN OPLEIDING

Het verhaal van Dylan

HARD WERKEN

'Ik heb sinds kort een volledige heupprothese, ik ben net begonnen met de revalidatie. Ik heb tot een paar jaar geleden alles gedaan wat met fysiek en hard werken te maken heeft: uitbeender, vuilnisman en het laatste was werken in een betonfabriek. Dat was veel lopen, betonplaten zagen en machines begeleiden. Daar heb ik vijf jaar gewerkt. Toen was het einde verhaal. Het begon met rugklachten en uiteindelijk kon ik mijn werk niet meer doen. Mijn werkgever was er niet blij mee en probeerde de maatregelen van de bedrijfsarts te omzeilen waardoor ik toch hele dagen moest werken in plaats van halve dagen.'

BURN-OUT

'Ik ben een traject in gegaan met onder meer een psycholoog, om erachter te komen waardoor moeilijk verklaarbare hoge rugklachten werden veroorzaakt. Mijn baas bleef in die tijd maar trekken om me terug te krijgen op de werkvloer. En uiteindelijk kreeg ik er een burn-out overheen. Op een gegeven moment ben ik helemaal uitgevallen en kwam ik bij UWV terecht. Ik kon bijna niks meer. Autorijden, bellen, alles was te moeilijk. De verzekeringsarts was duidelijk: 80-100% afgekeurd. Dat zware werk gaat 'm niet meer worden, wist ik. Maar ik ben nog maar 38; ik blijf niet de rest van m'n leven achter de geraniums zitten.'

CIJFERTJES

'Van nature ben ik verslaafd aan cijfertjes. M'n school heb ik niet afgemaakt, maar voor economie en wiskunde haalde ik wel altijd goede cijfers. Op het werk bleek dat ook, als er iets berekend moest worden, dan ging me dat altijd goed af. Bij m'n werkgever was ik al begonnen met omscholing. Dat was een cursus boekhouden. Inhoudelijk vond ik het wel interessant, maar ik wil óók mensen helpen. Met de arbeidsdeskundige heb ik dat vervolgens besproken. Toen kwam ik uit op de verkorte HBO-opleiding voor financieel adviseur bij de LOI.'

STUDEREN EN REVALIDEREN

'Ik heb later nog wel gehoord dat er problemen waren bij de cursusaanvraag bij UWV. De details heb ik daarover niet gehoord. Maar het was al snel opgelost. Inmiddels ben ik al aan de opleiding begonnen. Nu moet ik revalideren én m'n studie doen. Over een jaar moet ik klaar zijn. Het is zwaar nu, maar ik ga de opleiding afmaken. Mogelijk begin ik na m'n opleiding voor mezelf en anders ga ik werken bij een adviesbureau.'



HET VERHAAL VAN CAROLA

Willemijn mist twee maanden inkomen

2 MAANDEN ZONDER GELD

"De nu 63-jarige Willemijn is in mei 2019 uitgevallen van haar werk. Zij kwam toen in de Ziektewet terecht. In 2021 kwam zij bij mij langs voor de beoordeling voor de WIA. Ik heb bij haar WIA 80-100 vastgesteld met een Eerste Ziekte dag in mei 2019. Dat betekent dat haar WIA-uitkering ingaat in mei 2021. Toen haar werkgever in maart failliet ging, zou UWV tussen maart en mei de Ziektewetuitkering moeten uitbetalen. Toen Willemijn dit aanvraag, werd dit echter afgewezen. Zij zou volgens de mensen van Ziektewet vanaf januari 2019 ziek zijn geweest en het recht op de uitkering zou zijn verlopen. Bij de beoordeling heb ik mijn telefoonnummer en mailadres aan de cliënt gegeven, zodat ze mij kon bellen met vragen of opmerkingen."

TERUGBELVERZOEKEN EN DOORVERWIJZINGEN

"Nadat Willemijn al meerdere mensen binnen KCC had gesproken en meerdere terugbelverzoeken niet waren nagekomen, kwam zij weer bij mij terecht. Zij was in paniek en kwam in de financiële problemen terecht, omdat ze twee maanden aan geld miste. Ik kon antwoorden: 'Ja Uitkeren is niet mijn afdeling' en haar doorverwijzen, maar dat ging er bij mij niet in. Ik wilde iets betekenen voor deze cliënt en zo moeilijk kon het toch niet zijn? Wij hadden de Eerste Ziekte dag immers al correct vastgesteld op mei 2019. Het bleek toch moeilijker dan gedacht..."

HET MOERAS DAT UWV KAN ZIJN

"Ik had in die tijd net van de Maatwerkplaats gehoord in een werkoverleg. Daar heb ik de casus dan ook neergelegd, ook al kreeg ik van collega's te horen dat dit niet schrijnend genoeg zou zijn. Ik heb toen wat gespand met een collega van de Maatwerkplaats, maar eigenlijk wilde ik dit graag zelf oplossen. Ik ben toen aan de slag gegaan. Het werd een tocht door het moeras van UWV. Ik ben eerst gaan bellen naar het KCC. Daarna ben ik van de ene afdeling doorverwezen naar de andere. Ik kreeg steeds te horen: 'Ja, dit is niet onze verantwoordelijkheid', 'ik ken de situatie niet' en 'ik denk dat je daar moet zijn' en dan verwezen ze

me door. Ik liep tegen dezelfde muren op waar de cliënt eerder tegenaan was gelopen. Nadat ik al uren bezig was geweest voor deze cliënt, kreeg ik eindelijk contact met iemand van verzuimbeheersing en daar konden ze wel iets betekenen. Na enig aandringen besloot deze collega om een verzekeringsarts de eerste ziekte dag te laten corrigeren. Uiteindelijk belde de cliënt een paar weken later dat ze alsnog haar geld had gehad. Ze was superblij.”

VOLDOENING

“Het oplossen van de casus heeft mij heel erg veel moeite en tijd gekost, maar je krijgt er zoveel voor terug. Het geeft echt voldoening om iets voor de cliënt te kunnen betekenen. De cliënt heeft het geld gekregen waar ze recht op had en kan hopelijk nu verder met haar leven. Ik hoop voor de toekomst dat we meer ruimte en waardering krijgen om situaties op deze manier op te lossen. De Maatwerkplaats kan voor mij een heel behulpzaam middel zijn, zeker voor het sneller vinden van de juiste mensen om zo’n casus op te lossen.”

WIE IS CAROLA

*Arbeidsdeskundige SMZ
in Venlo*

Carola is al 25 jaar werkzaam voor UWV en de wettelijke voorgangers. Ze is onder meer adviseur werk, trajectbegeleider en beslisser/adviseur bij WSW geweest. Inmiddels is ze nu zo’n 5 jaar arbeidsdeskundige in Venlo.

GEEN INTERVIEW MET DE CLIËNT

Er is in deze situatie geen interview met de cliënt. Zij is wel benaderd, maar wilde niet dat haar problemen met UWV opgerakeld zouden worden. Zij wilde liever vooruitkijken en verder met haar leven.





HET VERHAAL VAN PIM

Lisa wil weer aan de slag

LISA WILDE HAAR BAAN WEER OPPAKKEN

"Lisa is een 54-jarige vrouw. Zij was altijd werkzaam als bekkenfysiotherapeute, maar uitgevallen en in de Ziektewet terechtgekomen. Na een tijd in de Ziektewet wilde ze weer beginnen en had ze ook een werkgever gevonden. Ze had echter nog 37 accreditatiepunten nodig om haar vak uit te mogen oefenen. Om die punten te verdienen, had ze een verzoek tot scholing ingediend bij UWV. De scholing kostte 1.143 euro en hiervoor had Lisa met een kleine uitkering en drie kinderen geen buffer. Dit scholingsverzoek werd door haar re-integratiebegeleider afgewezen. Het scholingsinstituut geen contract had met UWV. Daarop diende Lisa een klacht in tegen haar re-integratiebegeleider. Ze was het niet eens met de reden van de afwijzing. Deze klacht kwam bij mij terecht."

AANMELDING MAATWERKPLAATS

"Ik heb eerst nog gesproken met de re-integratiebegeleider over de bejegeningklacht en gevraagd of het niet beter was om de scholing wel in te kopen. De cliënt was immers al zeker van werk na die scholing en de scholing was veel goedkoper dan de uitkering die wij haar anders zouden uitbetalen. De re-integratiebegeleider bleef echter bij haar standpunt. Ik vond dat UWV in deze situatie toch meer moest doen en vond het daarom een geschikte casus voor de Maatwerkplaats. De re-integratiebegeleider en haar manager waren niet blij dat ik de casus had aangemeld voor de Maatwerkplaats, maar toen ik meer had uitgelegd over de Maatwerkplaats, waren ook zij om."

PROCES MAATWERKPLAATS

"Bij de Maatwerkplaats werd er een sessie georganiseerd met alle betrokken disciplines. Hierin werd al snel besloten dat de scholing vergoed moest worden. Het kostte UWV maar 1143 euro en het zorgde ervoor dat de cliënt geen uitkering meer hoefde te ontvangen en haar geliefde werk weer kon uitvoeren. Vervolgens moest nog wel een potje worden gevonden waaruit de scholing betaald kon worden. Uiteindelijk is dit potje gevonden bij Bijzondere Geldstromen bij Financieel Economische Zaken (FEZ). Zij hebben de scholing vergoed aan Lisa en zij heeft het scholingsinstituut zelf kunnen betalen."

VOLDOENING

"Je krijgt er veel energie van als je zoiets met elkaar voor elkaar krijgt. Ik zag ook dat het goed werd opgepakt door collega's. Mensen wilden echt gaan voor de cliënt en zich niet verschuilen achter betonnen muren. Ik vind sowieso dat veel collega's vatbaar zijn voor goede argumenten en mee willen denken. Ook van de re-integratiebegeleider kreeg ik een positieve reactie. Zij zou de volgende keer zelf het initiatief nemen. De cliënt had het niet meer verwacht, maar was dolenthousiast dat de scholing werd vergoed."

WIE IS PIM?

Regionaal klachtenambassadeur in Enschede/Hengelo

Pim werkt als regionaal klachtenambassadeur in de regio Enschede/Hengelo. Hij werkt al 33 jaar bij UWV. Hij heeft onder meer gewerkt als procesbegeleider bij SMZ, op de afdeling Uitkeren, als medewerker cliënt bij K&S en in zijn huidige functie is hij nu negen jaar actief. Hij weet dus wel hoe de hazen lopen binnen UWV en waar hij moet zijn om dingen voor elkaar te krijgen.

GEEN INTERVIEW MET DE CLIËNT

"Ik heb de cliënt nog wel benaderd voor een interview. Zij was echter niet meer te bereiken. Ik kan me goed voorstellen dat je als cliënt niets meer te maken wil hebben met UWV, als je net verlost bent van de uitkering. De reden waarom je te maken krijgt met UWV is altijd negatief: ontslag, arbeidsongeschiktheid of ziekte. Daar word je liever niet steeds weer mee geconfronteerd. Dat mogen wij als medewerkers niet vergeten."

HET VERHAAL VAN JAN

De cliënt hoeft zijn voorschot niet terug te betalen

SITUATIE

"De cliënt kwam uit de Ziektewet. In februari zou hij overgaan naar de WIA. Hij had de aanvraag op tijd ingediend. Wij liepen echter ver achter met het beoordelen van de WIA-aanvragen. In februari kreeg hij een voorschot in afwachting van de WIA-beoordeling. In juli kon hij pas beoordeeld worden. Als arbeidsdeskundige doe ik de beoordelingen van de WIA. Hiervoor maak ik gebruik van het rapport van de verzekeringsarts en de geduide functies uit het CBBS. In de situatie van deze cliënt beoordeelde ik dat hij niet in aanmerking zou komen voor een WIA. Het gaat bij de WIA om de achteruitgang in geld dat je theoretisch zou kunnen gaan verdienen tegenover het geld dat je eerst verdiende. Hij werkte voordat hij ziek was 20 uur met een laag functieloon en hij kon nu ook nog 20 uur (een ander soort) werk doen. Hierdoor kwam er uit dat hij WIA ≈35 wordt beoordeeld en dat betekent dat hij niet in aanmerking kwam voor een WIA-uitkering. Ook had hij zijn WW-periode al opgesoupeerd. Hij zou dus moeten aankloppen bij de gemeente. Daarnaast was het beleid bij UWV ook dat hij het voorschot (in totaal zo'n 4000 euro) dat hij had gekregen terug moest betalen."

PROCES

"Ik vond het een moeilijke situatie. Ik moest het de cliënt gaan vertellen. Ik vond het niet moeilijk om de cliënt te vertellen dat hij niet in aanmerking kwam voor een WW- en een WIA-uitkering, maar ik had wel moeite met de boodschap dat hij het voorschot moest terugbetalen. Wij waren namelijk te laat met de beoordeling. Daarnaast woonde de cliënt bij zijn moeder en zou hij een lage bijstand krijgen. Hij zou nog heel lang moeten terugbetalen. Ik besprak de situatie met een collega en zij wees mij op een bericht over de Maatwerkplaats op de Digitale Werkplek. Ik heb deze situatie vervolgens ingediend bij de regionale Maatwerkplaats in Utrecht."

MAATWERKPLAATS

"In de Maatwerkplaats hebben wij de situatie besproken met een brede groep mensen van onder meer het WERKbedrijf en Invorderen. Iedereen begreep de situatie meteen. Zij hadden ook meer van dit soort situaties voorbij zien komen. Iedereen was het ook eens dat terugvorderen hier niet op zijn plaats was. Invorderen zei ook dat zij hoe dan ook in deze situatie niet zouden overgaan tot terugvordering. Zo werd het een gedragen beslissing. Ik kon deze beslissing ook meenemen in het gesprek met de cliënt."

VOLDOENING

"Het gaf mij een goed gevoel dat ik de casus met zo'n groep kon bespreken en dat wij samen tot een breed gedragen beslissing konden komen. Ik kon zo ook een duidelijk verhaal vertellen aan de cliënt. Dit verlichtte bij de cliënt en zijn begeleider ook de stress en zorgde ervoor dat de cliënt zich kon richten op het zoeken naar werk. Een schuld bij UWV zorgt ervoor dat het re-integratieproces belemmerd wordt. Het heeft mij wel veel tijd en energie gekost. Het zorgt er echter wel voor dat er aan de achterkant geen werk verricht hoeft te worden in bijvoorbeeld bezwaarzaken en zo voorkom je dat de cliënt naar de pers stapt en negativiteit rondom UWV."

VERBETERING

"Later maakte de Raad van Bestuur ook bekend dat in dit soort situaties niet meer teruggevorderd zou gaan worden. Dat vind ik terecht. Wat mij betreft is het wel zonde dat de Raad deze beslissing heeft moeten nemen. Dit moet op SMZ-niveau besloten kunnen worden. Ik hoop ook dat wij in de toekomst meer ruimte krijgen om op individueel niveau deze beslissingen te nemen in situaties waarbij wij zien dat de gevolgen voor de cliënt zo schrijnend zijn."

WIE IS JAN?

Arbeidsdeskundige SMZ in Utrecht

Jan werkt sinds 2006 bij UWV en sinds 2013 als arbeidsdeskundige bij SMZ. Daarmee ziet hij zichzelf nog als een van de meer onervaren collega's als het gaat om dienstjaren bij UWV. Voordat hij arbeidsdeskundige was, is hij onder meer werkcoach geweest bij een sociale werkvoorziening, re-integratiecoach bij de WW en was hij ook indicatieadviseur. Hij begon zijn professionele carrière als verpleegkundige.

GEEN INTERVIEW MET DE CLIËNT

In dit interview is gekozen om alleen een interview af te nemen met de inbrenger van de casus, omdat de cliënt nooit heeft geweten dat er maatwerk is toegepast. Hij weet alleen dat UWV afzag van terugvordering, maar niet hoe dit tot stand is gekomen.





WIE IS ANNE?

Anne heeft sinds 2009 een Wajong-uitkering. Zij heeft meerdere opleidingen gedaan en wil nu graag als zelfstandige aan de slag als meubelmaker.

HET VERHAAL VAN ANNE

Anne krijgt een terugvordering

HET VERKRIJGEN VAN EEN WAJONG-UITKERING

"Ik was na mijn school fulltime aan het werk en dat ging niet goed. Ik ben toen uitgevallen voor mijn werk. Ik ging eerst in de Ziektewet en ik ben via de huisarts met een intensieve therapie gestart. Bij de GGZ adviseerde men mij om een Wajong-uitkering aan te vragen. Ik was toen heel blij met de steun die ik ontving vanuit UWV. Voor iemand met mijn belemmeringen, voel je je vaak aan de kantlijn staan. Door die steun voel je je toch geholpen. Nadat de therapie was afgerond, ben ik gestart met een aantal opleidingen. Vervolgens ben ik, mede op aanraden van UWV, steeds weer aan het werk gegaan. Ik viel echter keer op keer uit door depressies."

EEN BOETE VAN UWV

"In 2019/2020 heb ik een jaar in Noorwegen gewoond en gewerkt. In die tijd had ik weinig contact met UWV. Wel kreeg ik daar de mededeling dat ik in Nederland niet zou hebben voldaan aan de informatieplicht. Ik zou niet hebben opgegeven dat ik werkte. Om deze reden kreeg ik een terugvordering en daar bovenop een 50% boete, bij elkaar 15.000 euro. Ik kon in bezwaar gaan, maar daarvoor was ik te laat, omdat de bezwaartermijn al was verlopen. Toen ik opbelde zei de medewerker van UWV dat ik wel in beroep kon gaan, maar dat het toch geen zin had. Ik zou toch geen gelijk krijgen en het zou geldverspilling zijn."

HET DOENVERMOGEN

"Ik snap wel dat je moet melden dat je werkt en dat er consequenties aan verbonden zijn. Maar een van de redenen dat ik een Wajong-uitkering had, was juist dat ik niet goed was in het omgaan met mijn financiën en dat ik niet goed was in het openen van mijn post (doelmatig handelen). Ik voelde ook dat ik hierin niet goed begeleid was. Ik had wel aan iemand doorgegeven dat ik werkte, maar kennelijk niet aan de juiste persoon. Daarnaast wilde ik écht geen geld stelen. Ik dacht dat ik alles goed gedaan had. En die 15.000 euro die ik moest terugbetalen was voor mij ook nog eens erg veel geld. Het voelde erg oneerlijk. Ik voelde mij op dat moment alleen. Ik praatte met niemand over mijn belemmeringen en problemen en ik had het gevoel dat ik geen klankbord had. En dan zat ik ook nog eens in het buitenland."



‘DOOR MIJN NIEUWE BEGELEIDER
HAD IK EINDELIJK HET GEVOEL ECHT
ALS MENS BEHANDELD TE WORDEN’

EEN NIEUWE BEGELEIDER

“Toen ik terugkwam in Nederland, ging mijn arbeidsdeskundige vanuit het WERKbedrijf al snel naar een andere afdeling. Ik kreeg dus een andere arbeidsdeskundige, en dat vond ik erg spannend. Maar deze nieuwe begeleider was Karolien en dat klikte meteen goed. Zij zou mij naar werk helpen. Ik heb haar op een gegeven moment het verhaal over mijn financiële situatie verteld. Ik had eindelijk het gevoel echt als mens behandeld te worden en ik had een luisterend oor. Zij kijkt echt naar de mens achter de persoon waarmee ze te maken heeft. Vervolgens heeft zij met behulp van de Maatwerkplaats de helft van de nog openstaande schuld kwijtgescholden (over dit proces vertelt Karolien meer).”

TOEKOMSTPERSPECTIEF

“Wat ik nu zie en hoor over hoe jullie bezig zijn met de menselijke maat, doet mij echt goed. Dat vind ik hartverwarmend. Op dit moment wil ik voor mijzelf gaan beginnen als meubelmaker. Ik merk namelijk dat ik het moeilijk vind om op een gewone werkvloer te functioneren. Wat mij wel onzeker maakt, is dat het met een eigen bedrijfje heel belangrijk is om goed om te gaan met je financiën. Ik krijg hier nu echter goede begeleiding in van Karolien. Zij ondersteunt mij bij de stappen die ik moet doorlopen bij UWV en daarnaast heb ik een re-integratiebegeleider.”

ANNE KRIJGT EEN TERUGVORDERING

Het verhaal van Karolien

DE EERSTE ONTMOETING

"Anne werd eerst door een andere collega begeleid. Die collega ging naar een andere afdeling en ik kreeg Anne onder mijn hoede. Ik zou haar begeleiden naar werk. Wij hadden daarom af en toe telefonisch contact. Op een gegeven moment zei ze dat het haar allemaal boven de pet ging en vertelde ze haar hele verhaal. Toen zij vertelde over haar boete, dacht ik: maar dit kan toch niet de bedoeling zijn? Zij heeft belemmeringen en daarom is zij in de Wajong terechtgekomen. Een van de belemmeringen is het doelmatig handelen, dat heeft onder meer te maken met het regelen van haar financiën. Daarin heeft ze geen goede begeleiding gehad door UWV. Vervolgens heeft zij twee keer aangegeven dat ze werkte, maar niet via de juiste kanalen binnen UWV. En vervolgens wordt ze dubbel gestraft met een terugvordering en een boete. En dan werd het bezwaar ook nog eens afgewezen, omdat ze een dag te laat was en werd haar ontraden om in beroep te gaan. Dit voelde heel onrechtvaardig. Daarnaast belemmerde het haar ook in haar re-integratieperspectief."

DE MAATWERKPLAATS

"Toen dit speelde had ik net iets gelezen over de Maatwerkplaats en werken vanuit de bedoeling in een artikel in het klachtrecht magazine. Het was een artikel van Jaap van Dooren. Het was een heel inspirerend artikel over de bedoeling van de wet en het samen oplossen van maatwerkvraagstukken waar burgers tussen wal en schip vallen. Ik besloot om deze casus in te brengen, omdat het mij toch wel buikpijn gaf."

PROCES MAATWERKPLAATS

"Toen ik mijn mail had ingestuurd, werd ik gelijk gebeld door een collega van de Maatwerkplaats. Zij vroeg of ik wat extra informatie kon insturen. Ik heb toen de casus omschreven en de argumenten voor een maatwerkoplossing beschreven vanuit mijn perspectief. De bij de verschillende beslissingen betrokken collega's zijn vervolgens uitgenodigd voor een Teams-bijeenkomst (Handhaving, Bezwaar en Beroep, Invorderen, WERKbedrijf en twee medewerkers van de Maatwerkplaats). Deze sessie was bedoeld om samen alle relevante feiten nog een keer op een rij te zetten en te kijken of wij tot een maatwerkoplossing konden komen. Toen eenmaal feitelijk duidelijk was dat Anne wel degelijk aan een medewerker had doorgegeven dat ze werkte, werd bij de medewerker

Handhaving gelijk duidelijk dat Anne niets te verwijten viel in deze. Om die reden werd besloten tijdens de Maatwerkplaats-sessie om de boete ambtshalve te herzien. Daarnaast werd de invordering van de nog openstaande schuld on-hold gezet om een nieuw, lager, aflossingsbedrag per maand vast te stellen. Hiermee werd Anne erg geholpen.”

KIPPENVEL

“Het mooie aan deze meeting was dat iedereen het met de oplossing eens was. De verschillende deelnemers waren allen tevreden met de uitkomst en zagen de meerwaarde van de bijeenkomst! Dit was precies waar de Maatwerkplaats voor bedoeld is. Dit maakte voor mij ook nog scherper wat mij drijft. In samenwerking met collega’s tot oplossingen komen voor de burger, indien zij tussen wal en schip vallen. Om samen die schrijnende verhalen bloot te leggen, de mens te zien. Ik hoop dat het een olievlek kan worden en dat wij met heel UWV de menselijke maat kunnen laten zien. Daarnaast verdient iedere burger het om niet enkel vanuit het systeemdenken benaderd te worden. Ik zal mij verder inzetten om Anne goed te begeleiden in haar vervoltraject.”

WIE IS KAROLIEN?

Arbeidsdeskundige Werkbedrijf in Alkmaar

Karolien werkt sinds 2017 bij UWV, eerst als adviseur AG, vervolgens als Arbeidsdeskundige in opleiding, en sinds mei 2020 officieel als arbeidsdeskundige. Ook is zij tegenwoordig een van de coördinatoren van de regionale Maatwerkplaats in Noord-Holland Noord. Voordat zij bij UWV werkte heeft zij rechten gestudeerd en is zij een aantal jaar juridisch medewerker geweest bij verschillende advocatenkantoren. Karolien is geïnteresseerd in het snijvlak tussen de overheid en de burger en zij vindt dat wij de mensen die bij ons komen voor een uitkering zorgvuldig moeten behandelen. Haar missie is dat de ambtenaren in de publieke dienstverlening (UWV) zich bewust zijn van de impact die zij hebben op het inkomen en de bestaanszekerheid van de burger waar zij voor werken.





WIE IS ROBIN?

Uitkeringsdeskundige in Hengelo

Robin is sinds 2018 Uitkeringsdeskundige WIA in Hengelo. Daarvoor is hij 10 jaar Uitkeringsdeskundige geweest.

HET VERHAAL VAN ROBIN

Tom voelt zich onmachtig tegenover UWV

TERUGBELVERZOEK

Robin nam een KCC-terugbelverzoek over van een collega: een cliënt, Tom, was het niet eens met een terugvordering die was ingesteld. Op het moment dat Robin met Tom belde, kwamen er bij de cliënt veel emoties naar boven. Hij had geen goed woord over voor UWV en uitte zelfs enkele bedreigingen richting UWV. Normaal gesproken had Robin een ARO-melding (melding agressie registratie overheid) gemaakt, maar hij voelde aan dat Tom heel erg uit emotie reageerde en er geestelijk volledig doorheen zat. Robin vertelde dit aan zijn manager en samen besloten ze dat Robin de volgende dag nog met de cliënt belt om te vragen hoe er voor staat, voordat hij daadwerkelijk een ARO-melding deed.

PROFESSIONELE BUIKPIJN

Ondanks dat de cliënt zo geëmotioneerd richting Robin reageerde, had Robin toch professionele buikpijn. Robin vindt dat, wanneer een cliënt aangeeft in de problemen te komen, je altijd klantgericht te werk moet gaan. Luister in ieder geval naar het verhaal van de cliënt en kijk waar we hem mee kunnen helpen. Het tweede gesprek met Tom werd halverwege overgenomen door de teammanager, want de cliënt bleef in zijn emotie hangen. Tom wilde niet luisteren naar wat Robin te zeggen gehad en zei dat hij er allemaal niets aan kon doen. Tom stond er alleen voor, zijn vrouw was overleden en hij moest zorgen voor twee kinderen. Financieel ging het niet voor de wind. Je kon in het gesprek aan alles merken dat er iets goed mis was.

HET PROBLEEM VAN DE CLIËNT

Tom was tijdens zijn WIA-uitkering aan het werk gegaan, maar er is nooit gecommuniceerd met hem dat de inkomsten worden gekort op de uitkering. En daar ging het mis, want de verdiensten worden wel gekort op de uitkering. Iemand had hem verteld dat dat niet het geval was, dus cliënt wist niet beter.



'TOM STOND ER ALLEEN VOOR, ZIJN VROUW WAS OVERLEDEN EN HIJ MOEST ZORGEN VOOR TWEE KINDEREN'

MAATWERKPLAATS

Robin heeft de casus vervolgens besproken met zijn manager en samen besloten zij de Maatwerkplaats in te schakelen, want om de terugvordering zo te laten staan vonden zij geen optie. Robin kende de Maatwerkplaats toen nog niet, maar via zijn manager werd hij op de hoogte gesteld van de Maatwerkplaats. Hij was de eerste medewerker op zijn afdeling die met de Maatwerkplaats te maken kreeg en sindsdien is het meer bekend geraakt.

Robin's manager zocht contact met de Maatwerkplaats en zo is het balletje verder gaan rollen. Robin is daarna bij alle gesprekken betrokken. Bij de sessies waren de regionale klachtenambassadeur, de manager Uitkeringen, Invorderen en de Maatwerkplaats aanwezig. In totaal zijn er twee sessies geweest.

OPLOSSING

Tijdens de sessies telde ieders mening. Robin vond aanvankelijk dat er wel iets teruggevorderd moest worden. Maar toen er een berekening werd gemaakt van het verschil tussen wat de cliënt heeft gekregen en wat hij zou moeten krijgen, bleek het verschil klein en werd de conclusie getrokken dat Tom het redelijkerwijs niet had kunnen weten. Daarnaast was Tom in die periode ziek geworden en kreeg hij ook minder loon, dus was het vrij onoverzichtelijk voor Tom. De mening van Robin is in ieder geval serieus meegewogen in de besluitvorming. Robin vond het een zeer prettig proces en als je je mening gaf, werd daar ook wat mee gedaan.

REFLECTIE ACHTERAF

Nadien heeft Robin geen contact meer met Tom gehad. De klachtenambassadeur heeft de casus verder afgehandeld en de cliënt was tevreden. Achteraf beseft Robin dat de casus ook anders had kunnen lopen: "Als er na het eerste klantcontact een ARO-melding was gedaan, dan was er aangifte tegen de cliënt gedaan en was hij nog meer in problemen gekomen. Je moet soms door de emotie en frustratie heen prikken om iemand te begrijpen en te helpen. Het onderbuikgevoel is het juiste geweest in deze casus."

Robin kijkt tevreden terug op hoe deze casus is afgehandeld. Hij geeft als tip mee dat de Maatwerkplaats er aan moet werken om onder de aandacht te blijven van de medewerkers. De casus is naderhand ook in de opleiding Uitkeringsdeskundige, in het werkoverleg en in de bijeenkomst "tijd voor vakmanschap" teruggekomen.

TOM VOELT ZICH ONMAGHTIG TEGEN UWV

Het verhaal van Herman

DE AANLEIDING

Casus Tom was de eerste maatwerkcasus voor Herman. Hij heeft er inmiddels zeven in behandeling gehad. De casus is via een medewerker van de Maatwerkplaats bij Herman terechtgekomen. Het verzoek was om met Tom te bellen n.a.v. de telefoongesprekken die er zijn geweest. Het vermoeden was dat er meer aan de hand kon zijn met Tom dan tot op dat moment bekend was. Herman vond het geen probleem contact op te nemen met Tom: hij was nieuwsgierig naar het verhaal van de cliënt. Zo is Herman betrokken geraakt. "De specialiteit van een klachtenambassadeur is luisteren", vertelt Herman. Tom vertelde Herman een triest verhaal.

DE CASUS

Tom kreeg een terugvordering. Zijn vrouw was kort geleden overleden en Tom was haar mantelzorg. Tom had nu alleen de zorg voor twee kinderen en zijn vrouw deed altijd de administratie. "Als mijn vrouw van boven kon meekijken wat voor een puinhoop ik er in de laatste paar maanden van heb gemaakt, dan zou ze lachen en zeggen dat ik er niets van kon", vertelde Tom aan de telefoon. Dat raakte Herman.

Tom werd door het overlijden van zijn vrouw er ook ineens mee geconfronteerd dat hij de administratie moest doen; dingen doorgeven aan UWV en dat soort dingen. Het enige wat Tom digitaal kon, was een mailtje versturen.

Tom schaamde zich aanvankelijk voor de terugvorderingen van de gemeente, van de SVB, van UWV en van de Belastingdienst. Ook had Tom schulden bij zijn familie. Tom is heel open geweest naar Herman.



WIE IS HERMAN?

Regionaal klachtenambassadeur in Zwolle

Herman is vanaf 2006 klachtenambassadeur. Zijn werkzaamheden bestaan daarom voornamelijk uit het afhandelen van klachten. Hij probeert een oplossing te vinden voor problemen van de cliënt en de relatie te herstellen tussen cliënt en UWV. Dit doet hij met behulp van andere divisies. "Het is leuk werk", vertelt Herman. "Je moet er wel tegen kunnen om met ontevreden mensen om te gaan. Je hebt bijna alleen maar te maken met ontevreden mensen. Dat vraagt wel wat van je."



‘MIJN VROUW ZOU ZICH KAPOT SCHAMEN. IK MOET HET MAAR NET ZELF KUNNEN EN IK MAAK ER EEN PUINHOOP VAN’

Herman vroeg zich dan ook af of Tom redelijkerwijs had kunnen weten dat hij inderdaad te veel geld van UWV had gekregen. In de casusbespreking werd dat ook niet duidelijk. Er speelde natuurlijk heel veel rond Tom. Tom had schulden gemaakt bij de Belastingdienst, maar ook bij familie om een traplift te kunnen aanschaffen voor zijn vrouw en een auto om haar nog overal mee naar toe te kunnen nemen. Toen kwam de terugvordering van UWV er ook nog bij. Tom zei: “Mijn vrouw zou zich kapot schamen. Ik moet het maar net zelf kunnen en ik maak er een puinhoop van”. Daarna is er een maatwerksessie georganiseerd met collega’s van alle relevante divisies: Uitkeren, invorderen, Herman en de Maatwerkplaats. Kon er, nu er meer achtergrondinformatie over Tom bekend was, nog gesteld worden dat het teveel betaalde redelijkerwijs duidelijk is geweest?

OPLOSSING

Al die schulden en terugvorderingen hingen als een enorme molensteen op Tom’s nek. Dat is ook ingebracht in de besprekingen. Je moet enerzijds oppassen dat je geen precedent schept door zomaar het bedrag af te boeken, dat is niet de bedoeling. Anderzijds kan het ook niet zo zijn dat iemand wiens fouten je hem niet kunt verwijten, een terugvordering krijgt. Je gaat met z’n allen over die specifieke terugvordering praten: is die wel terecht? Tijdens deze sessie is besloten de openstaande terugvordering te laten vervallen. Herman heeft Tom hierover geïnformeerd, en die had deze uitkomst niet verwacht. Het complete verhaal van Tom gaf duidelijkheid over de complexiteit van zijn situatie, en daarom is deze beslissing genomen. Het complete verhaal was daarom belangrijk.

Herman heeft de sessie (en ook vijf andere sessies die hij heeft gedaan) als heel fijn ervaren. Wanneer UWV had vastgehouden aan de terugvordering, wat voor een impact heeft dat dan op het verdere leven van Tom. Er is niet over één nacht ijs gegaan en alles is goed overwogen. Iedereen was het eens over dezelfde uitkomst.



'ZONDER DE ACHTERGROND VAN TOM
TE WETEN WERD ER DOOR IEDEREEN
GEZEGD: GEWOON INVORDEREN'

CONTACTPERSOON

Herman had zich tijdens het behandelen van deze casus opgeworpen als contactpersoon van Tom. Als er nog dingen speelden die van belang konden zijn bij het oplossen van deze kwestie, dan kon Tom altijd met Herman contact opnemen. Tom vond het heel fijn dat hij één aanspreekpunt had. Zo werd een vertrouwensband opgebouwd. Los van maatwerk is dat heel belangrijk binnen UWV. KCC doet fantastisch werk, maar af en toe is er op een andere manier contact met de cliënt nodig. "Doet uw best en ik hoor het later wel" aldus Tom.

PRESENTATIE AAN DIRECTEUREN

Herman heeft deze casus ook gebruikt in een presentatie aan de vijf directeuren van grote divisies van UWV. Zonder de achtergrond van Tom te weten werd er door iedereen gezegd: gewoon invorderen. Herman speelde Tom. Op een gegeven moment kwam het idee van één van de directeuren om eens te bellen met Tom. Toen het achtergrondverhaal bekend werd kregen de directeuren meer begrip en besloten niet in te vorderen. Dat Tom te veel geld gehad heeft, kan toch niet redelijkerwijs duidelijk zijn voor iemand in zo'n situatie?

Herman vindt dit een voorbeeld voor het goed aanbrenge van een maatwerkcasus. Tijdens de eerste telefoongesprekken van Robin is het gevoel ontstaan dat er meer achter het verhaal van Tom zat. Door moeite te doen om achter dat verhaal te komen, is uiteindelijk een terugvordering komen te vervallen.

TOM VOELT ZICH ONMAGHTIG TEGEN UWV

Het verhaal van Tom

EEN MOEILIJKE TIJD

De vrouw van Tom is na een kort ziekbed in juli 2020 overleden. Ze laat hem achter met twee kinderen, van 12 en 14 jaar oud. Tom is dag en nacht mantelzorger geweest voor zijn vrouw. Haar verlies, in combinatie met financiële moeilijkheden, zorgt ervoor dat hij snel heel emotioneel wordt. Tom's vrouw deed altijd de administratie. Wanneer instanties als de Gemeente (PGB), SVB (Algemene Nabestaanden Wet) en UWV (WIA) vervolgens aan de deur kloppen om geld terug te vorderen, voelt hij zich machteloos. Als hij deze instanties belt, dan zijn de emoties ook merkbaar. De reactie aan de andere kant van de telefoon is meestal hetzelfde: "We gaan het gesprek beëindigen".

Dat frustriert Tom nog meer, want hij moet dan weer bellen en hetzelfde verhaal opnieuw vertellen, waardoor zijn machteloosheid en emotie alleen maar verder groeien. Als hij nu op de gesprekken terugkijkt, valt hem op dat de medewerkers van de instanties snel tegen Tom ingaan en niet de-escaleren. Voordat zijn vrouw overleed was Tom een stil en gesloten persoon. Hij was ook niet mondig. Maar toen zijn vrouw vanwege haar ziekte niet meer kon praten, werd Tom haar klankbord.

TERUGVORDERING WIA

Tom ontving een brief van UWV, waarin stond dat hij het te veel ontvangen geld van zijn WIA-uitkering moest terugbetalen. Toen Tom de terugvorderingsbrief kreeg, heeft hij direct de telefoon gepakt en UWV gebeld. Hij sprak met een medewerker van het KCC, die niet begreep dat Tom niets aan zijn schuld kon doen.

CONTACT MET ROBIN

Later werd Tom teruggebeld door een uitkeringsdeskundige (Robin). Terugkijkend op dit gesprek, herinnert Tom zich nu dat hij erg boos en zelfs onredelijk was aan de telefoon. Dit gesprek zat vol emotie, omdat het plaatsvond in een periode waarin Tom een burn-out had en er helemaal doorheen zat. Hij biedt bij deze zijn excuses aan. Hij was zichzelf niet en was heel emotioneel.



‘DE REACTIE AAN DE ANDERE KANT VAN DE TELEFOON IS MEESTAL HETZELFDE: ‘WE GAAN HET GESPREK BEËINDIGEN’’

ONTSLAG NEMEN?

Toen Tom de terugvorderingsbrief van UWV kreeg, was hij het allemaal zo zat en wilde hij bij zijn werkgever ontslag nemen. Hij was vanaf november 2020 als servicemonteur in dienst bij deze werkgever. Zijn werkgever heeft altijd begrip voor de situatie van Tom getoond. Tom voelde de terugvordering als een straf voor dat hij toch weer werkte. Zijn werkgever heeft het ontslag uiteindelijk toch uit Tom's hoofd kunnen praten.

DOOLHOF

Tom zegt dat hij ook maar een leek is. Hij komt in de situatie dat zijn vrouw ziek wordt, en dan krijg je ineens met allerlei instanties te maken. Als hij hier hulp bij had gehad, had het hem veel ellende bespaard. "Het moet allemaal veel simpeler."

STRESS EN FRUSTRATIE

Tom heeft ook het gevoel dat hij de maatschappij veel heeft bespaard door zijn zieke vrouw te verzorgen, maar hier uiteindelijk voor is gestraft. Als de regels makkelijker waren te begrijpen dan had het hem veel stress gescheeld en had hij de energie in andere dingen kunnen steken. Zijn kinderen hebben de stress en frustratie van Tom ook meegekregen.

DE KLACHTENAMBASSADEUR EN DE GOEDE AFLOOP

De gesprekken met de klachtenambassadeur (Herman) ervaart Tom als heel prettig. Herman heeft ook veel boosheid weggenomen. "Een telefoongesprek is veel fijner dan contact per email." Het laatste contact tussen Tom en Herman was toen Herman vertelde dat de terugvordering werd ingetrokken.

Tom is blij dat hij zijn verhaal heeft kunnen doen en dat UWV de casus goed heeft afgehandeld.



Beste...

Je hebt de gouden oor trofee verdiend voor je luisterend oor voor

Maatwerkplaats UWV feliciteert je van harte!

Dank je wel!
En zegt het voort!

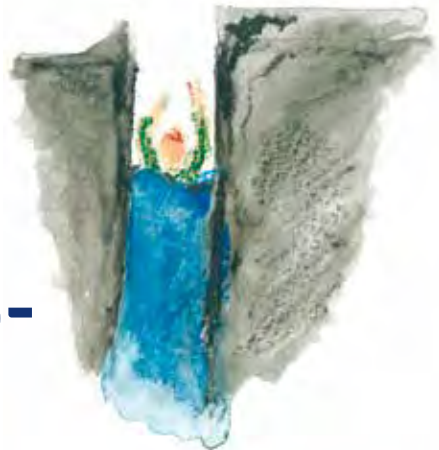
Gouden oor trofee

Beste...

Je hebt de enige echte wal-schip-award van Maatwerkplaats UWV verdiend voor je bijdrage aan.....

Dank je wel!
En ga zo door.

Wal-schip-award





Arbeidsdeskundige bij het WERKbedrijf in Goes

HET VERHAAL VAN TINEKE

Theo wil begeleiding van een jobcoach

GEMOTIVEERD

In de zomer van dit jaar vond Theo zelf een baan bij een grote horecaonderneming. Hij zou 24 uur per week gaan werken. Hij was blij met de baan en had een jobcoach, die hem zou begeleiden. Er was echter een probleem. Het contract van Theo was een 0-uren contract. Op basis daarvan bleek jobcoaching niet mogelijk.

MAATWERKPLAATS

“Dat voelde niet goed”, zegt Tineke. “Zonder jobcoach was er een groot risico dat hij zijn baan zou verliezen en een andere baan was niet zomaar gevonden. De werkgever was niet bereid de contractvorm aan te passen. Er worden daar nu alleen 0-urencontracten aangeboden, ook vanwege corona”.

In de Maatwerk-sessie hebben we met heel veel mensen bij elkaar gezeten om de zaak van alle kanten te bekijken. Er was best veel discussie. Wat gebeurt er als Theo geen jobcoaching krijgt? Wat gebeurt er als hij deze baan niet meer heeft? Moet deze werkgever zijn contract aanpassen, zodat coaching wel kan? Hoe motiveren we dat we in deze situatie van de regels afwijken?

ALSNOG TOEGEKEND

Het duurde wel even voor we iedereen bij elkaar hadden, maar toen werd de jobcoaching toegekend met terugwerkende kracht. Een terechte erkenning van het werk dat jobcoach Tim ondertussen toch maar gewoon was gaan doen om Theo niet te laten “zwemmen”.

WAT BETEKENT DAT VOOR JOU?

“Ik vond het een hele ervaring. Ik zag de noodzaak van jobcoaching, maar volgens de regels kon het niet. Ik ben er gelukkig mee dat dit kan”, aldus Tineke.

THEO WIL BEGELEIDING

Het verhaal van Theo

PLEZIER IN HET WERK

"Mijn werk heb ik geleidelijk opgebouwd. Voorlopig blijft het bij 24 uur per week, al vind ik dat wel lastig. Ik wil graag gewoon meedoen, erbij horen. Daar past parttime werken niet bij", geeft Theo aan. Wel heeft hij heel veel plezier in zijn werk. Hij wordt goed ondersteund door zijn manager, met wie hij veel samen werkt. En als het Theo allemaal te veel wordt, is er Tim als praatpaal en om mee te sparren wanneer de spanningen te hoog oplopen. "Daar ben ik zo blij mee", vertelt de moeder van Theo.

TALENT

Op de vraag wat eigenlijk zijn talent is, antwoordt Theo: "Ik kan goed presteren in de drukte. Als het wat stiller is, ga ik lopen zoeken. Dan zie ik het werk niet" Dat hij goed onder druk presteert lijkt Tineke, mij én moeder een goede eigenschap in de horeca. Als het druk is, zijn collega's ook druk, maar redt Theo zich wel. Is het rustiger, dan hebben ze weer tijd voor hem.

Theo hoopt op een verlenging van zijn contract, dat in mei volgend jaar afloopt. Ook zou het fijn zijn als hij dan wel uren op zijn contract krijgt, zodat de jobcoaching zonder meer mogelijk is volgens de regels.

Theo nodigt Tineke uit om op het werk langs te komen en hem te helpen dat doel te bereiken.

WAT BETEKENT DIT ALLEMAAL VOOR JOU?

'Ik geniet van mijn werk, ben blij met hoe dit gegaan is', zegt Theo. Zijn moeder voegt toe: "Ik vind het belangrijk dat ook anderen zoals Theo geholpen worden"





HET VERHAAL VAN NOUZHA

Karst heeft een fraudemelding, maar wil er vanaf

AGRESSIE

"Karst zat in de WIA en heeft toen zelf werk gevonden als koerier bij een supermarkt. Hij was daar vaste klant en toen werd hij gevraagd of hij er niet wilde werken. Dat heeft Karst hij destijds bijna een jaar gedaan. Maar hij viel terug in zijn oude agressiepatronen waarvoor hij ooit een WIA-uitkering kreeg. Uiteindelijk liep hij weg bij zijn werkgever en kwam hij bij mij in beeld."

FRAUDE

"Karst had een fraudemelding op zijn naam. Hij was namelijk zelfstandig aan het werk gegaan en in zijn beleving had hij doorgegeven dat hij aan het werk was gegaan. Maar dat is nooit via een wijzigingsformulier bij ons binnengekomen. In die tijd dat ik Karst leerde kennen, zat hij heel hoog in zijn emotie en kon hij niet meer goed nadenken. Hij is toen gelukkig weer gestart met de behandeling voor zijn mentale problemen. Dat is hem gelukt, zijn agressieproblemen heeft hij weer onder controle! In die fase belde ik hem ook vaak om te vragen hoe het ging. Maar op veel gebieden had hij problemen: geen contact met zijn kinderen meer, alleen op een kamer, maakte zijn post niet meer open en hij durfde bijna niet meer naar buiten te gaan."

OVERZICHT WEG

"Hij gaf eerlijk aan dat hij het overzicht niet meer had. Geldzaken, UWV-brieven, hij snapte het allemaal niet. Toen heb ik hiervoor een dienst ingekocht: Bevorderen maatschappelijke deelname. Ilja was de coach die dit verzorgde. Ik zocht ook contact met de collega's van invorderen over de fraudemelding van Karst en de terugbetalingen, of daar iets aan gedaan kon worden. Maar dat kon allemaal niet. Ilja is wel samen met hem naar een bewindvoerder gegaan om alles weer op orde te krijgen. Karst werkte echt goed mee. Het is nu of nooit, was zijn drijfveer. Maar de bewindvoerder gaf ook aan: we komen niet verder, vanwege die fraudemelding. Hij kwam dus niet in aanmerking voor schuldhulpverlening en kan dan tot 12 jaar bezig zijn om van de schulden af te komen."



'ER KWAM EEN MULTIDISCIPLINAIR
OVERLEG: WAT GEBEURT ER ALS
WE NIETS DOEN?'

MAATWERKOPLOSSING

"Mijn doel is natuurlijk dat hij zo min mogelijk gebruikmaakt van de uitkering. Maar dat ging dus niet gebeuren. Daar kreeg ik buikpijn van. Ik zag iemand die wil, maar ook gefrustreerd was door de situatie. Maar intern kwamen we niet verder. Ik heb de Maatwerkplaats ingeschakeld voor hulp. Vervolgens volgde er een multidisciplinair overleg om te kijken naar een oplossing, met een re-integratiebegeleider, een verzekeringsarts en iemand van invorderen. Wat gebeurt er als we niets doen? Dat soort vragen hebben we verkend, vanuit ieders perspectief. Het is echt een plek waar je bewust en los van de wettelijke kaders nadenkt over wat het beste is voor Karst. Met alleen een papieren dossier komt een casus niet tot leven, maar in zo'n gesprek lukt dat veel beter. De oplossing lag er niet direct, maar inmiddels is de fraudemelding eraf! In deze zaak mochten we vooruitlopen op de wetwijziging 1 januari 2022. Hierdoor was de fraudemelding niet meer blokkerend voor het volgen van de schuldregeling. De opluchting was groot bij Karst. Inmiddels is hij bij de gemeente in beeld om te werken aan zijn schulden en dan kan hij binnen drie jaar schuldenvrij zijn. Het Werkfit-traject is ook aan de gang. Hij is volop bezig om te kijken wat hij gaat doen via stages en dergelijke. Dat is mooi om te zien, daar haal ik voldoening uit."

WIE IS NOUZHA?

Adviseur intensieve dienstverlening in Venlo

"Ik werkte eerst voor de WW-doelgroep en gaf onder meer trainingen zoals Succesvol naar Werk. Dat had ik op een gegeven moment onder de knie. De verdieping vind ik bij de doelgroep arbeidsbeperkten. Wat kunnen betekenen voor iemand, is altijd mijn drijfveer geweest, maar voor deze mensen kan ik nog iets meer betekenen. Ze zijn ziek of ziek geweest, en de volgende stap is onzeker en daar kan ik in ondersteunen."

KARST HEEFT EEN FRAUDEMELDING

Het verhaal van Karst

"Ik werkte bij Van Gansewinkel achter op de vrachtwagen. Dat ging heel goed eigenlijk. Er werd mij ook van alles beloofd, maar zij konden hun beloftes niet waarmaken en ik moest tijdelijk vertrekken. Ik was ook een agressieve jongen in die tijd, ik draaide door en wilde mijn werkgever aanvallen. Daarna ben ik in behandeling gegaan voor mijn agressieproblemen en kwam ik ook bij UWV terecht. Eerst een ziektebewijzing, daarna kreeg ik een WIA-uitkering."

BAAN BIJ DE PLUS

"Bij een psychiatrische kliniek ben ik jaren in behandeling geweest. Dat heeft mij rustig gekregen. Ik voelde me weer goed en dacht weer aan werken. Bij de Plus in de buurt vroeg de manager of ik op zoek was naar werk. Hij zocht een bezorger voor een paar uur per week. Dat wilde ik wel proberen. Toen belde ook een dame van UWV mij om te vragen hoe het me ging. 'Ik heb een baan bij Plus'. Ze was echt trots op mij. Hou vol, zei ze nog. Ik kreeg mijn loon en dacht dat UWV ook alles kon zien. Maar ik ben niet zo slim, dus ik weet niet hoe alles werkt."

SCHULDEISERS

"Ik had ook nog schulden en mijn schuldeisers liepen bij de Plus binnen. Daar was mijn baas niet van gediend. Ik kreeg steeds minder uren en ik werd langzaam de deur uit gewerkt. Ik ben daar, met ruzie, weer weggegaan. Niet veel later kwam een brief van UWV dat ik geld terug moest betalen omdat ik teveel had verdiend. Niemand had me daarvoor gewaarschuwd. Het ging om 8.000 euro teveel. De boete was 50%.

Een mevrouw van UWV zei toen: als je die 8.000 euro snel terugbetaalt, in twee maanden tijd, dan vervalt de boete. Maar dat gaat me nooit lukken, gaf ik aan. En dus bleef ook de boete staan, er was helemaal geen begrip voor mijn situatie. Ik zou nog 8 jaar in de schuldsituatie zitten."



‘MIJN TANDEN VIELEN UIT VAN DE STRESS. IK VROEG HULP, MAAR DOOR HET FRAUDESTEMPEL KON DE GEMEENTE ME NIET HELPEN’

KLUIZENAAR

“Ik werd een kluzenaar en durfde niet meer naar buiten. Mijn tanden vielen uit van de stress. Ik vroeg hulp bij de gemeente. Maar door het fraudestempel konden ze me niet helpen. Ik kon niks, ik moest echt huilen van verdriet. Ik wist me geen raad meer en heb echt aan zelfmoord gedacht. Maar voor mijn kinderen heb ik dat niet gedaan. Toen kwam via Nouzha coach Ilja op mijn pad. Dankzij haar ging ik weer naar buiten, gewoon af en toe een koffietje drinken in een restaurantje. Ze bracht me ook in contact met een bewindvoerder. Maar ja, dat fraudestempel, daardoor kon hij ook niet veel doen. Nouzha gaf toen aan dat er een klein kansje was voor een oplossing bij UWV. Alle afdelingen kwamen bij elkaar om over mijn verhaal en de fraudemelding te praten. Toen kwam het telefoontje van Nouzha; de fraudemelding ging eraf. Ik heb direct afspraken gemaakt met de gemeente over schuldhelpverlening. Nu weet ik wanneer ik uit de schulden ben, dat gaat via het minnelijke traject. Over drie jaar ben ik schuldenvrij!”

VRIJWILLIGER

“Ik moest huilen van blijdschap toen ik hoorde dat de fraudemelding eraf ging. Ik weet nu wanneer ik kan gaan samenwonen. Mijn vriendin heeft ook schuldendingen meegemaakt, dat wilde zij niet nog een keer meemaken. Ik kan ook weer normale dingen doen met mijn kinderen én mijn tanden worden gemaakt. Ik kijk nu ook naar een opleiding, UWV helpt daarbij. In de tussentijd ben ik trainer bij het voetbalteam van mijn zoon en kan ik binnenkort bij voetbalclub VVV als vrijwilliger onderhoudswerk doen.”

OVERLEG

“Ik hoop dat jullie iets aan mijn verhaal hebben en dat collega’s hier iets van leren. Ik denk nog altijd: als die mevrouw nou had overlegd met een collega over mijn situatie dan was het misschien nooit gebeurd. Misschien is dat wel een goede tip.”





Dit verhaal komt uit het UWV Magazine van oktober 2021 (Robbert Rooth)

HET VERHAAL VAN ELS

Els dreigt buiten haar schuld beboet te worden

Els de Groot (48), werkzaam als therapeute in de gezondheidszorg, maakt voor een bescheiden deel gebruik van de Wajong. Toen zij tijdelijk meer uren ging werken en dat UWV liet weten, kreeg ze een brief dat zij moest terugbetalen. Dankzij bemoeienis van de Maatwerkplaats werd die vordering ingetrokken.

Toen Els de Groot, werkzaam in de gezondheidszorg, werd gevaagd tijdelijk meer uren te werken zei ze meteen ja. 'Ik moest invallen voor een zieke collega. Dat doe je natuurlijk.' Haar collegialiteit markeerde echter het begin van een administratieve lijdensweg toen ze UWV netjes op de hoogte bracht van de nieuwe situatie, die, vermoedde ze, consequenties zou hebben voor de hoogte van haar Wajong-uitkering. Na de ontvangstbevestiging van UWV bleef het bedrag van haar uitkering evenwel gehandhaafd. De Groot: 'Ik heb toen meteen aan de bel getrokken. Ik belde en mailde met de vraag of dit nu echt juist was. Die werd bevestigend door UWV beantwoord. Toen ik eind 2020 een brief kreeg dat ik alsnog moest terugbetalen was ik verbijsterd. Het ging om een bedrag van bijna 500 euro. Daarbij was ik boos. Ik had alles keurig gemeld en zelfs nog diverse keren met UWV contact opgenomen.'

Dankzij Marieke Thoomes, die zich als arbeidsdeskundige binnen de Maatwerkplaats met het dossier van Els de Groot bezighield, werd haar zaak voortvarend aangepakt en gewogen. De regionale klachtenambassadeur werd ingeschakeld en die zocht op zijn beurt contact met Uitkeren en VFV omdat er inmiddels al een betalingsregeling was afgesproken. De conclusie luidde vervolgens dat De Groot geen enkele blaam trof.

De Groot: 'Het geeft vertrouwen dat UWV een andere mentaliteit en klantvriendelijkheid heeft ontwikkeld en kan terugkomen op een besluit. Het bedrag werd kwijtgescholden, er werden door UWV excuses gemaakt en ik ontving een bos bloemen. Met Marieke Thoomes kwam ik toevallig in contact, zij verving jaren terug een collega op mijn UWV-locatie. Voor haar was ik toen geen nummer - zij was duidelijk niet iemand die, verschanst achter een bureau, de regeltjes onbuigzaam naleeft. Het is nu allemaal goed gekomen en daar ben ik dankbaar voor.'

HET VERHAAL VAN HENK

Henk vergat zich voor de WW aan te melden

Henk van der Laan (58) zat een maand in de WW en belandde vervolgens door een hartinfarct in de Ziektewet. In de revalidatieperiode na zijn bypassoperatie werd hij benaderd voor een nieuwe baan. Die accepteerde hij. Hij zou aan de slag gaan als hij volledig was hersteld, niet wetende dat hij zich eerst weer voor de WW aan moest melden. Het zat Henk van der Laan bepaald niet mee. Als accountmanager in de schoenenbranche werd hij in 2019 ontslagen. 'Het was crisis in mijn sector', vertelt hij. 'Schoenen werden steeds meer online gekocht.'

Hij belandde in begin 2019 in de WW, 'maar daar', zegt hij, 'hield mijn pech niet op.' Van der Laan werd getroffen door een hartinfarct en belandde in de Ziektewet. Toen hij was hersteld, wilde hij zo snel mogelijk aan de slag. 'Ik kreeg een mooie baan aangeboden als coach van hypotheekadviseurs – ik was ooit werkzaam als hypotheekadviseur - op het terrein van advies in verduurzaming.

Mijn werkgever zou in aanmerking komen voor loonkostenvoordeel omdat ik tot een bepaalde doelgroep behoor: komend uit de WW en ouder dan 56 jaar.' Toen bleek echter dat hij een cruciale stap had overgeslagen. 'Als je in de Ziektewet zit, dien je je beter te melden. Je zit dan een dag in de WW en de volgende dag meld je dat je een nieuwe baan hebt. Van die volgorde was ik niet op de hoogte. Het gevolg: mijn werkgever had geen recht op loonkostenvoordeel. Dan praat je toch over 500 euro per maand en dat drie jaar.'

Toen het loonkostenvoordeel kwam te vervallen, kwam ook Van der Laans contract onder druk te staan. 'Ik beschouw het als een vormfoutje van mijn kant, maar een waarvan ik me niet bewust was. Mag je van mensen verwachten dat zij alle regels kennen? Bovendien: je wilt als je in de WW zit toch weer zo snel mogelijk aan het werk?' Hij nam contact met UWV op en daar werd hem 'overigens uiterst correct', maar desalniettemin formeel medegedeeld dat regels er nu eenmaal zijn om te worden gehandhaafd. Van der Laan: 'Tegelijk vind ik dat in sommige gevallen bepalingen er ook zijn om van af te wijken.'

Die opvatting waren ze ook bij de Maatwerkplaats van UWV toegedaan. 'Ze vonden het bizar wat mij was overkomen en beloofden zich vast te bijten in het dossier en een oplossing te zoeken. In de tussentijd had ik geregeld contact met hen. Je blijft argwanend: word ik nou als individu vermalen door allerlei afdelingen binnen zo'n grote ambtelijke organisatie? Het moedeloze gevoel bekruipt je dat je toch niets kunt uitrichten tegen de overheid.

Maar Van der Laan werd aangenaam verrast door het resultaat, dat inderdaad tot maatwerk leidde. 'Er werd afgewogen dat ik op mijn 58ste nog maar moeilijk aan de slag zou komen. En dat ik, als ik mijn nieuwe baan zou verliezen, toch weer een uitkering zou moeten vragen. En dus besloot UWV het loonkostenvoordeel aan mijn werkgever toe te kennen.'

Van der Laan: 'Ik heb een heel nare periode achter me kunnen laten. En ben oprecht blij dat UWV zich zo sterk voor mij heeft gemaakt.'

Dit verhaal komt uit het UWV magazine van oktober 2021 (Robbert Rooth)





HET VERHAAL VAN JACOBA

Jacoba wil met haar Wajong naar het buitenland

IN HET KORT

Jacoba, 54 jaar, wil graag haar Wajong-uitkering meenemen naar Spanje.

WAT WAS ER AAN DE HAND?

Jacoba wil graag in Spanje gaan wonen, omdat ze merkte dat ze zich daar veel beter voelt.

Ze is er een paar keer met haar man naartoe gegaan en ervaart dan dat ze zich meer geaccepteerd voelt, dat ze minder pijn heeft en dat ze weer zin heeft in het leven.

In Nederland ging het de laatste jaren steeds slechter met haar. In het verleden heeft ze wel gewerkt – zo was ze ook opgevoed – je doet wat je kunt. Nu gaat dat al een aantal jaren niet meer. De arts bij UWV heeft in 2016 vastgesteld dat ze geen arbeidsvermogen meer heeft.

In Nederland heeft ze veel pijn, moet daar medicijnen voor slikken en ook moet haar man haar helpen bij dagelijkse dingen als opstaan, douchen en aankleden. Ze moet regelmatig naar de fysiotherapeut voor behandeling. Ook ervaart ze dat ze met haar hulphond vaak niet geaccepteerd wordt, bij voorbeeld in een restaurant. Ze is vaak somber en denkt er dan serieus over een einde te maken aan haar leven.

In Spanje is dat allemaal anders. Daar wordt er niet raar gekeken naar iemand die zichtbaar gehandicapt is. Jacoba kan weer beter lopen en voelt zich er fijn. Ze denkt er zelfs aan vrijwilligerswerk te gaan doen bij een goed doel.

DE AANPAK VAN DE MAATWERKPLAATS

Een medewerker van UWV kreeg buikpijn van haar verhaal en meldde deze aan bij de Maatwerkplaats. Een medewerker van de Maatwerkplaats pakte de casus op en nam contact op met de inbrenger en de andere betrokkenen. Deze collega's kwamen bij elkaar in een Teams-bijeenkomst en bekeken de situatie van Jacoba van alle kanten. Het verhaal van Jacoba werd als zeer redelijk en begrijpelijk gezien. Ook maakt het economisch gezien niet zo veel uit dat de uitkering naar het buitenland wordt overgemaakt.

De vraag was echter, gezien de strikte hardheidsclausule, wie hier dan de bevoegdheid heeft een besluit te nemen. Daarom werd een tweede sessie belegd. Daarin werd duidelijk dat het juridische perspectief zwaar weegt. Er is nadrukkelijk beschreven dat de Wajong een voorziening is voor mensen die in Nederland wonen. Hier kan alleen in onvermijdelijke situaties van af worden geweken.

HET RESULTAAT VAN DE MAATWERKPLAATS

De uitkomst van de maatwerksessie was dat het juridisch perspectief leidend is. De Wajong als wet is bedoeld als voorziening voor mensen in Nederland. Om die bedoeling kunnen wij niet heen.

Maar is het dan de bedoeling dat Jacoba wel naar Spanje mag, maar zonder inkomen? Of dat ze hier moet blijven? En zich dan niet lekker voelen? Meer pijn hebben? Geholpen moeten worden met dagelijkse zaken (opstaan, wassen, aankleden). Somber zijn? Zich niet geaccepteerd voelen? Het leven niet zien zitten?



‘IN SPANJE IS DAT ALLEMAAL ANDERS. DAAR WORDT ER NIET RAAR GEKEKEN NAAR IEMAND DIE ZICHTBAAR GEHANDICAPT IS’

Deel 2:
Achtergrond
Maatwerkplaats

Er zijn honderdduizend argumenten om mensen niet te helpen

EN WE KENNEN ZE ALLEMAAL:

Als ze niet gemotiveerd zijn, gaan ze de re-integratie natuurlijk nooit volhouden.



Heeft de klant niet een rijke partner die de scholing kan betalen?

Ik heb zoveel klanten met dezelfde problemen. Als we deze klant gaan helpen, dan blijven we bezig.



Leuk dat zij dit zelf wil, maar wat als dit niet lukt? Dan wordt het de zoveelste teleurstelling.



De klant kan dit wel allemaal zo zeggen, maar wie zegt dat de klant de waarheid spreekt?

Andere klanten vullen wel netjes op tijd hun papieren in, waarom kan deze klant dat niet doen?



De klant had zich gewoon een dag beter moeten melden. Vanuit de WW heb je wel deze rechten, nu is het jammer voor de klant.



Mijn onderbuikgevoel zegt dat deze klant gewoon op de bank zit en het geld dat hij te veel heeft gehad aan uitkering heeft opgemaakt.

Als meneer zelf niet actie onderneemt en zijn leven op orde krijgt, kunnen we hem natuurlijk niet helpen.



Het is een vervelende situatie, maar het is niet onze taak om deze klant te helpen.



Deze klant wil altijd maar van alles. Als we haar nu dit geven, wil ze volgende week weer wat anders.



Maar hoe weten we dat als we dit traject voor hem inkopen, dat hij niet halverwege stopt?



Er komen hier zoveel mensen die hetzelfde willen als zij. Wat maakt deze situatie anders dan die andere?

Ik kan nog wel even doorgaan, maar ik wil graag dat het hier stopt.

Ik wil dat we stoppen met de honderdduizend argumenten die gebruikt worden om mensen niet te helpen. Niet alleen omdat we er niemand mee helpen. Ook omdat de argumenten vaak nergens op slaan. Ze klinken goed en logisch, maar zijn slecht onderbouwd. Ze vermengen persoonlijke meningen met beleidsmatige abstracties en gaan voorbij het belang van maatwerk. Zo weten we bij heel veel casussen niet wat zich precies achter de voordeur afspeelt en hebben wij daardoor geen inzicht in het doenvermogen van de klant. Toch komt men regelmatig met een oordeel dat een klant een fraudeur of een profiteur zou zijn, terwijl de feiten hier niet per definitie op wijzen. Waar baseren we dat dan op? Waarom gaan wij uit van de slechte intenties van een klant in casussen waarin wij de klant helemaal niet persoonlijk kennen? Wat is relevanter en waar zou het om moeten gaan: het feitenrelaas of het onderbuikgevoel? Kortom: hoe komen we van deze honderdduizend anti-argumenten af? Wij gaan de komende tijd bij ieder anti-argument dat we horen netjes vragen: 'Oké, maar wat gaan we dan wel doen om deze klant te helpen? Hoe kunnen wij deze klant wel perspectief bieden?'

DOE JE MEE?

Geïnspireerd door de column van Harry Kruiter van het Instituut voor Publieke Waarden: <https://publiekewaarden.nl/er-zijn-honderdduizend-argumenten-om-mensen-niet-te-helpen/>



WIE IS INGE?

Inge Cotte is de directeur Uitvoering van de divisie Uitkeren. Zij is sinds maart 2020 werkzaam bij UWV. Daarvoor heeft zij onder andere zeven jaar bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en zeven jaar bij de Belastingdienst gewerkt.

Inge Cotte

‘Bij maatwerk gaat het om iets speciaals doen voor de cliënt, omdat het in die specifieke situatie nodig is’

MAATWERK EN DE MENSELIJKE MAAT

‘Ik vind het belangrijk om de begrippen ‘menselijke maat’ en ‘maatwerk’ los van elkaar te zien. Binnen UWV willen we meer de menselijke maat toepassen. Dit houdt in dat we meer oog willen hebben voor de cliënt en voor zijn perspectief. Dit betekent bij Uitkeren dat we bijvoorbeeld de cliënt vaker pro actief bellen wanneer we een voor de cliënt ingrijpende beslissing nemen om een toelichting te geven en waar mogelijk de cliënt verder te helpen. Ook houdt het in dat we bij een terugvordering in goed overleg met de cliënt een betalingsregeling afspreken, zodat de betaling behapbaar blijft.

Bij maatwerk gaat het om iets speciaals doen voor de cliënt, omdat dat in die situatie nodig is. Daarvoor is het van belang dat duidelijk wordt gemaakt waarin een casus verschilt van andere situaties. Dat luistert bij Uitkeren heel nauw. Bij het vaststellen van een uitkering zijn de begrippen recht, duur en hoogte heel belangrijk en hebben we te maken met strikte wet- en regelgeving, waar we niet van kunnen afwijken. Maatwerk toepassen kan dus niet in alle situaties. Daarnaast is het bij maatwerk ook belangrijk dat de oplossing uitlegbaar moet zijn aan alle cliënten, dus óók aan cliënten die menen in dezelfde situatie te zitten.

We moeten ook goed onderscheid maken tussen verschillende situaties en soorten maatwerk die dat vraagt: Is er bijvoorbeeld sprake van een knelpunt in wet- en regelgeving? En is dat dan een onbedoeld of bedoeld effect van de wet? Of is er sprake van een fout die gemaakt is door UWV, waarvan de cliënt de dupe is geworden? Of van een bijzondere situatie van de cliënt waar we mogelijk rekening mee kunnen houden? Allemaal verschillende situaties die ook verschillende oplossingen en interventies vragen.

Wat ook veel gebruikt wordt bij maatwerk en de menselijke maat is het begrip ‘doenvermogen’. Dit is vooral belangrijk als het gaat om de vraag of iets voor de cliënt redelijkerwijs duidelijk had kunnen zijn. Bijvoorbeeld als een cliënt te laat een aanvraag doet voor een uitkering of toeslag. Dit is bij het maken van een maatwerkbeslissing soms heel lastig. Hoe maak je die objectief?

MAATWERKPLAATS

"Ik vind het goed dat de Maatwerkplaats er is. De methodiek die wordt ingezet met het toepassen van de verschillende perspectieven (juridisch, economisch en maatschappelijk) zorgt ervoor dat er een goede afweging gemaakt kan worden. Ook kijken we bij de Maatwerkplaats naar hoe de wetgever een wet bedoeld heeft.

Wat mij betreft is ook de signaalfunctie van de Maatwerkplaats erg belangrijk. Als er casuïstiek over een bepaald probleem speelt en collega's het gevoel hebben 'maar dit is toch niet de bedoeling?', dan kan de Maatwerkplaats dit samen met de collega's van Strategie, Beleid en Kenniscentrum (SBK) naar bijvoorbeeld het ministerie van SZW overbrengen. Het is daarom van belang dat zij dit soort signalen ook binnenkrijgen.

Een andere belangrijke functie van de Maatwerkplaats is dat het helpt bij het divisie overstijgend werken. Door de methodieken bij de Maatwerkplaats zorg je er voor dat collega's van verschillende divisies sneller met elkaar in contact komen om gezamenlijk naar een casus te kijken. In sommige casuïstiek kan dit enorm van toegevoegde waarde zijn.

Een voorbeeld hiervan is de casus 'Tommie', die werd besproken op de managementconferentie van UWV in november 2021. Tommie's uitkering was geschorst door Uitkeren, omdat hij geen officiële verblijfplaats had en het onbekend was waar hij verbleef. Hij was echter wel in beeld bij zijn begeleidster van WERKbedrijf, die te horen kreeg dat Tommie zijn uitkering was geschorst. Zij wist niet wie van Uitkeren zij moest bellen en heeft toen de Maatwerkplaats ingeschakeld. Via de Maatwerkplaats is het probleem toen opgelost.

In dit soort situaties wil je eigenlijk dat collega's het zelf met elkaar oplossen, nog vóórdát de uitkering geschorst wordt. Daarvoor zijn we bij Uitkeren bezig met het ontwikkelen van een zogenaamde netwerkkaart. Met de netwerkkaart kunnen collega's elkaar gemakkelijker vinden, waardoor de cliënt sneller geholpen kan worden. Zo kunnen we dit soort situaties voorkomen, en dat is altijd beter dan genezen."

UITKEREN EN MAATWERK

"We willen dat medewerkers bij Uitkeren met elkaar in gesprek gaan over dossiers waar zij 'buikpijn' van krijgen. Wanneer een medewerker het gevoel heeft dat 'dit niet de bedoeling is', zou ik graag zien dat hij of zij dit bespreekbaar maakt in de teamstart met de collega's en aankomt bij de leidinggevende en de stafmedewerker/mentor. Ik zou daarom ook graag zien dat naast de medewerkers ook alle leidinggevendenden, staffers en mentoren echt een antenne krijgen voor maatwerk, dat zij weten wanneer maatwerk wel of niet aan de orde is. We gaan hier binnen Uitkeren de komende tijd aandacht aan besteden, zodat we borgen dat we hier een goed proces voor inrichten en ook een gemeenschappelijke 'maatstaf'.

Waar dat nodig is willen we vanuit Uitkeren graag gebruik maken van de Maatwerkplaats. Dit doen we al langere tijd. We willen daarnaast ook dat maatwerkvraagstukken zo veel mogelijk binnen het team in overleg met de mentor/staffer en eventueel teammanager kunnen worden opgelost. We zorgen voor een duidelijk proces dat medewerkers kan helpen om maatwerk bespreekbaar te maken met het team en om een afweging niet alleen, maar gezamenlijk te maken en om eerst te kijken wat wij zelf kunnen doen.

Wat ik ook heel belangrijk vind om aan medewerkers van Uitkeren mee te geven, is dat je geen fout hebt gemaakt wanneer een casus waar jij bij betrokken bent bij de Maatwerkplaats terecht komt. Toen wij eerder dit jaar besloten om niet terug te vorderen bij een specifieke groep cliënten die door een samenloop van ZW en WW buiten hun schuld een grote terugvordering hadden gekregen, kreeg ik dit signaal wel van collega's. Zij hadden het gevoel dat zij hun werk niet goed hadden gedaan. Nóg een belangrijke reden dus om aandacht te besteden aan de vraag wanneer en waarom we tot een bepaalde beslissing komen.

TOEKOMST VAN DE MAATWERKPLAATS

"Ik denk dat de Maatwerkplaats zijn waarde in de organisatie al heeft bewezen en ook zal blijven, zeker de komende tijd. We hopen natuurlijk wel dat het in de toekomst minder nodig is, omdat knelpunten in wet- en regelgeving zijn opgelost en wij zaken intern zo geregeld hebben, dat er geen casuïstiek meer is voor de Maatwerkplaats."



"WE WILLEN DAT MEDEWERKERS
MET ELKAAR IN GESPREK GAAN
OVER DOSSIERS WAAR ZIJ 'BUIKPIJN'
VAN KRIJGEN



WIE IS MAARTJE?

Maartje Kemme is de coördinator van de overheidsbrede Maatwerkplaats. Zij heeft vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de coördinatie over het netwerk van de verschillende Maatwerkplaatsen van de uitvoeringsorganisaties binnen de overheid. Voorheen heeft zij ook nog een tijd bij UWV gewerkt, waar zij arbeidsdeskundige was en betrokken was bij het werken vanuit de bedoeling. Tussendoor heeft zij ook bij de SVB gewerkt.

Maartje Kemme

**‘Bij de overheidsbrede
Maatwerkplaats proberen wij
verschillende initiatieven met
elkaar te verbinden’**

WAT IS VOOR JOU MAATWERK?

“We hebben een indeling gemaakt. Als eerste werken we voor de burger en vanuit die burger zijn wij ook gestart. Wij delen maatwerk in drie categorieën in. Als eerste is er massamaatwerk: bijvoorbeeld ingevulde inkomstenbelasting formulieren. De tweede categorie is regulier maatwerk: soort van standaard, maar niet iedereen krijgt het, zoals re-integratie. De derde categorie is specifiek maatwerk: als alle systemen niet bieden wat nodig is om op dat moment de bedoeling van wet en regelgeving te bereiken. Dit is de vorm van maatwerk waar de Maatwerkplaatsen zich op richten.

Als overheid zijn wij een dienstverlener, niet alleen een uitvoerder. Daarom heb ik het liever over dienstverlening dan over uitvoeren. Het maken van goede wet- en regelgeving, het zorgen dat het systeem werkt en het werk van de primaire professionals: ze leveren allemaal diensten. Dienstverlening is de optelsom van regelgeving, systeeminrichting en professioneel handelen. Als in een van deze drie iets niet goed gaat, kun je een onbedoelde uitkomst krijgen. Dan heb je maatwerk te bieden. Wat maatwerk is, ligt aan de situatie en per organisatie verschillend. Het gaat er om dat mensen weten wanneer zij maatwerk moeten leveren.”

WAAROM EEN OVERHEIDSBREDE MAATWERKPLAATS?

“Wij zagen dat overal maatwerk werd geleverd. Iedereen doet het op zijn of haar eigen manier. Er waren echter eilandjes ontstaan en die eilandjes werkten niet samen. Toen zijn wij gaan kijken hoe wij die netwerken met elkaar zouden kunnen verbinden, zodat ze van elkaar kunnen gaan leren. Dat begint zich te ontwikkelen. In sommige onderwerpen moeten wij met elkaar de diepte in duiken, zoals gegevens verstrekken volgens de AVG, werken in noodsituaties en sturing bij maatwerk. Bij maatwerk is het principe ‘probeer dit niet alleen’ heel erg belangrijk.”

HOE IS DE OVERHEIDSBREDE MAATWERKPLAATS GEORGANISEERD?

"Het is georganiseerd vanuit de praktijk. Het is een netwerk van allerlei mensen uit de praktijk van de verschillende organisaties en er is één coördinator. We krijgen steeds vaker de vraag 'Van wie komt de opdracht? Wie geeft jullie de legitimatie?' Dat is interessant. Wij zagen dat er bij ons over bepaalde onderwerpen veel kennis was, maar dat anderen over andere onderwerpen weer meer wisten. Daarom willen wij de kennis bundelen in één netwerk. We hebben gesproken met de mensen van de trajecten 'Werk in Uitvoering' en 'Regels en ruimte'. Daarop hebben bestuurders gezegd: 'Wij willen één traject voor maatwerk. Er ligt nu dus een opdracht, maar die is in de eerste instantie vanuit de praktijk ontstaan.'"



'WIJ ZIEN DAT OVERAL MAATWERK WORDT GELEVERD. IEDEREEN DOET HET OP ZIJN OF HAAR EIGEN MANIER. WIJ VERBINDEN DEZE MANIEREN'

STAAN ALLE BESTUURDERS ER NU ACHTER?

"Het verschilt per organisatie. De ene bestuurder wil liever eerst de basis op orde hebben voor ze gaan samenwerken met andere organisaties. Andere bestuurders zijn wel voorstander, omdat ze vinden dat je voor bepaalde vraagstukken samenwerking nodig hebt. Er zit een spanning tussen sturen en steunen. We zijn momenteel bezig met een overheidsbrede verandering in de cultuur. De komende paar jaar gaan we een hele hoop ontdekken. Gaan alle bestuurders er in mee? De ene wel, de ander niet. Hetzelfde zal je zien bij de primaire professionals. Vierkantjes worden geen rondjes en rondjes geen vierkantjes. Dat mogen we ook niet van elkaar verwachten. Wat we wel van elkaar mogen verwachten is dat we allemaal gaan samenwerken. En dat we zowel voor de massa als op het gebied van maatwerk een dienstverlener zijn die voor iedereen werkt."

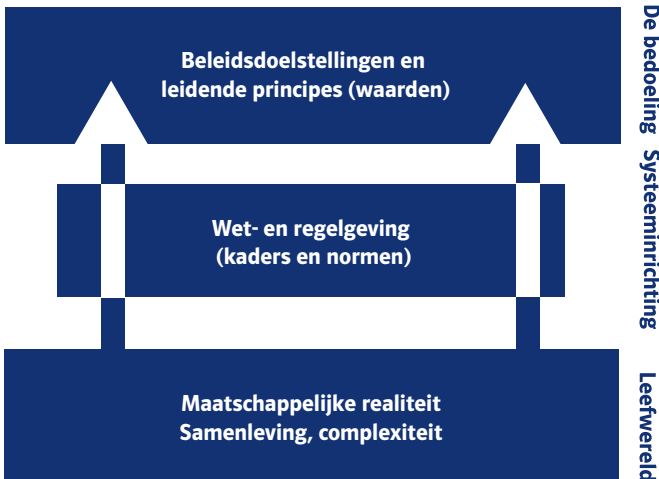
"Voor werken vanuit de bedoeling is een figuur ontwikkeld, dat de methodiek van deze werkwijze bondig uitdrukt. Het is niet de bedoeling dat mensen klem raken in het systeem en daarmee in de problemen komen. Maar het is ook niet de bedoeling dat mensen misbruik maken van het systeem. We moeten een overheid worden die voor iedereen werkt, maar ook een draagbaar sociaal stelsel houden. Heel veel mensen denken 'of-of', maar wij hanteren echt het principe 'en-en'. Ook met behulp van de perspectiefcirkel. Alles is waar. Maar hoe komen we bij de burger zo bij elkaar dat het helpt. En dat is een van de belangrijkste principes: 'en-en' denken."

WAT IS DE GROOTSTE UITDAGING?

“De grootste uitdaging is dat je allerlei lagen hebt en iedere laag heeft zijn eigen rol. Bestuurders moeten steunen en soms sturen. We hebben organisaties waarbij we beleid ontwikkelen en de context realiseren waarin beleid moet worden uitgevoerd. Dat noemen we systeeminstelling. En dan hebben we praktijk waar professionals elke dag weer het beleid en de regels toepassen op de burger die daar aanbelt. Die lagen hebben allemaal een eigen opgave. Die ene burger is meer een opgave voor de professional met een uitvoerende taak, dan voor de bestuurder. We moeten ervoor zorgen dat we er uiteindelijk allemaal zijn voor de burger. Het is essentieel om de opgave per rol te benoemen en dan toch dezelfde taal te spreken. Dat maakt het heel ingewikkeld. Daarom zijn wij als overheidsbrede Maatwerkplaats ook bezig met taal en definities.”

WAAR WIL DE OVERHEIDSBREDE MAATWERKPLAATS HEEN?

“Wat wij willen ontwikkelen is een systeem waarbij mensen uit verschillende organisaties bij elkaar langsgaan om rond te kijken en feedback te geven. Daarnaast organiseren wij ook garagesessies voor casuïstiek waar men in de organisaties zelf niet uitkomt. Waar wij uiteindelijk naar toe willen is dat er een website/platform ontstaat, waar iedereen die aangesloten is bij de overheidsbrede Maatwerkplaats kan grasduinen. Daar vind je dan alle definities, methodieken, casusprudentie, contactpersonen van andere organisaties. Eigenlijk vind je daar dan alles wat je nodig hebt om maatwerk te kunnen leveren. Als je dan meer wilt weten over responsief handelen richting burgers, dat je dan via dat platform weet bij wie je moet zijn om daar iets over te leren. Daarnaast zou het mooi zijn als er dan ook een ‘gemeenschap’ ontstaat voor bestuurders, dat zij ook van elkaar kunnen leren als zij ergens tegenaan lopen.”





WIE IS ROOSMARIE?

Roosmarie werkt al 32 jaar bij UWV. Zij is regionaal arbeidsdeskundige bij SMZ in Drenthe en zij woont in Tynaarlo. Roosmarie is een van de oprichters en kernteamlid van de Regionale Maatwerkplaats Noord (Drenthe, Groningen, Friesland). In dit interview vertelt zij meer over haar betrokkenheid de oprichting, inrichting, casuïstiek en wat er goed en minder goed gaat bij de Regionale Maatwerkplaats in Noord.

Roosmarie

‘In Noord leeft de Regionale Maatwerkplaats enorm, wij krijgen veel aandacht en aanwas’.

HOE BEN JIJ IN AANRAKING GEKOMEN MET DE MAATWERKPLAATS?

Ik had erover gehoord tijdens een landelijk overleg van Regionaal Arbeidsdeskundigen. Daar gaven de coördinatoren van de Landelijke Maatwerkplaats een presentatie. Op dat moment was er alleen nog een Landelijke Maatwerkplaats en een paar regionale initiatieven. Ik vind dat wij als arbeidsdeskundigen altijd al ruimte hebben om maatwerk te leveren, maar door targets wat betreft productie doen wij de cliënt soms te kort. Daarom spreekt maatwerk mij ook zo aan en werd ik enthousiast over het idee van een Maatwerkplaats. Er werd gezegd dat ze graag in elke regio een regionale Maatwerkplaats wilden laten ontstaan. Ik heb toen contact gezocht met de staf en management van Noord en gevraagd of er in Noord ook een Maatwerkplaats zou kunnen komen. Kees Benus (AAD) was ook enthousiast en samen hebben wij toen voor elkaar gekregen dat de Maatwerkplaats in het coalitieoverleg werd besproken.

HOE VERLIEP HET PROCES VAN DE OPRICHTING?

Ik heb het begin al geschetst. Vervolgens zijn wij in het coalitieoverleg gekomen. Toen heeft een manager Uitkeren het initiatief genomen om een regionale Maatwerkplaats op te richten. Er was vervolgens heel erg veel belangstelling om in het kernteam te komen. Van het Werkbedrijf wilden 50 collega's in het kernteam plaatsnemen. Wij hebben in het begin via MS Teams Webinars georganiseerd waar 600 collega's op af kwamen. Hierbij deden de landelijke coördinatoren het woord. Uiteindelijk hebben wij een heel klein kernteam opgericht om het overzichtelijk te houden.

HOE IS DE MAATWERKPLAATS INGERICHT?

Wij hebben een kernteam met vijf leden vanuit verschillende divisies: Uitkeren, SMZ (2), WERKbedrijf en K&S. Daarnaast hebben wij ook een secretaresse. Wij gaan heel gestructureerd te werk. Elke 14 dagen hebben wij een overleg. In de tussentijd wordt casuïstiek naar ons gemaild op ons mailadres (maatwerkplaatsnoord@uwv.nl). De secretaresse geeft dan een bevestiging en geeft aan wanneer de casus wordt opgepakt. Vervolgens wordt de casus in het eerstvolgende overleg verdeeld. Dan neemt een van ons contact op met de inbrenger. Wij krijgen veel casussen binnen, per week zo'n vijf à zes. Op dit moment (eind oktober 2021) hebben wij er in totaal ongeveer 50 tot 60 binnen gehad.

WAT VOOR SOORT CASUÏSTIEK HEBBEN JULLIE BINNEN GEHAD?

Het verschilt. Wij krijgen soms casussen binnen die heel ingewikkeld zijn, met veel multiproblematiek en veel betrokken organisaties. Daarnaast is het bij UWV in veel situaties qua regels en wetten wel goed gegaan, maar dan ontbreekt de menselijke maat. Dat zien wij ook veel terug in casuïstiek. Soms krijgen wij ook vragen binnen die makkelijker op te lossen zijn, maar waarbij de inbrenger zelf nog niets heeft gedaan voordat de casus naar ons wordt gestuurd. We worstelen wel een beetje met de vraag hoe we daarmee om moeten gaan. Je wilt geen drempel opwerpen om bij ons aan te kloppen, want er is geen verkeerde deur, maar je wilt wel dat iemand zelf eerst aan de slag gaat en contact opneemt met zijn/haar manager en met de staf voordat ze bij ons terecht komen.

HOE VIND JE HET GAAN IN JULLIE MAATWERKPLAATS?

Ik vind dat wij goede stappen maken. In het begin was het nog een zoektocht. Hoe gaan we het doen? Wie doet wat? Hoe communiceren we het? Er komt bij ons steeds meer structuur in. Wij zijn ook steeds meer methodisch aan het werk. Wij hebben een goed kernteam waarin wij goed kunnen overleggen en sparren. Soms hebben we ook te maken met casuïstiek waar we zelf buikpijn van krijgen, omdat we er niet uit lijken te komen. Dan is het fijn om zo te kunnen sparren over hoe hiermee om te gaan. Daarnaast komen er bij ons veel casussen binnen. Men weet ons dus echt te vinden.

WAAROM IS DE MAATWERKPLAATS IN NOORD ZO POPULAIR?

Veel collega's hebben jarenlange ervaring bij UWV. Sommige collega's hebben bij de bedrijfsverenigingen de tijd nog meegemaakt dat er een discretionaire bevoegdheid was om meer maatwerk te leveren. Daardoor voelen zij ook professionele buikpijn, zij weten namelijk dat het anders kan. Dat er nu een Maatwerkplaats is, is voor hen een soort 'eindelijk' gevoel. Ik kom nog uit de periode dat wij (als AD'en) een eigen bestand hadden: iedereen was verantwoordelijk voor een postcodegebied. Destijds zag je de cliënten wat vaker. Niet alleen voor de claim, maar ook voor de re-integratie. Nu heb je bij dezelfde cliënten steeds andere procesbegeleiders/verzekeringsartsen/arbeidsdeskundigen. Dan krijgt men ook minder binding met een cliënt.

WAT VOND JE DE INTERESSANTSTE CASUS TOT NU TOE?

Mijn favoriete casus is er eentje waarbij wij te maken hadden met meerdere organisaties. Als Regionaal Arbeidsdeskundige heb ik ook te maken met gemeenten. En dan werk ik veel met de doelgroep die al dan niet duurzaam geen arbeidsvermogen heeft. Wij hadden een cliënt die vanuit zijn inkomenspositie geen enkele begeleiding vanuit UWV mag hebben. Hij was echter jong en hij liet zien echt stappen te zetten. Wij hebben het voor elkaar gekregen dat hij een tijd inkomenszekerheid houdt en daarnaast zijn wij met meerdere partijen om tafel gaan zitten of wij die jongen een niveau hoger kunnen helpen. Er is nu serieus uitzicht op een baan (deze casus staat ook op de DWU-pagina van de Maatwerkplaats).

ZOMAAR EEN AANTAL QUOTES OVER MAATWERK

Wat vinden zij ervan?

'Fouten maken mag, als je er maar van leert.'

-Guus van Weelden
(Lid Raad van Bestuur)

'Maatwerk in dienstverlening betekent dat je nooit de individuele mens en zijn of haar omgeving en situatie uit het oog verliest. Vanuit de vraag: wat is er nodig en hoe kan ik helpen?'

-Tof Thissen (directeur Werkbedrijf)

'Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid vraagt om maatwerk en dat is mensenwerk'

-Cor Burgmeyer
(directeur uitvoering K&S)

'Het is noodzakelijk vaardig te worden in maatwerk. Maatwerk is een onmisbaar onderdeel van onze dienstverlening!'

-Peter Haarms
(directeur Bezwaar en Beroep)

'De menselijke maat in de dienstverlening betekent empathisch zijn, kijken naar de situatie van de cliënt en waar nodig, niet aarzelen om maatwerk te verrichten. Dit kan samen met de Maatwerkplaats.'

-Annemarie Hoogink
(algemeen directeur K&S)

Deel 3:
Nawoord
(van de
coördinatoren)



Annie Seepma

*'Niets is krachtiger dan mensen die doen wat ze doen omdat ze het willen doen'.
Dit schrijft Rutger Bregman in zijn boek 'De meeste mensen deugen' (2021).*

Hij schrijft dit naar aanleiding van een interview met Jos de Blok (Buurtzorg). Jos vertelt dat er een onjuist beeld is van vakmensen dat zij niet strategisch kunnen denken en geen visie hebben. Maar juist vakmensen zitten vol ideeën. Het zijn intrinsiek gemotiveerde professionals, die zelf het beste weten hoe ze hun werk moeten doen.

De intense verhalen in dit boekje vertellen ons hoe een cliënt tussen wal en schip kan raken. En hoe onze collega's, jullie, moed en lef hebben getoond om de helpende hand te bieden. Omdat jullie het juiste deden en zelf het beste weten hoe je dat doet. Intrinsiek gemotiveerde praktijkprofessionals.

In 1979 ben ik gaan werken in de zorg. Hier heb ik ervaren hoe afhankelijkheid mensen kwetsbaar maakt. Dat het moeten wachten op hulp je klein maakt. Dat een vriendelijk gebaar, even een hand op een arm, een luisterend oor, van grote waarde is voor de ander. Dat het grote zit in het kleine doen.

Maatwerk gaat over mensen, die tijdelijk of langdurig in een kwetsbare positie zitten. Maatwerk is voor hen noodzakelijk. Dat wij hier een bijdrage aan leveren maakt trots, dankbaar maar voelt ook als een verantwoordelijkheid.

Samen kom je verder

We hebben een ontzettend intensief anderhalf jaar achter de rug waarin we 'bovengronds' zijn gekomen en maatwerk, waar dat nodig is, weer een beetje normaal wordt in onze organisatie. Daarom mogen we trots zijn op de mooie verhalen, die in het boekje staan. We zijn van betekenis voor deze en vele andere mensen. Het luisteren naar de praktijkprofessional wordt weer serieus genomen. De praktijkprofessional die dagelijks dilemma's ervaart, waarbij de belangen van de burger schuren met de belangen van de wet of de organisatie. De praktijkprofessional die ook de stem van die ene burger hiermee een gezicht geeft.

Deze anderhalf jaar hebben we vooral van elkaar geleerd; divisies van elkaar, beleid en praktijk van elkaar, van het ministerie. Van de ruimte die er wel is in wet- en regelgeving. Hoe we soms consequenties van ons besluit in een bepaalde divisie niet kunnen overzien. We hebben dus vooral van elkaar geleerd. Dus daarom één uitgelicht principe: 'don't try this alone'

De komende tijd zullen we samen verder moeten leren om de burger nog beter te ondersteunen in werk en inkomenszekerheid. Hier kunnen we binnen UWV nog van alles in verbeteren, maar we zullen ook tegelijkertijd overheidsbreed moeten denken en vooral handelen, want een burger houdt zich niet aan organisatiegrenzen.



Jaap van Dooren

De maatwerkplaatsen werken vanuit principes, niet vanuit regels en harkjes. Of zoals hoogleraar veranderen Thijs Homan zegt: 'Het is een houding, geen programma of project' Laten we vanuit deze principes over onze eigen grenzen heen kijken naar wat nodig is voor die ene burger.

We zijn een mooie weg ingeslagen met al een hele grote groep. Laten we gezamenlijk verder leren en zoeken met elkaar om de menselijke maat structureel terug te krijgen in de publieke dienstverlening aan onze burgers. Want het kan ons allemaal overkomen



Marieke Thoomes

Hart voor dienstverlening.

Wat een bijzondere verhalen. Ik vind ze inspirerend en hoopgevend en hoop dat dat voor meer mensen geldt.

Ikzelf werd op een mooie dag geïnspireerd door het boek Hart voor herstel van Remke van Staveren, dat als extra aansporing mee kreeg: "van HOE DAN? naar DOE DAN!" Omdat dat zo mooi aansluit bij de aanpak van de Maatwerkplaats(en) van UWV, parafraseer ik haar graag. Onder het kopje ALLES AL IN HUIS, schrijft Remke – en vertaalde ik naar UWV-land – : We hebben alles al in huis voor betere dienstverlening: motivatie, compassie, kennis, vaardigheden, ervaring en zelfs wilskracht. De schat ligt in onze eigen achtertuin, we hebben geen dure consultants nodig om, vanaf nu, klantgericht en –vriendelijk te gaan werken. Als je maar in jezelf en je eigen mogelijkheden gelooft. Wel hebben we meer ruimte nodig voor onze professionele autonomie en betrokkenheid bij onze organisatie: meer vertrouwen, vrijheid en verantwoordelijkheid voor alle medewerkers.

Ook Hart voor herstel staat vol inspirerende voorbeelden en persoonlijke verhalen. Dan blijft de laatste, moeilijkste en mooiste stap over: het DOEN.

Veel succes en vooral ook plezier daarmee!

