



Handreiking maatwerk

Zo passen we bij UWV maatwerk toe

Wat is maatwerk?

Bij UWV spannen we ons dagelijks in om mensen van perspectief op werk en inkomen te voorzien. Meestal gaat dit goed en krijgen mensen dienstverlening die passend is en waar zij recht op hebben. En in bijzondere situaties soms niet. Dan belanden ze tussen wal en schip. Of anders gezegd: dan leidt onze gebruikelijke aanpak en toepassing van de regels tot onbedoelde benadeling van betrokkenen. Deze situaties verdienen extra aandacht en er is dan maatwerk nodig. Maatwerk wordt binnen UWV zo gezien:

Maatwerk is i) het onderkennen van bijzondere situaties die tot een onbedoelde benadeling van de burger (kunnen) leiden en ii) in dat geval de ruimte in de regels te benutten en te handelen naar de bedoeling van de regel.

**Onder regels verstaan we wetgeving, regelgeving, UWV-beleid en interne instructies.*



Adriënne heeft een Wajong-uitkering. Zij werkt al een aantal jaren bij dezelfde werkgever. Eind 2019 wordt haar gevraagd tijdelijk wat extra uren te werken. Zij doet dat graag. De verandering geeft ze meteen door aan UWV. Wij sturen een ontvangstbevestiging. Pas eind 2020 krijgt ze een brief dat ze ineens een bedrag moet terugbetalen. Bijna €500,-.

Jochem heeft een WIA-uitkering. Hij heeft een fijne werkplek gevonden. Nu kan hij misschien geen contractverlenging krijgen omdat de aanvraag voor Loonkostenvoordeel een paar dagen te laat is ontvangen bij UWV.

Lees hier meer over maatwerk bij Adriënne →

Waarom kiezen we voor het bieden van maatwerk?

De overheid wordt door mensen regelmatig gezien als een bureaucratische machine waarin burgers kunnen vastlopen. Het parlementaire onderzoek naar de publieke dienstverleners en de toeslagenaffaire hebben de roep om menselijke maat alleen maar groter gemaakt. Mensen en organisaties die gebruik maken van de dienstverlening van UWV moeten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Om een toegankelijke, benaderbare en mensgerichte organisatie te zijn, is het toepassen van maatwerk een vereiste.

Wat zijn de uitgangspunten van maatwerk bij UWV?

- We signaleren actief of er sprake is van bijzondere situaties waar bij toepassing van regels sprake is van onbedoelde benadeling.
- We proberen zoveel mogelijk via maatwerk deze situaties op te lossen en de benadeling weg te nemen.
- Maatwerk is onderdeel van onze dienstverlening. In ons werk pakken we samen maatwerkvraagstukken op en nemen we hier besluiten over. Hierbij kan de maatwerkplaats ondersteunen.
- Maatwerk lever je niet alleen, maar altijd samen met collega's. Zo vinden we de juiste oplossing en leren we van elkaar.
- We leggen vast én leggen goed uit wat we met maatwerk doen.
- De maatwerkplaats is landelijk en regionaal de aanjager van de doorontwikkeling van maatwerk.
- We kijken of een geconstateerd probleem moet leiden tot aanpassingen in onze organisatie of in wet- en regelgeving (fix en solve principe).



Hoe herken je situaties waarin maatwerk moet worden toegepast?

Strikte toepassing van de wet- en regelgeving kan – zoals gezegd – in sommige situaties tot een onbedoelde uitkomst leiden. Je krijgt **'professionele buikpijn'**. Het zijn situaties waarin je je afvraagt of hier niet iets mis gaat, deze uitkomst wel klopt en of dit de bedoeling is. Kortom je hebt in deze situatie geen goed gevoel over het besluit dat je normaal zou nemen. We vinden het als organisatie belangrijk dat collega's actief hun 'professionele buikpijn' of zorgen delen met collega's. Het is dé manier om maatwerk echt onderdeel van onze dienstverlening te maken, problemen op te lossen en te leren waar de regels knellen of schuren.

Waar ligt ruimte om maatwerk toe te passen en waar niet?

Deze vraag is niet helemaal eenduidig te beantwoorden. De regels die we in ons werk hanteren kunnen soms als belemmerend worden ervaren. Tegelijkertijd weten we dat deze regels meer ruimte geven dan we op het eerste oog denken. Die ruimte kan worden gevonden als we goed zicht hebben op alle relevante feiten, belangen en wet- en regelgeving. Deze ruimte in de regelgeving willen we optimaal benutten. Heel belangrijk zijn hierbij de 'algemene beginselen van behoorlijk bestuur' die voorschrijven hoe we als UWV handelen en tot onze besluiten komen.

We lichten er een drietal belangrijke beginselen uit:

Het **evenredigheidsbeginsel**: dat we kunnen toepassen als de gevolgen van een besluit wegens bijzondere omstandigheden onevenredig zijn ten opzichte van het doel van de regel.

Het **vertrouwensbeginsel**: dat kortweg inhoudt dat de burger UWV mag houden aan een toezegging.

Het **gelijkheidsbeginsel**: dat meebrengt dat UWV gelijke gevallen gelijk behandelt en ongelijke gevallen in de mate van ongelijkheid.

Bij het nemen van een besluit houden we rekening met deze beginselen. Daardoor kunnen we mogelijk afwijken van de standaardregel. In het handvest maatwerk kun je [hier](#) meer over lezen.

Er zijn ook situaties waarin maatwerk leveren niet mogelijk is. Bijvoorbeeld doordat de wet of regel heel duidelijk is over de bedoeling.

Bertine heeft een WIA uitkering waarvan de LGU (Loongerelateerde Uitkering) periode afloopt. Haar inkomen wordt daarna een stuk lager. Bertine wil graag dat haar LGU periode wordt verlengd zodat ze haar opleiding kan afmaken en daarna naar werk zoeken.

Reden geen maatwerk: De wet schrijft namelijk voor dat een LGU periode een einddatum heeft.

Jacky heeft een Wajong-uitkering. Ze heeft in het verleden wel wat gewerkt, maar sinds 2016 heeft ze officieel geen arbeidsvermogen meer. Het gaat niet zo goed met haar. Ze heeft veel pijn, moet geholpen worden met veel dagelijkse dingen en ziet het leven vaak niet meer zitten. Samen met haar man is ze naar Spanje gegaan. Daar voelt ze zich veel beter. Ze wil haar uitkering meenemen.

Reden geen maatwerk: de bedoeling van de wet is dat de Wajong een voorziening is voor burgers die in Nederland wonen

Welk pad kan je bewandelen als je professionele buikpijn hebt?

Bij het toepassen van maatwerk sta je er niet alleen voor. Je doet dit altijd samen met collega's. Kom je er samen niet uit dan kan je het onderstaande pad bewandelen. En als de situatie daarom vraagt kan je op elk moment naar de maatwerkplaats.



Wat is de volgende stap naar maatwerk?

Maatwerk toepassen doe je aan de hand van de eerder genoemde uitgangspunten. Belangrijk is dat je samen kijkt naar mogelijkheden om maatwerk toe te passen. Dit kan bijvoorbeeld met collega's die betrokken zijn bij de casus, divisie-specifieke aanspreekpunten of met de maatwerkplaats. Als je een maatwerkbesluit overweegt, bepaal dan samen of jij zelf dit besluit mag nemen.

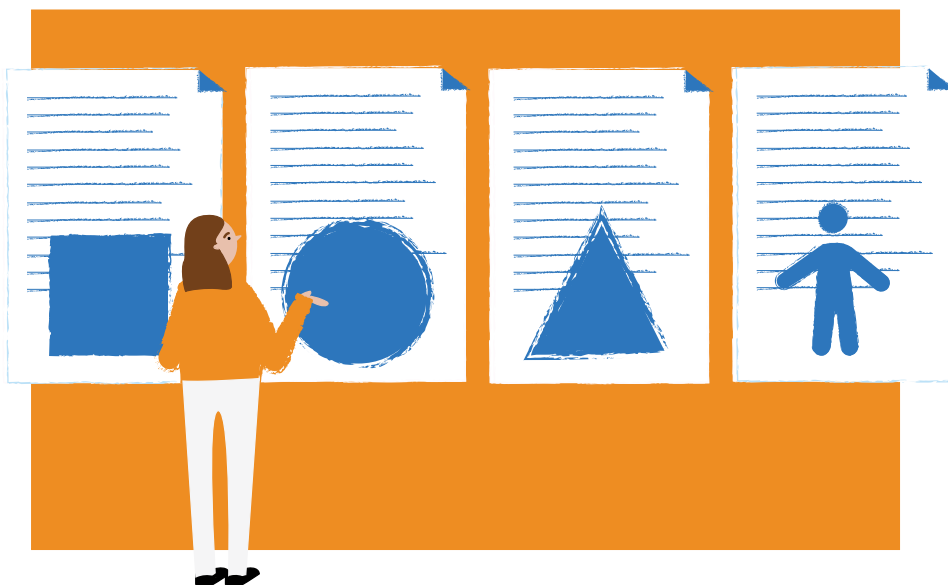


Er is geen blauwdruk die in alle gevallen antwoord geeft op de vraag wie bevoegd is tot het nemen van een maatwerkbesluit. Wel gelden deze vuistregels:

- Het mandaat waarbinnen de medewerker bevoegd is een beslissing te nemen is leidend
- Bij maatwerk binnen de standaarden zal je doorgaans (na afstemming) zelf het besluit nemen (besluiten binnen de regel)
- Besluiten die afwijken van de regel vragen in de regel om meer afstemming en bijvoorbeeld betrokkenheid van de leidinggevende.
- Bij besluiten met verstrekkende gevolgen, bijvoorbeeld voor groepen burgers, nemen we de beslissing op hoger management niveau in de organisatie die de verantwoordelijkheid neemt voor dit besluit.

Belangrijk is dat we een maatwerkbesluit goed motiveren en vastleggen. Op die manier leren we van maatwerk en zorgen we voor een gelijke behandeling bij gelijke maatwerksituaties. Bespreek met elkaar hoe je het maatwerk vastlegt. Let er dan met het oog op privacy op dat de persoonsgegevens van de betrokken burger verwijderd zijn.

Als jij met je directe netwerk geen oplossingen ziet kunnen jullie ook besluiten om gebruik te maken van de maatwerkplaats. Dat is een netwerk van praktijkprofessionals die bij elkaar komen om lastige dilemma's op te lossen. Dit doen zij multidisciplinair en aan de hand van de perspectiefcirkel. Dit helpt bij het afwegen van de casus. In het geval dat er meerdere divisies of ketenpartners betrokken zijn of de situatie zeer complex is de maatwerkplaats bij uitstek geschikt. Zij beschikken over veel ervaring en deskundigheid om deze situatie samen te bespreken en te beoordelen.



Wat kan mij helpen met een afweging bij maatwerk?

De maatwerkplaats maakt gebruik van de perspectiefcirkel. In een organisatie werkt iedereen vanuit een eigen vakgebied. Bij besluitvorming is het belangrijk dat alle perspectieven worden meegenomen. Zo voorkomen we willekeur. In de perspectiefcirkel vind je hulpvragen opgesteld die als steuntje in de rug kunnen dienen voor het verkennen van verschillende perspectieven bij een individueel vraagstuk. Deze hulpvragen kunnen uiteraard bij maatwerk zowel door de maatwerkplaats als in een divisie worden ingezet.

Juridisch perspectief:

- Wat is de bedoeling van de wet of de wetten? En zien we in de casus dat de bedoeling van de wet wordt gerealiseerd? (*De bedoeling van de wet is terug te vinden in parlementaire stukken*).

Financieel-economisch perspectief:

- Wat is de financiële impact voor de burger en zijn omgeving als we niets doen?

Sociaal-maatschappelijk perspectief:

- Hoe draagt deze situatie bij aan de missie van UWV (*inkomenszekerheid, werken aan perspectief en iedereen doet mee*)?

Bekijk pagina 8 voor meer hulpvragen [→](#)

Wat heb je nodig om maatwerk te leveren?

UWV zorgt ervoor dat medewerkers zo goed mogelijk worden gefaciliteerd om maatwerk toe te passen.

Belangrijke randvoorwaarden zijn:

- Je krijgt voldoende ruimte om te zoeken naar een passende maatwerkoplossing.
- Je krijgt voldoende tijd om na te denken over een casus, met collega's te overleggen én de tijdslijn in kaart te brengen.
- Je spreekt steun uit voor elkaar, ook als er fouten worden gemaakt.
- Je krijgt de mogelijkheid om in samenwerking met collega's tot oplossingen te komen, ook over de grenzen van de eigen divisies heen.



Wat doet de maatwerkplaats?

De maatwerkplaats is landelijk en in de districten de aanjager van de doorontwikkeling van maatwerk. Het is een netwerk van praktijk-professionals waar vanuit verschillende disciplines complexe situaties worden bekeken. Mocht je er met collega's niet uitkomen dan kan je met een casus naar de maatwerkplaats. Je wordt dan begeleid door het team van de maatwerkplaats. Wel blijf je als indiener eigenaar van de casus, aangezien bij jou de kennis én vaak de oplossing ligt. Het uitgangspunt van de maatwerkplaats is dat, samen met de collega's die betrokken zijn bij de casus, wordt gezocht naar een oplossing binnen de driehoek van het juridisch, sociaal maatschappelijk en financieel economisch perspectief. Alle drie niveaus hebben evenveel betekenis.

[Lees hier meer over de maatwerkplaats](#) →

Perspectiefcirkel

Juridisch perspectief:

- Wat is de bedoeling van de wet of de wetten? En zien we in de casus dat de bedoeling van de wet wordt gerealiseerd? (De bedoeling van de wet is terug te vinden in parlementaire stukken)
- Hoe verhoudt het effect of de uitwerking zich tot de bedoeling?
- Op welke wijze spelen de algemene beginselen van behoorlijk bestuur een rol bij het nemen van het besluit?

Financieel economisch perspectief:

- Wat is de financiële impact voor de burger en zijn omgeving als we niets doen?
- Wat zijn de korte en lange termijn effecten op financieel vlak?
- Wat kost het? En wat levert het op?
- Wie heeft hier eigenlijk last van?
- Wat zijn maatschappelijke kosten?
- Wat is de gevolgschade als je niks doet?

Sociaal maatschappelijk perspectief:

- Hoe draagt deze situatie bij aan de missie van UWV (inkomenszekerheid, werken aan perspectief en iedereen doet mee)?
- Wat is de maatschappelijke impact voor de burger en zijn omgeving als we niets doen?

Economisch

Juridisch



Maatschappelijk

- Wat zijn daarbij de korte en lange termijn effecten op maatschappelijk vlak?
- Wat is de missie (bedoeling) van de organisatie? En zien we in de casus dat we de missie volbrengen?
- Wat is de impact op de cliënt en op zijn omgeving?
- Wat als jij in de schoenen van deze burger zou staan? Zou je dat willen? Wat betekent dit voor hem?
- Hoe is er gekeken en rekening gehouden met het doenvermogen (realistisch - rationeel) (kunnen - kennen)?