

# Het Maatwerkloket, een evaluatie voor de doorontwikkeling

Periode 2019-2022

Stimulansz  
Professionals voor Maatwerk  
Multiproblematiek

Periode 2019-2022



# Inleiding

In deze rapportage evalueren we het functioneren van het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek (verder: het Maatwerkloket). Doel daarvan is de doorontwikkeling van het Loket.

Dat betekent dat met name de vraag van belang is hoe het Maatwerkloket in de praktijk werkt, wat behouden moet blijven en wat anders kan of losgelaten kan worden. Voor de evaluatie is het noodzakelijk het doel van het Maatwerkloket scherp te hebben. Het doel van het Maatwerkloket is tweeledig:

- 1 proberen een doorbraak te realiseren bij vastgelopen casuïstiek multiprobleemhuishoudens en
- 2 zicht krijgen op systeemknelpunten, deze te agenderen en hiervan te leren.

Het Maatwerkloket is relatief nieuw en heeft een vliegende start gemaakt. Voortbouwend op de ervaringen met de City Deals 'Eenvoudig Maatwerk' en 'De inclusieve stad' is in 2018 verkend wat het Rijk kan doen om professionals in de uitvoering meer slagkracht en mandaat te kunnen bieden zodat maatwerk voor mensen met complexe sociale vragen eenvoudiger en sneller mogelijk wordt.

Het kabinet heeft het eindrapport 'Verkenning regeling maatwerk bij huishoudens met multiproblematiek' in mei 2019 aan de Tweede Kamer aangeboden. Uit de verkenning is een

aantal aanbevelingen voortgekomen. In navolging van de aanbevelingen is Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (voorheen: Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens, verder: PMM) in 2019 als initiatief van de ministeries van BZK, JenV, OCW, SZW en VWS van start gegaan. Intussen is ook FIN aangesloten. Alle gemeenten hebben de mogelijkheid om zich aan te sluiten bij PMM. Momenteel heeft PMM een samenwerkingsverband met diverse rijksuitvoerders, waaronder DUO, de Belastingdienst, CAK, SVB, IND, UWV, CJIB, DJI, MFO (Meldpunt Fouten in Overheidsregistraties), Raad voor de Kinderbescherming, RvIG (Rijksdienst voor Identiteitsgegevens), Slachtofferhulp Nederland, Toeslagen, Verslavingsreclassering, CIZ (aangesloten voor casuïstiek) en met meerdere gemeenten. Het Maatwerkloket biedt gemeentelijke maatwerkprofessionals en professionals bij landelijke uitvoerders één aanspreekpunt bij het Rijk voor vastgelopen multiprobleemsituaties. Het Maatwerkloket helpt met concrete maatregelen en instrumenten, zoals het Maatwerkregister, het Landelijk Escalatie Team en de overbruggingsprocedure. Daarnaast maakt PMM zich hard voor steun aan en rugdekking van die professional door hun eigen managers en bestuurders. In de ogen van het PMM verdienen de lokale maatwerkprofessionals meer vertrouwen, omdat zij immers het beste weten hoe het zit en zou moeten. PMM ontwikkelt zo een interdepartementale aanpak om multiproblematiek in de uitvoering makkelijker oplosbaar te maken.

De start van het Maatwerkloket betekende een periode van proberen, evalueren, bijstellen en weer evalueren. Dit is belangrijk voor het Maatwerkloket zelf, om de doorontwikkeling in de goede richting te leiden. Daarnaast is het ook belangrijk in de voorbeeldfunctie naar gemeenten en uitvoeringsorganen. Door continu te blijven evalueren en doorontwikkelen ontstaat een doorlopend proces van verbeteren dat het niveau tot grote hoogte kan tillen. Zo is het Maatwerkloket op 2 manieren bezig met systeemleren. Door het leren van casuïstiek en door het leren van de eigen werkwijze. Daarmee wordt het Loket nog effectiever en levert het duurzame oplossingen.

In dit onderzoek wordt een antwoord gegeven op de volgende vraag:

**Hoe werkt het Maatwerkloket in de praktijk en in hoeverre slaagt het loket in haar doelstellingen?**

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>De auteurs</b>	<b>5</b>
<b>Managementsamenvatting</b>	<b>6</b>
1.1 Ontwikkelingen, bevindingen en handelingsperspectief	6
1.2 Op welk vlak zou het Maatwerkloket nog verder kunnen ontwikkelen?	9
<b>2 Opzet van het onderzoek</b>	<b>10</b>
2.1 Werkwijze	10
<b>3 Op welke wijze heeft het Loket casuïstiek opgepakt?</b>	<b>11</b>
3.1 Werkwijze Maatwerkloket	11
3.2 Maatwerkloket in cijfers	15
3.3 Ontwikkelingen	17
3.4 Bevindingen	17
3.5 Op welk vlak zou het Maatwerkloket nog verder kunnen ontwikkelen?	21
<b>4 Wat is de (gemiddelde) doorlooptijd van casuïstiek?</b>	<b>22</b>
<b>5 Welke (triage)instrumenten zijn toegepast en met welk resultaat?</b>	<b>23</b>
<b>6 Hoeveel casuïstiek is opgelost? En hoeveel casuïstiek is aangemeld, maar niet aangenomen?</b>	<b>23</b>
<b>7 In hoeverre zijn er vanuit het Maatwerkloket systeemknelpunten gesignaleerd en geagendeerd?</b>	<b>25</b>
<b>8 Bereikt het Maatwerkloket de gestelde doelen en waar is nog ontwikkeling mogelijk?</b>	<b>26</b>
8.1 Doorbraak bij vastgelopen casuïstiek	26
8.2 Zicht op systeemknelpunten	26
<b>9 Welke verbeteringen in de werkwijze van het Loket zijn nodig of mogelijk?</b>	<b>27</b>
<b>Over Stimulansz</b>	<b>28</b>



## De auteurs



**Gerrit van Romunde**

Adviseur met expertise integraal beleid

06 53811518

[Gerrit.vanRomunde@stimulansz.nl](mailto:Gerrit.vanRomunde@stimulansz.nl)



**Evelien Meester**

Teammanager Innovatie en Strategie

06 57311577

[Evelien.Meester@stimulansz.nl](mailto:Evelien.Meester@stimulansz.nl)

## De PMM-begeleidingscommissie

Florine Reitsma – ministerie JenV

Frank Wagemans – ministerie OCW

Marjan Jellema – ministerie SZW

Marlon Bosscher – ministerie SZW

Mieke Maas – ministerie BZK

Paula Terra-Pilaar – ministerie VWS

# Managementsamenvatting

Het doel van het Maatwerkloket is tweeledig:

- 1 proberen een doorbraak te realiseren bij vastgelopen casuïstiek multiprobleemhuishoudens en
- 2 zicht krijgen op systeemknelpunten, deze te agenderen en hiervan te leren.

Voor het onderzoek naar het functioneren van het Loket zijn 160 casussen geanalyseerd die in de periode 2019-2022 zijn aangemeld bij het Loket. Daarnaast is een aantal interviews gehouden met maatwerkfunctionarissen<sup>1</sup>, ambassadeurs<sup>2</sup>, regievoerders<sup>3</sup> en de programmamanager van het Maatwerkloket. Op basis van bovenstaande informatie is een aantal ontwikkelingen beschreven en een aantal bevindingen en aanbevelingen geformuleerd.

Op het moment dat maatwerkfunctionarissen vastlopen met een casus en ze intern alles hebben geprobeerd wat redelijkerwijs verwacht mag worden, kunnen ze gebruik maken van het landelijk maatwerkregister om maatwerkfunctionarissen van andere organisaties in te schakelen. Levert dat ook geen oplossing, dan komen ze bij het Maatwerkloket. Daar wordt of het probleem opgepakt, of het

---

<sup>1</sup> Maatwerkfunctionarissen zijn functionarissen die binnen de gemeente/landelijk uitvoeringsorganisatie mandaat hebben om te zorgen dat maatwerk kan worden geleverd bij meervoudige problematiek.

wordt opgeschaald naar het Landelijk Escalatieteam of de Overbruggingsprocedure.

## 1.1 Ontwikkelingen, bevindingen en handelingsperspectief

Op basis van de aangemelde casuïstiek en de gehouden interviews, is een aantal ontwikkelingen in de afgelopen periode te schetsen. Daarnaast is een aantal bevindingen van belang waarin de sterke punten, of juist de punten waar nog ontwikkeling mogelijk is, worden beschreven.

### **Ontwikkeling 1 – Organisaties lossen meer zelf op**

Door het (bestuurlijk) aanhaken van meer partijen bij het Maatwerkloket - en mede daardoor meer gebruik van het landelijk maatregister - kunnen organisaties meer vraagstukken zelf of samen oplossen. Het Maatwerkloket is minder vaak nodig, omdat het netwerk beschikbaar is voor alle aangesloten organisaties.

### **Ontwikkeling 2 – Maatwerkloket moet verantwoordelijke gemeente zoeken**

Een aantal casussen is niet via een professional bij het Maatwerkloket gekomen, maar via een omweg omdat niet helder was welke organisatie verantwoordelijk is. Het

<sup>2</sup> Deze ambassadeurs vormen de verbinding tussen het Maatwerkloket en hun eigen ministeries.

<sup>3</sup> De regievoerders denken mee in vastgelopen casussen met gemeenten, ministeries en uitvoerende organisaties

Maatwerkloket heeft in die gevallen een gemeente gezocht om de casus op te pakken.

### **Ontwikkeling 3 – Kennis en expertise is verbreed**

Met de uitbreiding van het Maatwerkloket met een 3e regievoerder heeft het Maatwerkloket nieuwe expertise en een nieuw netwerk gekregen. Naast jeugd en sociale wetgeving in brede zin, is nu kennis en een netwerk op het terrein van zorg en veiligheid toegevoegd. Dat heeft ook tot nieuwe casuïstiek geleid, omdat professionals die tegen knelpunten op dit terrein aanlopen het Maatwerkloket nu beter weten te vinden vanwege de uitbreiding van het netwerk.

Op basis van de aangemelde casuïstiek en de gehouden interviews, zijn de volgende bevindingen van belang. De bevindingen zijn genoteerd op volgorde van het proces. Het start met bevindingen met betrekking tot de toegang tot het Maatwerkloket en gaat via afhandeling van de casus naar systeempleren.

#### **Bevinding 1 – Laagdrempelig en snel**

Dat iedereen, ook organisaties die niet aangesloten zijn, casuïstiek kan aanbrengen wordt als zeer laagdrempelig ervaren. Ook is er veel waardering voor het feit dat indieners nooit voor een dichte deur staan, er altijd wordt meegedacht en niemand hoeft te zoeken naar het juiste loket. Bovendien is de snelheid waarmee casuïstiek wordt opgepakt een sterk punt.

#### **Handelingsperspectief bij doorontwikkeling**

- Houd oog voor de laagdrempeligheid en behoud de snelheid. Om de snelheid te behouden zou het kunnen helpen om duidelijk onderscheid te maken in het proces voor casuïstiek waar alleen meegedacht hoeft te worden en casuïstiek waar een interventie nodig is. Het gaat daarbij met name om het administratieve proces (wat wordt er geregistreerd).
- Maak de afweging of organisaties informeel deelnemen aan het Maatwerkloket of echt bestuurlijk aangesloten moeten zijn. Wat is nodig om het gewenste effect te bereiken? Dat kan per organisatie verschillend zijn.

#### **Bevinding 2 – Brede kennis en groot netwerk**

Het Maatwerkloket speelt een belangrijke rol op de volgende punten waar de maatwerkprofessional vast loopt.

- In deze casussen speelt heel brede problematiek. Dat betekent dat veel kennis nodig is van wet- en regelgeving op uiteenlopende terreinen en er is een breed netwerk nodig om gezamenlijk de problemen op te kunnen lossen.
- De aangebrachte casuïstiek is vaak uniek (er is geen ervaring met deze specifieke samenloop van problemen).
- Het systeem (wet- en regelgeving, verschillende invalshoeken en belangen, diverse partijen, applicaties, etc.) is vaak heel ingewikkeld, waardoor dingen vastlopen. Het Maatwerkloket verzamelt deze signalen en kaart deze aan.

#### Handelingsperspectief bij doorontwikkeling

- Neem deelnemende organisaties meer mee in de verzamelde signalen. Dit verbreedt hun kennis en inzicht en kan het Maatwerkloket helpen om de volle breedte van het knelpunt in kaart te brengen. Aandachtspunt is daarbij wel het managen van verwachtingen. Een knelpunt dat is aangekaart is niet op korte termijn opgelost. Dit zijn complexe trajecten die jaren kunnen duren, zeker als het gaat om wetswijzigingen die nodig zijn.

#### Bevinding 3 – Het is een partnerschap

Hier speelt een aantal zaken een cruciale rol.

- De schakelfunctie tussen Rijksoverheid en uitvoerende instanties is cruciaal voor het succes van het Maatwerkloket.
- Het oplossen van een complexe casus kan alleen samen met alle betrokken partijen vanuit gelijkwaardigheid en vanuit een open houding.
- De communicatie tussen regievoerders en maatwerkfunctionarissen is goed, waardoor de maatwerkfunctionaris ruggensteun ervaart.

#### Handelingsperspectief bij doorontwikkeling

- Een goed team<sup>4</sup> dat het Maatwerkloket vormt is belangrijk om dit partnerschap goed vorm te geven. Vanuit verschillende functies, achtergronden en mensbeelden

brenge de verschillende mensen in het team ook verschillende opvattingen en zienswijzen mee. Het is waardevol om die zienswijzen bewust uit te vragen en te benutten.

- Steun en rugdekking vanuit alle departementen is een voorwaarde om het werk goed te doen en snel en goed te kunnen opschalen. Niet alle medewerkers bij departementen zijn bekend met het oppakken van individuele casussen, waardoor de focus en prioriteit daar niet altijd ligt. Onverminderde aandacht hiervoor vanuit de top van de organisatie ondersteunt het werkproces van het Maatwerkloket.
- Het principe van maatwerk is bekend bij alle aangesloten departementen. Maar omdat de organisatie zo groot is, wordt het nog niet overal even sterk gevoeld. Het Maatwerkloket krijgt verschillende redenen te horen waarom maatwerk niet mogelijk of nodig is. Dat heeft tijd nodig, maar ook onverminderde aandacht vanuit het Maatwerkloket en de ambassadeurs.
- De uitvoering is een belangrijk onderdeel van het partnerschap. Het aanpassen van wetten is niet altijd voldoende om een andere uitvoering te realiseren. Daar is meer voor nodig. Aandacht voor een goede implementatie, waarbij expliciet wordt gemaakt welke mensbeelden onder de wetswijziging liggen en welke effecten daarmee worden beoogd, zijn een hulpmiddel om de uitvoering in lijn te krijgen met het doel van de wet(swijziging).

---

<sup>4</sup> Regievoerders, ambassadeurs en programmamanager.



#### Bevinding 4 – Leereffect versterken

Het Maatwerkloket heeft de werkwijze aangepast en evalueert nu bij elke casus of de professional verder kan en wat de leerpunten in deze casus zijn. Dat vergroot het leereffect. Het Maatwerkloket heeft daarnaast een aantal systeemkelpunten benoemd en deze worden nu actief gemonitord. Van een aantal andere signalen is niet inzichtelijk wat de status is. Deze zijn wel aangekaart, maar als gevolg van soms grote werkdruk is het lastig om dit goed te monitoren.

Handelingsperspectief bij doorontwikkeling

- Plan tijd in om de stand van zaken van diverse signalen op te vragen, bijvoorbeeld een vaste dag per maand.
- Werk samen met andere partijen die signalen verzamelen, zoals de VNG. Op die manier komt er een breed palet aan signalen bij elkaar en kunnen deze in samenhang worden bekeken.
- Zoek in het registreren van de ingediende casuïstiek naar een goede balans tussen werklust en inzicht.

## 1.2 Op welk vlak zou het Maatwerkloket nog verder kunnen ontwikkelen?

Het Maatwerkloket heeft de afgelopen jaren een enorme groei doorgemaakt. Het Loket heeft complexe casussen opgelost en signalen over knelpunten in het systeem opgepakt en aan een oplossing gewerkt. Bovendien geeft het feit dat het

Maatwerkloket bestaat gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties het vertrouwen dat maatwerk mag en nodig is.

Voor de toekomst zijn er nog een paar aanbevelingen aan het Maatwerkloket naast het handelingsperspectief dat is benoemd bij de bevindingen.

- Zet in op meer naamsbekendheid. Een aantal organisaties komt door toeval of zoeken op internet bij het Maatwerkloket terecht.
- Verbreed het netwerk nog verder, zodat nog meer levensgebieden kunnen worden betrokken bij het oplossen van een knelpunt. Denk bijvoorbeeld aan woningbouwverenigingen of zorgverzekeraars.
- Zet in op het delen van ontvangen signalen met andere partijen die signalen verzamelen. Bijvoorbeeld de VNG.
- Houd vast aan het systeemleren en versterk dit nog verder. Systeemleren draagt bij aan het structureel oplossen van knelpunten die niet incidenteel zijn, maar voor meerdere mensen in dezelfde situatie tot problemen leidt.

Het Maatwerkloket heeft sinds het begin een grote ontwikkeling doorgemaakt en de werkwijze steeds verder aangescherpt. Kernwoorden die passen bij het Maatwerkloket zijn laagdrempelig, toegankelijk, snel, breed netwerk, partnerschap, schakel tussen Rijksoverheid en uitvoeringsorganisaties en systeemleren.



## 2 Opzet van het onderzoek

Voor deze rapportage zijn alle opgeloste casussen geanalyseerd die in de periode 2019-2022 zijn aangemeld bij het Loket. De onderzoekers hebben daarvoor gebruik gemaakt van de beschrijvingen van de casussen en de monitor met extra data. Daarnaast hebben diverse diepte-interviews plaatsgevonden om de analyse te toetsen. Doel van deze analyse is inzicht krijgen in de wijze waarop het Maatwerkloket haar doelstelling bereikt en of er nog mogelijkheden zijn om de werkwijze aan te scherpen. Zo kan het Maatwerkloket zich verder blijven ontwikkelen om nog meer impact te maken. De geanalyseerde casussen zien op een wat langere periode. De ontwikkeling die het Maatwerkloket in die periode heeft doorgemaakt wordt, waar relevant, ook kort geschetst.

### 2.1 Werkwijze

De onderzoekers hebben een bronnenonderzoek gedaan naar de werkwijze van het Maatwerkloket. Vervolgens hebben de onderzoekers alle geanonimiseerde beschrijvingen van aangemelde casussen en het totaaloverzicht met aanvullende informatie gelezen. Daarnaast is een aantal interviews gehouden met:

- 7 maatwerkfunctionarissen in 2 rondes (eind 2021 en eind 2022, waarbij bewust is gekozen voor een brede vertegenwoordiging. Dat wil zeggen, er is gekozen voor maatwerkfunctionarissen van grote en kleine gemeenten, van gemeenten die wel en niet aangesloten zijn, die veel of

juist weinig casuïstiek aanleveren en die lang of juist kort zijn aangesloten. 1 Van de maatwerkfunctionarissen is in beide rondes geïnterviewd om door te vragen op de waargenomen ontwikkeling van het Maatwerkloket);

- 6 ambassadeurs;
- 4 regievoerders (in 2 rondes, in 2021 is er 1 regievoerder geïnterviewd, in 2022 zijn er 3 geïnterviewd);
- en de programmamanager van Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek.

Op basis van bovenstaande informatie is een aantal bevindingen geformuleerd, die zijn gedeeld met de begeleidingscommissie en die op hun advies zijn aangescherpt.

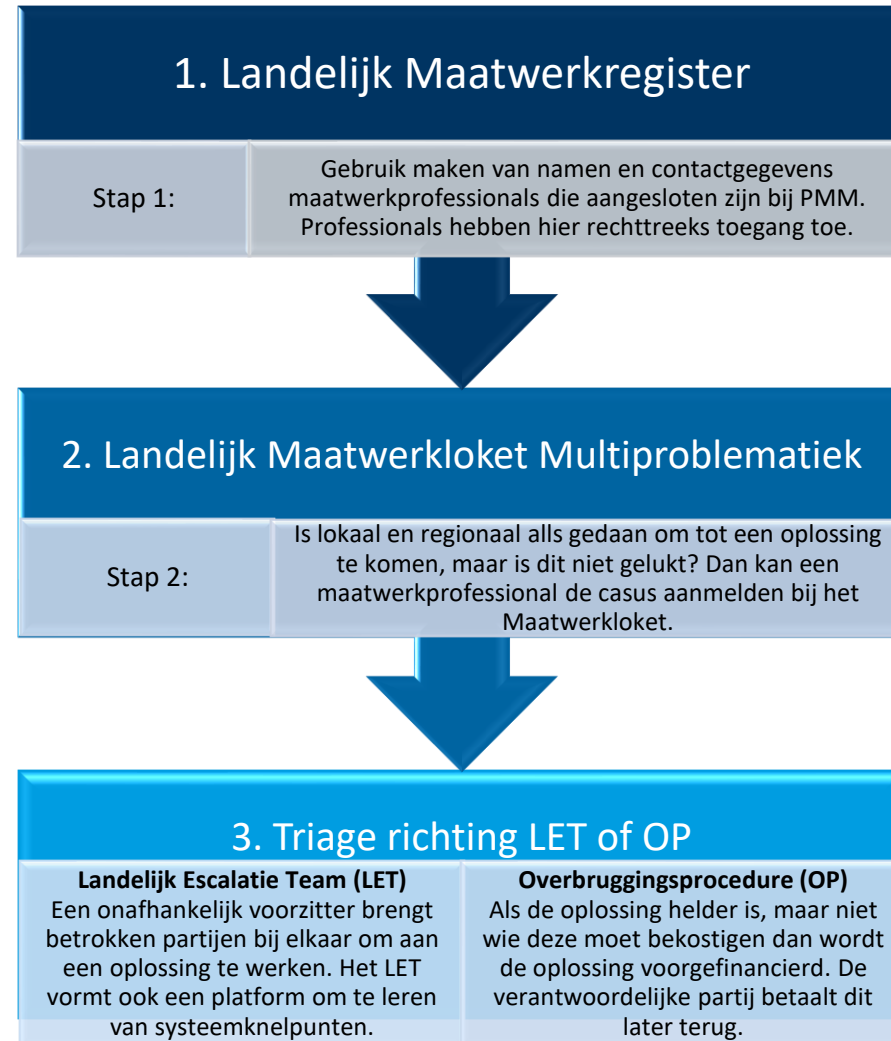
# 3 Op welke wijze heeft het Loket casuïstiek opgepakt?

## 3.1 Werkwijze Maatwerkloket

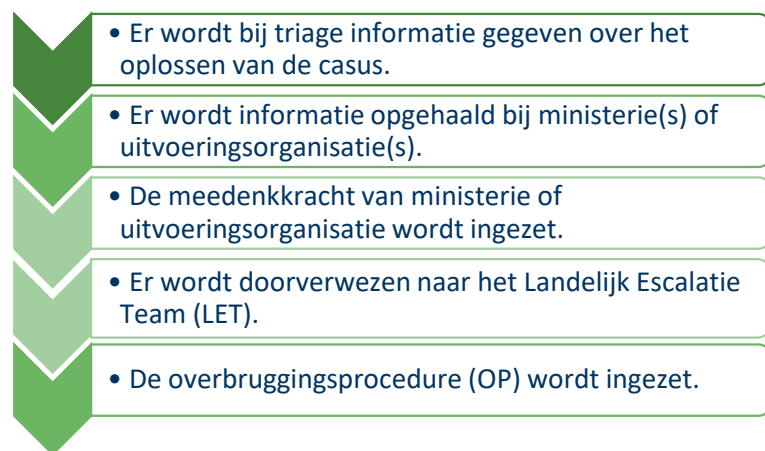
Als maatwerkfunctionarissen van aangesloten gemeenten of uitvoeringsorganisaties vastlopen met casuïstiek waarbij een inwoner bekneld raakt, of dreigt te raken door landelijke wet- en regelgeving, kunnen ze de volgende stappen doorlopen.

- Intern de standaardroute bewandelen om het probleem op te lossen.
- Lukt dat niet, dan de eigen escalatieroute volgen.
- Levert dat geen oplossing dan kunnen ze gebruikmaken van het landelijk maatwerkregister (zie figuur 1).
- Geeft ook dat geen oplossing, dan komen ze uit bij het Landelijk Maatwerkloket.

Het inroepen van het Maatwerkloket gebeurt pas, nadat de maatwerkfunctionarissen alles hebben gedaan wat redelijkerwijs van hen verwacht mag worden om de casus verder te helpen. Het Maatwerkloket biedt de maatwerkprofessional één aanspreekpunt bij het Rijk, dat is de regievoerder. De regievoerder helpt via het Maatwerkloket om casuïstiek van vastgelopen multiprobleemhuishoudens – waar mogelijk – met concrete maatregelen en instrumenten vlot te trekken.



Als een casus wordt aangemeld, volgt triage en een verheldering van de vraag. Er is een format beschikbaar waarop duidelijk staat welke informatie nodig is. Daarnaast vindt een gesprek plaats. Voor deze werkwijze is gekozen om te voorkomen dat men inzet op het oplossen van een vraag, terwijl dat eigenlijk niet het knelpunt was. Na de triage is er een aantal mogelijkheden. Deze zijn weergegeven in figuur 2.



**Figuur 1: instrumenten en interventies Maatwerkloket.**

### **Informatie**

In een aantal gevallen is de vraagstelling bij aanmelding voldoende om de maatwerkfunctionaris verder te helpen. Het goed doorvragen leidt ertoe dat mensen soms zelf tot een oplossing komen.

### **Informatie opgehaald**

In een aantal gevallen zijn de (wettelijke) mogelijkheden niet

voldoende helder. In die situaties is informatie opgehaald bij een of meerdere ministeries of bij een uitvoeringsorganisatie.

### **Het Landelijk Escalatie Team (LET)**

Het LET wordt ingezet als er sprake is van een (domeinoverstijgende) situatie die onoplosbaar lijkt en daardoor stagneert. Alle betrokken partijen gaan met elkaar in overleg. Onder begeleiding van een onafhankelijk voorzitter zoekt men een (maatwerk)oplossing. Deze LET-sessie wordt altijd goed voorbereid en voorbesproken met betrokken partijen.

### **Overbruggingsprocedure**

Het Maatwerkloket heeft sinds 1 januari 2021 ook de mogelijkheid om de interventie Overbruggingsprocedure in te zetten. De Overbruggingsprocedure voorziet op urgente situaties waarin duidelijk is welke (zorg)interventie of ondersteuning nodig is, maar waarin het voor de professional en of vanuit wet- en regelgeving onduidelijk is wie deze zou moeten betalen. Door voorfinanciering of garantstelling kan de benodigde hulp sneller worden gegeven en wordt voorkomen dat de situatie onnodig verergert. Bij deze procedure staat de oplossing voor de inwoner voorop. Later wordt vastgesteld welke organisatie verantwoordelijk is voor de financiering. Vooralsnog is deze procedure alleen beschikbaar voor casussen die vallen binnen het VWS-zorgdomein. Momenteel wordt gewerkt aan verbreding van de overbruggingsprocedure naar andere domeinen zoals wonen, zorg, veiligheid, schulden en armoede.

## **Voorbeeld werkwijze Maatwerkloket**

### **Wat speelt er?**

Mevrouw heeft kunstgeschiedenis gestudeerd. Als gevolg daarvan heeft zij een studieschuld bij DUO. De eerste jaren heeft ze naast haar studie gewerkt om het collegegeld, kamerhuur et cetera te kunnen betalen. Na een eerste heftige depressie heeft haar behandelaar haar afgeraden om te werken naast haar studie. De depressie heeft – naast het niet meer kunnen werken – tot één jaar studievertraging geleid.

### **Wat is het probleem?**

Mevrouw zit in de aflofase. De hoge maandelijkse terugbetalingsverplichting levert psychisch en financieel escalerende problemen op. Ze kan geen geld reserveren voor onvoorziene uitgaven, wat haar financieel (en daardoor anderszins) kwetsbaar maakt. Mevrouw heeft contact gezocht met DUO om dit op te lossen, maar aanpassing van de maandelijkse aflossing is pas mogelijk op het moment dat er een betalingsachterstand ontstaat. Mevrouw probeert dat juist koste wat het kost te voorkomen.

### **Hoe komt het dat de maandelijkse terugbetalingsverplichting zo hoog is?**

Het vaststellen van de maandelijkse terugbetalingsverplichting hangt af van het bruto inkomen. Omdat mevrouw partneralimentatie krijgt is haar bruto inkomen hoog. Als ze geen partneralimentatie ontvangt zou haar bruto inkomen veel

lager zijn. Dan zou er ook recht op toeslagen en andere voorzieningen ontstaan. Bovendien zou ze dan - door de draagkrachtregeling - haast niet hoeven af te lossen op haar studieschuld. Voor mevrouw zelf zou deze constructie weinig verschil uitmaken voor haar netto inkomen, wel voor haar besteedbaar inkomen.

### **Wat is de vraag aan het Maatwerkloket?**

De maatwerkfunctionaris heeft contact gezocht met het Loket omdat ze er bij DUO niet uitkomen. Mevrouw ondervindt veel stress van de hoge aflossing en het krappe financiële budget. Concreet is de vraag om de aflossing te verlagen van € 261 naar € 70 per maand.

### **Wat heeft het Maatwerkloket gedaan?**

De regievoerder heeft samen met de maatwerkfunctionaris de verschillende opties in kaart gebracht. Door de maatwerkfunctionaris is gekeken naar haar inkomsten en uitgaven patroon om te kijken of ze daar iets in kunnen veranderen. Dat blijkt lastig want er worden geen buitensporige uitgaven gedaan. Alleen de woonlasten zijn hoog, maar verhuizen is gezien haar psychische gezondheid niet wenselijk. Ook biedt de woningmarkt geen gunstige vooruitzichten en voor een sociale huurwoning komt ze niet in aanmerking. De regievoerder heeft ook de ambassadeurs van het ministerie van OCW en de Maatwerkfunctionaris van DUO samengebracht om de casus te bespreken. Er blijken niet veel opties te zijn, omdat mevrouw al onder de draagkrachtregeling valt en zij al het merendeel van de aflosvrije maanden heeft

*ingezet. De situatie dreigt te escaleren; bij de huidige inkomsten- en uitgaven zal mevrouw niet meer kunnen aflossen, waardoor ze een achterstand zal gaan opbouwen en onder het niveau van schuldhulpverlening dreigt te komen. Omdat de partijen er op ambtelijk niveau niet uitkomen schakelt het Loket het Landelijk Escalatie Team (LET) in.*

***Tot welke uitkomst komt het LET?***

*De casus is in het LET besproken. Er wordt maatwerk toegepast. het aflossingsbedrag wordt aangepast naar €70 per maand. Hiermee krijgt mevrouw meer lucht. Een ander gevolg is dat het OCW en DUO dit signaal meenemen in de verkenning hoe (meer) maatwerk geleverd kan worden.*

## 3.2 Maatwerkloket in cijfers

### Stap 1 – de hulpvraag

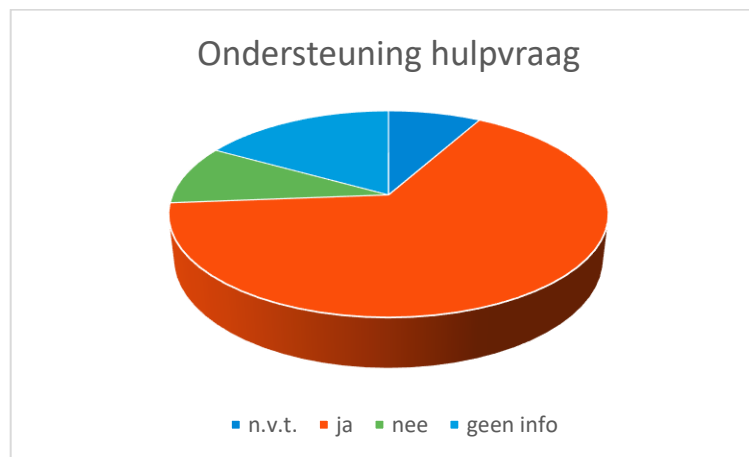
Het Maatwerkloket heeft in 74 van 160 ingediende casussen geholpen met het formuleren van de hulpvraag. In 59 gevallen was dat niet nodig. In 15 gevallen was dit niet van toepassing en van 14 casussen hebben we geen informatie beschikbaar op dit punt.

### Stap 2 – inzet interventie

De volgende interventies zijn ingezet:

- Informatie over de oplossing bij triage (triage);
- Informatie opgehaald bij ministeries (ministerie);
- Informatie ophalen bij uitvoeringsorganisaties (UO);
- Inzetten meedenkkraacht ministerie / uitvoeringsorganisatie (dzm);
- Landelijk Escalatie Team (LET);
- Maatwerkregister (register);
- Anders<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Dit bestaat uit onder meer informatie ophalen bij de Unit Complexe Zorgvragen, gesprek met betrokkenen, toch intern opgelost door



**Figuur 2: is ondersteuning geboden bij het formuleren van de hulpvraag?**

### Stap 3 – afronding

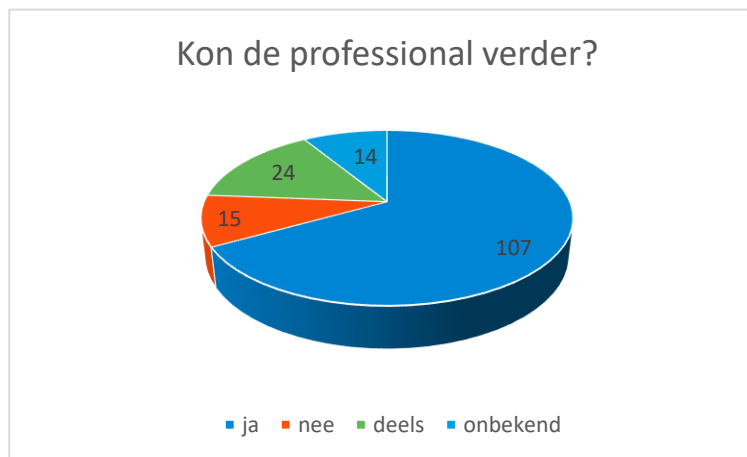
In 105 gevallen kon de maatwerkfunctionaris (deels) verder na afronding van de interventie. In 15 gevallen was dat niet het geval, bij 13 is dit niet van toepassing. Over 27 casussen is op dit onderdeel geen informatie bekend. Er zijn verschillende redenen waarom de professional (deels) niet verder kan. In 13 gevallen is de reden dat de wet- en regelgeving geen ruimte biedt. In 18 gevallen omdat de gemeente het uiteindelijk toch zelf heeft opgelost. In een beperkt aantal gevallen is een relatie met de werkwijze van het Maatwerkloket aanwijsbaar.

aanbrenger, doorgezet naar regionaal expertiseteam jeugd en overbruggingsprocedure.

- De aanmelder en het Maatwerkloket/het ministerie worden het niet eens over de gekozen oplossing (in 2 gevallen).
- Het Maatwerkloket wordt gevraagd om te interveniëren in keuzes van – met name – de IND over het al dan niet in Nederland mogen verblijven (in 2 gevallen). Dat is echter niet de taak van het Maatwerkloket.

**Figuur 3 (rechts): Kon de professional verder?**

Donkerblauw geeft aan hoe vaak in totaal, de transparante vakjes geven de samenloop weer.



**Figuur 4 (onder): Welke interventies zijn ingezet?**

Donkerblauw geeft aan hoe vaak in totaal, de transparante vakjes geven de samenloop weer.

	triage	Ministerie	UO	dzm	LET	register	anders
triage	44	6	10	1		5	2
Ministerie	9	49	18	1		8	4
UO	10	16	36	2	1	10	3
dzm	1	2	2	8		4	1
LET			1		4	3	
register	4	10	10	3	3	34	1
anders	2	6	4	1			25



### 3.3 Ontwikkelingen

In de periode waarin het Maatwerkloket bestaat is een duidelijke ontwikkeling te zien.

#### **Ontwikkeling 1 – Organisaties lossen meer zelf op**

Organisaties kunnen meer vraagstukken zelf of samen oplossen doordat meer partijen bestuurlijk aanhaken bij het Maatwerkloket en mede daardoor meer gebruikmaken van het landelijk maatregister. Het Maatwerkloket is minder vaak nodig, omdat het netwerk beschikbaar is voor alle aangesloten organisaties.

Uit de diepte-interviews blijkt dat de aangesloten gemeenten het landelijk maatwerkregister erg waarderen als een netwerk waar zij heel laagdrempelig gebruik van kunnen maken.

#### **Ontwikkeling 2 – Maatwerkloket moet verantwoordelijke gemeente zoeken**

Een aantal casussen is niet via een professional bij het Maatwerkloket gekomen, maar via een omweg omdat niet helder was welke organisatie verantwoordelijk is. Het Maatwerkloket heeft in die gevallen een gemeente gezocht die de verantwoordelijkheid wilde nemen om de casus op te pakken. Voor die casussen is geen (logische) plek in Nederland om te beleggen. Dit speelt bijvoorbeeld bij mensen die (nog) in het buitenland verblijven en naar Nederland moeten of willen.

Uitgangspunt is immers dat deze mensen (of een naaste) hun komst naar Nederland zelf regelen.

#### **Ontwikkeling 3 – kennis en expertise is verbreed**

Met de uitbreiding van het Maatwerkloket met een 3<sup>e</sup> regievoerder heeft het Maatwerkloket nieuwe expertise en een nieuw netwerk gekregen. Dat heeft ook tot nieuwe casuïstiek geleid. Het is moeilijk te zeggen of die vragen anders niet waren opgelost, maar de behoefte uit deze expertise blijkt uit de vragen die op dit terrein binnenkomen.

### 3.4 Bevindingen

Op basis van de aangemelde casuïstiek en de gehouden interviews, zijn de volgende bevindingen van belang. De bevindingen zijn genoteerd op volgorde van het proces.

#### **Bevinding 1 – Laagdrempelig en snel**

Doordat professionals, ook van gemeenten en organisaties in het sociaal domein die niet aangesloten zijn, casuïstiek kunnen aanbrenge, wordt het Maatwerkloket als zeer laagdrempelig ervaren. Hier wordt ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt en de maatwerkfunctionarissen waarderen deze laagdrempeligheid. Het feit dat indieners hier altijd terecht kunnen, men altijd met ze meedenkt en niemand hoeft te zoeken naar het juiste loket wordt ook gewaardeerd.

Bovendien wordt de snelheid waarmee men casuïstiek oppakt genoemd als sterk punt.

### Handelingsperspectief bij doorontwikkeling

- Houd oog voor de laagdrempeligheid en behoud – ook bij toename van het aantal casussen – de snelheid. Om de snelheid te behouden zou het kunnen helpen om duidelijk onderscheid te maken in het proces voor casuïstiek waar alleen meegedacht hoeft te worden en casuïstiek waar een interventie nodig is. Het gaat daarbij vooral om het **administratieve proces** (wat wordt er geregistreerd?).
- Een van de sterke punten van het Maatwerkloket is het brede netwerk (zie ook bevinding 2). Er wordt daarom ook doorlopend gezocht naar **uitbreiding en verbreding van het netwerk**. Het is goed om stil te staan bij de vraag op welke manier dat het beste werkt. Via de informele weg of via bestuurlijke aansluiting? Dat antwoord kan wellicht per organisatie verschillend zijn, afhankelijk van het gewenste effect.

### Bevinding 2 – Brede kennis en groot netwerk

Het Maatwerkloket speelt een belangrijke rol op de volgende punten waar de maatwerkprofessional vastloopt.

- In deze casussen speelt heel brede problematiek. Dat betekent dat veel kennis nodig is van wet- en regelgeving op uiteenlopende terreinen en er een breed netwerk nodig is om gezamenlijk de problemen op te kunnen lossen.

- De aangebrachte casuïstiek is vaak uniek. Problemen die vaker voorkomen kunnen door veel organisaties zelf opgelost worden, omdat er ervaring mee is opgedaan. Een nieuw knelpunt of eenmalig knelpunt is lastiger zelf op te lossen. Daarin speelt het Maatwerkloket een grote rol.
- Het systeem (van wet- en regelgeving) is vaak heel ingewikkeld, waardoor dingen vastlopen doordat een samenloop van wetten of problemen een - in het individuele geval - ongelukkige uitkomst heeft. Het Maatwerkloket verzamelt deze signalen en kaart deze aan.

### Handelingsperspectief bij doorontwikkeling

- Het Maatwerkloket verzamelt signalen over waar mensen vastlopen in (een samenloop van) wet- en regelgeving. Deze signalen worden aangekaart bij de ministeries. Vanuit de interviews komt de behoefte van deelnemende organisaties naar voren om meegenomen te worden in deze signalen. Het structureel delen van deze signalen kan bijdragen aan de doelen van het Maatwerkloket.
  - Mogelijk zitten er meer kanten aan het probleem die nog niet allemaal in beeld zijn en door het **delen** in kaart gebracht kunnen worden.
  - Deelnemende organisaties weten dat een knelpunt is aangekaart (het netwerk wordt meegenomen in wat er speelt). Aandachtspunt is daarbij wel het **managen van verwachtingen**. Een knelpunt dat is aangekaart, is niet op korte termijn opgelost. Dit zijn complexe trajecten die jaren kunnen duren.

### Bevinding 3 – Het is een partnerschap

Hier speelt een aantal zaken een cruciale rol.

De schakelfunctie tussen Rijksoverheid en uitvoerende instanties is cruciaal voor het succes van het Maatwerkloket.

Deze functie is om 3 redenen van groot belang.

- Voor het oplossen van een casus met hulp van brede kennis (via de ambassadeurs en maatwerkfunctionarissen van diverse organisaties) en netwerk.
- Door deze positie kan het Maatwerkloket signalen dat er iets in de uitvoering niet goed loopt goed delen.
- Door het delen van knelpunten in een concrete casus wordt de leefwereld inzichtelijk gemaakt. Leefwereld en systeemwereld kunnen zo meer met elkaar verbonden worden.

Een ander aspect van deze bevinding is dat het oplossen van een complexe casus alleen samen kan, met alle partijen. De maatwerkfunctionaris, regievoerder, ambassadeurs en – indien ingezet – de betrokkenen bij het OP of LET. Dat betekent dat partijen vanuit gelijkwaardigheid aan moeten schuiven en vanuit een open houding moeten nadenken over de oplossing van de concrete casus én over het systeemleren. Vanuit het Rijk vraagt dit om goed mee te denken vanuit de vraag van de indiener. Dat is niet de vraag hoe het wettelijk geregeld is, maar hoe het knelpunt kan worden opgelost. Van gemeenten vraagt dit om het Maatwerkloket op de hoogte te houden als de oplossing is besproken. Door te volgen of de oplossing heeft gewerkt, wordt het lerend vermogen van het Maatwerkloket (en de betrokken partijen) vergroot. Het Maatwerkloket heeft hier stappen in gezet door na de vraagverheldering een

gesprek te organiseren tussen de indiener en de betrokkenen bij de uitvoeringsorganisatie(s), het rijk en/of andere partijen. Hierin wordt de achtergrond van de casus toegelicht, maken betrokkenen met elkaar kennis, kunnen vragen worden gesteld en worden afspraken gemaakt wie wat doet en wanneer iedereen weer bij elkaar komt. Bij afronding van de casus is er ook een overleg. Daarin wordt besproken of de professional is geholpen en verder kan met de casus. Ook de signalen die uit de casus gehaald kunnen worden, worden besproken. Zowel bij gemeenten of uitvoeringsorganisaties als bij de betreffende ministeries.

De communicatie wordt vanuit de maatwerkfunctionarissen als sterk punt genoemd. Ze worden goed op de hoogte gehouden van wat er gebeurt.

#### Handelingsperspectief bij doorontwikkeling

- Om dit **partnerschap** goed vorm te geven is het belangrijk dat er een goed team komt. Ieder individu in het Maatwerkloket vormt een radertje in het geheel. Alleen al die radertjes samen kunnen de knelpunten oppakken en oplossen. Vanuit verschillende functies, achtergronden en mensbeelden brengen de verschillende mensen in het team ook verschillende opvattingen en zienswijzen mee. Het is waardevol die zienswijzen bewust uit te vragen en te benutten. Dat leidt tot betere oplossingen en meer draagvlak.
- Het Maatwerkloket krijgt verschillende redenen te horen waarom maatwerk niet mogelijk of nodig zou zijn. Dat heeft tijd nodig, maar ook **onverminderde aandacht** vanuit het

Maatwerkloket. Het werk van het Maatwerkloket moet goed belegd zijn binnen de Rijksoverheid. Het is noodzakelijk om in het team ook mensen te hebben die weten waar je moet zijn om dingen in beweging te krijgen.

- De professionals bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties zijn een belangrijk onderdeel van het partnerschap. Het aanpassen van wetten is niet altijd voldoende om een andere uitvoering te realiseren. Daar is meer voor nodig. **Aandacht voor een goede implementatie**, waarbij expliciet wordt gemaakt welke mensbeelden onder de wetwijziging liggen en welke effecten daarmee worden beoogd, zijn een hulpmiddel om de uitvoering in lijn te krijgen met het doel van de wet (swijziging).
- Om de **professionals bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties goed te blijven betrekken**, is het zinvol om ze met enige regelmaat te vragen wat zij zouden willen van het Maatwerkloket.

#### Bevinding 4 – Leereffect versterken

Het Maatwerkloket heeft de werkwijze aangepast en evalueert nu bij elke casus of de professional verder kan. Dat vergroot het leereffect. Een aantal systeemknelpunten is aangekaart door het Maatwerkloket en wordt actief gemonitord. Van een aantal andere signalen is niet inzichtelijk wat de status is. Deze zijn wel aangekaart, maar als gevolg van soms grote werkdruk is het lastig om dit goed te monitoren.

De ingediende casussen kunnen niet lang wachten op een antwoord en krijgen daarmee snel voorrang op het eerst monitoren van ingediende signalen. Bovendien is niet altijd

helder of een oplossing voor een casus het gewenste effect heeft bereikt.

#### Handelingsperspectief bij doorontwikkeling

- Door van alle **ingediende signalen te monitoren** wat de stand van zaken is en regelmatig (bijvoorbeeld elk kwartaal) tijd te reserveren om uit te vragen wat de stand van zaken is van diverse signalen, verdwijnen deze niet uit beeld. Dit kan door bijvoorbeeld een vaste dag in de maand in te plannen om stil te staan bij de stand van zaken van alle signalen. Dat draagt bij aan het structureel oplossen van een knelpunt en kan het aantal individuele gevallen waarin zich dit voordoet verlagen.
- In een aantal casussen is wel een oplossing denkbaar voor maatwerk door de gemeente, maar is het bijbehorende budget er niet. In een enkel geval hoeft dat geen belemmering te zijn, maar er zijn grenzen aan wat gemeenten extra kunnen uitgeven aan taken waar ze geen geld voor krijgen. Het Maatwerkloket zou een samenwerking kunnen zoeken met andere partijen die dit type signalen verzamelt en actief kunnen doorverwijzen of delen. Ook voor wat betreft de andere signalen (wet- en regelgeving, systemen, etc.) is het zinvol om **samen te werken met andere partijen die signalen verzamelen**, zoals de VNG. Op die manier komt er een breed palet aan signalen bij elkaar en kunnen deze in samenhang worden bekeken.
- Zoek in het registreren van de ingediende casuïstiek naar een **goede balans tussen werklast en inzicht**. Van niet alle

ingediende casussen is op basis van de registratie helder wat het knelpunt nu precies was. Dat hoeft niet erg te zijn als het een bewuste keuze is dat dit signaal niet meegenomen wordt in het systeemleren.

### 3.5 Op welk vlak kan het Maatwerkloket verder ontwikkelen?

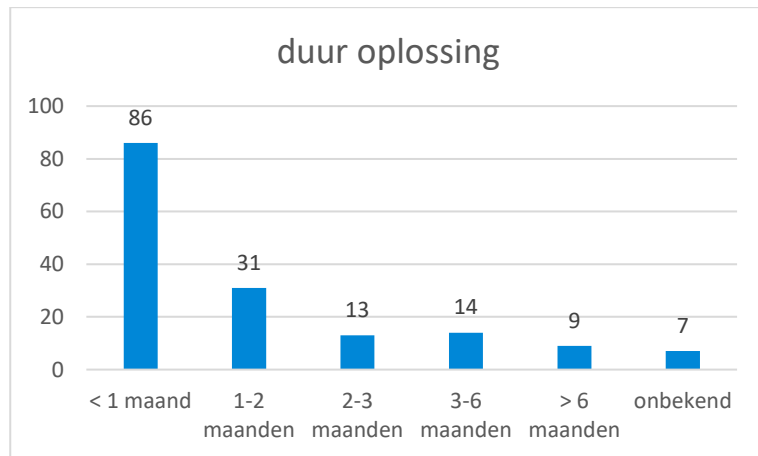
Het Maatwerkloket heeft de afgelopen jaren een enorme groei doorgemaakt. Er zijn complexe casussen opgelost en signalen over knelpunten in het systeem doortastend opgepakt. Bovendien geeft het feit dat het Maatwerkloket bestaat organisaties het vertrouwen dat maatwerk mag en nodig is.

Voor de toekomst zijn er nog een paar aanbevelingen aan het Maatwerkloket naast het handelingsperspectief dat is benoemd bij de bevindingen.

- Zet in op meer naamsbekendheid. Een aantal organisaties komt door toeval of zoeken op internet bij het Maatwerkloket terecht.
- Verbreed het netwerk nog verder, zodat nog meer levensgebieden kunnen worden betrokken bij het oplossen van een knelpunt.
- Zet in op het delen van ontvangen signalen met andere partijen die signalen verzamelen. Bijvoorbeeld de VNG.
- Tot slot zou het Maatwerkloket kunnen inzetten op kennis rondom de mogelijkheden om af te wijken van de hoofdregel als de toepassing van wet- en regelgeving door individuele omstandigheden evident onredelijk uitpakt.

## 4 Wat is de (gemiddelde) doorlooptijd van casuïstiek?

Van de casussen zijn er 86 binnen 1 maand opgelost. In 31 casussen was de doorlooptijd tussen de 1 en 2 maanden, in 13 casussen tussen de 2 en 3 maanden. 14 Casussen zijn opgelost in een periode van 3 tot 6 maanden en 9 casussen in meer dan een half jaar. Van de overige casussen is (nog) geen doorlooptijd bekend.



De casussen die heel snel zijn opgelost (sommige binnen 1 week), hoorden óf niet thuis bij het Maatwerkloket, óf extra informatie was voldoende.

Er is een aantal oorzaken te benoemen voor lange doorlooptijden.

- Er was geen probleemeigenaar of andere partijen namen geen verantwoordelijkheid voor het oplossen van de casus (in gevallen die langer duurden dan 3 maanden). De les die we daaruit kunnen trekken, is dat het partnerschap van onschatbare waarde is (zie bevinding 3). Alleen door gezamenlijk de schouders eronder te zetten en naar een oplossing toe te werken komt er schot in de zaak. Leerpunt daarbij is dat de antwoorden gericht moeten zijn op een oplossing, niet op technische uitleg van wet- en regelgeving.
- De aanmelder zat niet op één lijn met de ministeries over de gekozen oplossing. Hiervoor kan aandacht zijn bij de aanmelding: Er wordt meegedacht over mogelijkheden, maar de rol van het Maatwerkloket is niet om de gewenste oplossing van de indiener te realiseren. Het gaat om een gezamenlijke zoektocht.
- In enkele gevallen was de casuïstiek zo complex, dat ook met gezamenlijke inspanning lang nodig was om iets op te lossen (geen ID-bewijs, moest naar buitenland om geboortebewijs op te halen. Maar hoe dat te doen zonder ID-bewijs?).

## 5 Welke (triage)instrumenten zijn toegepast en met welk resultaat?

Voordat er instrumenten ingezet worden, wordt gekeken of de maatwerkprofessionals alles in het werk hebben gesteld om tot een oplossing te komen. Dat blijkt niet altijd het geval te zijn. Soms ontbreekt het maatwerkfunctionarissen aan kennis of weten zij niet waar aan te kloppen. In die gevallen helpt het gezamenlijk verhelderen van de vraag al bij het vinden van een oplossing. Soms is ook een advies waar een oplossing te vinden is genoeg om de maatwerkfunctionaris op weg te helpen. In andere gevallen biedt het maatwerkregister de juiste ingangen bij andere organisaties waardoor oplossingen in zicht komen.

Bij 70 casussen was de vraagverheldering of het doorverwijzen voldoende om de casus vlot te trekken. Daarbij komen nog 17 casussen waarbij dat het geval was door te verwijzen naar het maatwerkregister. In 5 gevallen is er doorverwezen naar het LET, in 14 casussen is het onbekend welke instrumenten zijn ingezet.

In de interviews is geopperd voorwaarden te stellen aan deelnemers aan het loket op het gebied van kennis, budget, mandaat en positie binnen de organisatie. Hierdoor komen casussen die zelf opgelost hadden kunnen worden niet meer

bij het Maatwerkloket terecht. Nadeel van zo'n aanpak kan zijn dat de casuïstiek die eigenlijk niet bij het loket thuishoort dan niet opgelost wordt.

## 6 Hoeveel casuïstiek is opgelost? En hoeveel casuïstiek is aangemeld, maar niet aangenomen?

Er zijn 160 casussen afgerond door het loket. Van veel casussen is onbekend wat de uiteindelijke oplossing voor de inwoner was, omdat na bemoeienis van het loket de indiener zelf met de casus aan de slag is gegaan. Voor het loket is dat succesvol, door de interventie is een vastzittende casus weer vlot getrokken.

Het leereffect is echter onduidelijk. In de interviews geven de maatwerkfunctionarissen aan dat ze door gesprekken met het loket tot oplossingen zijn gekomen die ze anders niet gevonden hadden. Soms kunnen ze die later weer gebruiken. Casussen zijn echter vaak zo uniek dat die oplossingen niet zomaar vertaald kunnen worden naar andere casussen die zich aandienen. De focus is bij veel maatwerkfunctionarissen ook vooral gericht op het oplossen van de casus, niet op het leereffect voor de organisatie.

Uit de interviews komt een beeld van het verschil tussen de uitvoering en de wet- en regelgever. Zeker wanneer er maatwerkoplossingen gevraagd worden, vinden de professionals het soms moeilijk om die te onderbouwen vanuit de regels. Terwijl in die regels vaak bewust ruimte voor maatwerk is opgenomen. Focus en vaardigheden van de uitvoering zit niet in het doorgronden en interpreteren van wet- en regelgeving maar in problemen oplossen voor de burger. Dat verschil werd ook zichtbaar bij behandeling van casuïstiek in het LET. In de beginfase van het Maatwerkloket ervoer de maatwerkfunctionaris soms dat ze hun vraag moesten verdedigen in plaats van dat er een oplossing voor de casus werd gezocht. Op dat vlak zijn grote stappen gezet, voor aangebrachte problemen wordt nu echt gezamenlijk naar een oplossing gezocht.

Het maatwerkregister heeft een blijvend effect. Gemeenten geven aan dat ze door het register zelf tot oplossingen komen met andere betrokken instanties waardoor bij casussen bemoeienis van het loket of anderszins niet meer nodig zijn. Er is niet bijgehouden hoe vaak dat is gebeurd.

Er zijn 4 casussen in het LET opgelost. Dat betreft casussen op uiteenlopende onderwerpen:

- Mevrouw heeft een hoge studieschuld bij DUO en ontwikkelt psychische klachten als gevolg van de hoge terugbetalingsverplichting.
  - Passende hulp voor psychiatrisch patiënt stagneert door het ontbreken van een identiteitsbewijs. Meneer komt uit Canada en zou daar een nieuw ID-bewijs moeten regelen.
  - Jonge alleenstaande moeder heeft haar inburgeringstraject 6 maanden te laat afgerond, als gevolg van problemen op verschillende leefgebieden. Daardoor heeft ze nu een schuld van € 10.000.
- Een zus kan geen aanspraak maken op kinderbijslag voor de zorg voor haar halfbroer na het overlijden van hun moeder (vader is buiten beeld).



## 7 In hoeverre zijn er vanuit het Maatwerkloket systeemknelpunten gesignaleerd en geagendeerd?

Het Maatwerkloket signaleert per aangemelde casus welke les, dan wel signaal, hier voor de toekomst uitgehaald kan worden. Deze worden in de administratie van het Maatwerkloket onderscheiden in:

- **Lessen/signalen met betrekking tot uitvoering, proces of organisatie.**  
Deze lessen/signalen zien deels op het proces van het Maatwerkloket zelf (bijvoorbeeld sneller escaleren), deels op het functioneren van de organisatie die een casus inbrengt (te veel vanuit aanbod geredeneerd), deels op knelpunten die landelijk opgelost zouden moeten worden (voor sommige combinaties van problematiek is geen plek beschikbaar).
- **Lessen/signalen met betrekking tot wet- en regelgeving.**
- **Overige lessen en signalen.**

Als we deze signalen nader analyseren, dan is een verfijning mogelijk:

- **Het functioneren van het Maatwerkloket**  
Op dit niveau zijn 32 lessen/signalen aangetroffen. Deze hebben betrekking op de triage, op de wijze waarop een

vraag wordt afgehandeld (technisch of oplossingsgericht) en op typen casussen die niet bij het Maatwerkloket thuishoren (enkelvoudige vragen en ‘bezwaar’ tegen een besluit van een andere instantie, vragen van burgers zelf).

- **Het functioneren van de organisatie**  
Op dit niveau zijn 38 lessen/signalen aangetroffen. Deze hebben betrekking op interne samenwerking, vakmanschap en meedenkkracht.
- **Signaal voor het landelijk niveau**  
Op dit niveau zijn 27 lessen/signalen gemeld. Het gaat om het gebrek aan plek voor echtparen samen in een Wlz-instelling of gebrek aan plekken voor mensen die meervoudige problematiek hebben.
- **Signaal met betrekking tot samenwerking**  
In 15 gevallen was de samenwerking tussen partijen onvoldoende, waardoor de inwoner tussen de wal en het schip viel.
- **Wet- en regelgeving**  
Er zijn 46 signalen afgegeven met betrekking tot wet- en regelgeving. Deze zagen op het gebrek aan de mogelijkheid om in specifieke gevallen maatwerk te leveren.

Waar mogelijk worden concrete vervolgstappen voor deze lessen en signalen benoemd en wordt gemonitord of deze worden opgevolgd. Er zijn in totaal 158 lessen of signalen benoemd door het Maatwerkloket. In 25 gevallen is een vervolgactie gemeld. Daar is nog winst te behalen. In een aantal gevallen is te zien dat er wel vervolgstappen zijn gezet, maar is dat niet geregistreerd. Zo blijkt duidelijk uit de

interviews dat de triage bij aanmelding bij het Maatwerkloket sterk is verbeterd op basis van de ervaringen van de eerste aangemelde casussen. Dat is echter niet benoemd als vervolgactie.

## 8 Bereikt het Maatwerkloket de gestelde doelen en waar is nog ontwikkeling mogelijk?

### 8.1 Doorbraak bij vastgelopen casuïstiek

Het eerste (sub)doel is proberen een doorbraak te realiseren bij vastgelopen casuïstiek bij multiprobleemhuishoudens. Het Maatwerkloket heeft in de loop van de tijd haar rol richting professionals steeds beter gepakt. Het probleem wordt nooit overgenomen, maar de professional wordt wel ondersteund. Dat start bij het helpen om de casus zelf op te lossen, met behulp van het Maatwerkregister. Dat instrument wordt enorm gewaardeerd en de geïnterviewden gaven aan dat dit register ertoe heeft geleid dat een casus niet aangemeld hoefde te worden. Een ander positief punt is de aanmelding. De laagdrempeligheid, toegankelijkheid en het vast blijven houden tot een casus is opgelost, worden als een grote steun in de rug ervaren. Door de vragen op het formulier en de triage worden aanmelders opnieuw gevraagd om goed na te denken

over het knelpunt. Dat wordt overigens ook als drempel ervaren, maar gelijktijdig als hulpmiddel om alle kanten van de zaak nog eens goed te bekijken. Vervolgens kan het Maatwerkloket informatie opvragen bij de ministeries en uitvoeringsorganisaties of de overbruggingsprocedure of het LET inzetten. Het is positief dat gestelde vragen nu niet alleen (wets-)technisch worden beantwoord, maar met name gericht op de oplossing.

Dit kan echter nog versterkt worden. Het is niet voor iedereen binnen de Rijksoverheid vanzelfsprekend om met een individuele casus aan de slag te gaan. Het is belangrijk dat er blijvende aandacht is vanuit de top van de organisatie voor het belang van maatwerk en het oplossen van complexe casuïstiek, zowel voor het individu als voor het systeemleren.

### 8.2 Zicht op systeemknelpunten

Het tweede (sub)doel is zicht krijgen op systeemknelpunten, deze te agenderen en hiervan te leren. Het Maatwerkloket wordt steeds beter gevonden door organisaties die vastlopen in complexe casuïstiek. Er worden veel signalen opgehaald vanuit de praktijk die kunnen leiden tot een overweging van de wetgever om aanpassingen in wet- en regelgeving door te voeren. Gelijktijdig is in veel van de aangemelde casussen sprake van een knelpunt waarbij de wetgever niet aan zet is. Het knelpunt is dan systeemtechnisch, zit in onvoldoende kennis van wet- en regelgeving op alle vlakken waar de inwoner problematiek ervaart, onvoldoende samenwerking binnen een organisatie of tussen organisaties, of een cultuur die niet uitnodigt tot het leveren van maatwerk. Aan een

aantal systeemknelpunten wordt hard gewerkt om tot een goede oplossing te komen. Het gaat dus verder dan enkel zicht op systeemknelpunten, er wordt ook meegewerkt aan een oplossing<sup>6</sup>.

## 9 Welke verbeteringen in de werkwijze van het Loket zijn nodig of mogelijk?

Het Maatwerkloket heeft de afgelopen jaren een enorme groei doorgemaakt. Er zijn complexe casussen opgelost en signalen over knelpunten in het systeem doortastend opgepakt. Bovendien geeft het feit dat het Maatwerkloket bestaat organisaties het vertrouwen dat maatwerk mag en nodig is.

Voor de toekomst zijn er nog een paar aanbevelingen aan het Maatwerkloket naast het handelingsperspectief dat is benoemd bij de bevindingen.

- Zet in op meer naamsbekendheid. Een aantal organisaties komt door toeval of zoeken op internet bij het Maatwerkloket terecht.

---

<sup>6</sup> Bijvoorbeeld het knelpunt dat mensen die op de vlucht zijn voor een ex-partner via de BRP toch te vinden zijn. Ook als ze hun naam hebben laten wijzigen. Of het knelpunt dat de ALO-kop automatisch

- Verbreed het netwerk nog verder, zodat nog meer levensgebieden kunnen worden betrokken bij het oplossen van een knelpunt.
- Zet in op het delen van ontvangen signalen met andere partijen die signalen verzamelen. Bijvoorbeeld de VNG.
- Tot slot zou het Maatwerkloket kunnen inzetten op kennis rondom de mogelijkheden om af te wijken van de hoofdregel als helder is dat de toepassing van wet- en regelgeving door individuele omstandigheden evident onredelijk uitpakt en er geen enkele andere mogelijkheid is om het knelpunt op te lossen.

wordt uitbetaald aan ouders die in Nederland wonen en een partner (zonder BSN) hebben in het buitenland. Dat leidt achteraf tot grote terugvorderingen.

## Over Stimulansz

Stimulansz is kennis- en adviespartner van gemeenten en levert praktische oplossingen die écht werken. We vertalen de theorie van wet- en regelgeving naar de werkvloer, waarbij we laten zien dat er meer mogelijk is in de regelgeving dan vaak wordt gedacht.

We adviseren en trainen beleidsmedewerkers, klantmanagers en andere professionals en doen dat met veel enthousiasme en betrokkenheid en vanuit een grote kennis van de praktijk. En we helpen mee aan het verbeteren van de bedrijfsvoering van uw organisatie.

Zo zit Stimulansz in het hart van alle werkprocessen met als doel de dienstverlening van gemeenten in het sociaal domein beter, en daarmee het leven van mensen die afhankelijk zijn van die dienstverlening, een stuk makkelijker te maken.

### Benieuwd wat Stimulansz nog meer te bieden heeft?

Ga naar [www.stimulansz.nl](http://www.stimulansz.nl) voor meer trainingen, kennis en advies.

Stimulansz is de bedenker van de Omgekeerde Toets®

Volg ons ook op social media:

