

# *Dijftien algemene beginselen voor behoorlijk maatwerk*

Het bestuursrecht kent de Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur. Dit zijn spelregels die de relatie tussen overheid en burger in goede banen moeten leiden. Kelaas zien wij nog vaak dat deze beginselen niet worden getreden. Daardoor worden mensen minder goed geholpen dan mogelijk is. Gelukkig zijn er genoeg redenen en mogelijkheden om mensen wel goed te helpen. Om maatwerk te leveren. En om de mooie belofte van maatwerk kracht bij zetten formuleren wij hier de Algemene Beginselen van Behoorlijk Maatwerk.

## **1. Zonder plan geen maatwerk**

Professionals moeten maatwerk goed motiveren. De kandidaat moet begrijpen waar het maatwerk uit bestaat, wat er van hen verwacht wordt en wat zij zelf mogen verwachten. Alle betrokken professionals moeten weten waarom dit specifieke maatwerk voor deze kandidaat nodig is. En zowel de kandidaat als de professionals moeten er allemaal volledig achterstaan, natuurlijk. Niet alleen achter hun eigen onderdeel. Een goed maatwerkplan brengt dit allemaal samen.

## **2. Bureaucratie is geen lastpak maar je beste vriend**

Leer van de regels houden. Alleen dan kun je er gebruik van maken. Regels kunnen veel kansen mogelijk maken en zijn nooit bedoeld om kandidaten dwars te zitten. Als dit in de praktijk wel het geval is ga dan op zoek naar de bedoeling achter de regel. En kijk of die bedoeling een uitzondering rechtvaardigt. Zo staan er in de participatiewet artikelen op basis waarvan mensen een uitkering ontzegd kan worden, maar er staan ook artikelen in op basis waarvan gemeenten een uitkering kunnen toekennen.

## **3. Omarm het ongelijkheidsbeginsel**

Jarenlang hebben we vooral ongelijke gevallen gelijk proberen te behandelen. Maar ongelijke gevallen gelijk behandelen is minstens zo onrechtvaardig als gelijke gevallen ongelijk behandelen. Voor het leveren van maatwerk is het essentieel dat we ongelijke gevallen leren behandelen naarmate ze verschillen.

## **4. Een wet uitvoeren is geen wet uitvoeren.**

Wat doe je als een kandidaat alleen door woonfraude door de vingers te zien onderdak kan krijgen? En de gemeente geen andere passende voorzieningen beschikbaar heeft op dat moment? Pas je dan de Woningwet toe waardoor de kandidaat zonder hulp op straat komt te staan en de gemeente bijvoorbeeld de Jeugdwet overtreedt. Of voer je de Jeugdwet uit en overtreed je de Woningwet? Maatwerk begint met het in kaart brengen van verschillende wetten en de mogelijkheden die ze bieden.

## **5. Zelfredzaamheid is geen uitsluitingscriterium**

Als mensen zelf dingen kunnen of een netwerk hebben is dat mooi meegenomen. Maar de verzorgingsstaat is ontworpen voor die mensen die zichzelf niet helpen. Vergeet dat nooit. Dus het inzetten van eigenkracht of netwerk mag voorliggend zijn, het mag nooit voorwaardelijk worden voor goede hulp en zorg.

## **6. Precedentwerking is een zegen**

Als een maatwerkoplossing goed werkt voor een kandidaat dan moet de gemeente het toejuichen dat andere kandidaten ook die oplossing komen vragen. Leer die aanzuigende werking te gebruiken om het verschil te maken. Dus, ja, als je denkt of hoort: "zo ken ik er nog wel tien. . .," Dan biedt dat een kans: help ze dan allemaal zo!

## **7. Boze mensen hebben dezelfde rechten**

Mensen die boos zijn, schelden, of sloeken verliezen daarmee niet hun recht op zorg, hulp, of sociale zekerheid. Het is vervelend om met boze mensen om te gaan, maar zij hebben onze hulp hard nodig. Vaak nog meer dan mensen die de rust kunnen bewaren.

## **8. Gebruik geld om toegang mogelijk te maken**

Geld opent deuren, maar het sluit ook deuren. Veel voorzieningen verstrekken we beperkt om te voorkomen dat de kosten te hoog oplopen. Goed maatwerk gaat uit van de omgekeerde redenering. We laten mensen juist toe tot bepaalde voorzieningen om te voorkomen dat de kosten hoog oplopen. Maak daarom de kosten en baten van maatwerk expliciet. Dat helpt als argument om mensen toe te laten.

## **9. Voorkom relatieve opwaardering**

Er zijn altijd voorbeelden die nog schrijnender, urgenter en zieliger zijn dan de kandidaat waar je maatwerk voor ontwerpt. Maar het feit dat andere kandidaten er erger aan toe zijn heeft weinig te maken met het plan voor de kandidaat waar je op dat moment maatwerk voor maakt. Als er mensen zijn die er nog erger aan toe zijn, hebben die ook maatwerk nodig. Het kan nooit een reden zijn om anderen niet te helpen.

## **10. Geen meningen zonder oplossing**

Gebruik meningen en beelden over kandidaten alleen om een oplossing te ontwerpen. Niet om oplossingen af te schieten. Je mag er pas wat van vinden, als je er iets van kan maken. Voorkom insinuaties en hypothesen over wat de kandidaat allemaal niet aan zou kunnen en werk oplossingsgericht. Baseer maatwerk op feiten, inschattingen van mensen die de kandidaat goed kennen en natuurlijk de kandidaat zelf.

## **11. Accepteer geen wetten die niet zwart op wit staan**

Wat doe je als iemand zegt dat een oplossing niet mag? Vraag dan van wie niet. Als het antwoord is 'van de wet!', vraag dan welke wet. Als het antwoord is, 'van de jeugdwet', vraag dan welk artikel. Vaak is de wet minder rigide dan professionals doen voorkomen. Maak daar gebruik van en laat je niet met een juridisch kluitje in het riet sturen.

## **12. Deel informatie als dat moet**

Natuurlijk moeten we erg terughoudend zijn om gegevens te delen. Maar in sommige gevallen is het toegestaan om informatie te delen als dit nodig is voor de toegang tot of kwaliteit van noodzakelijk hulp, zorg of dienstverlening. Zeker als de kandidaat toestemming geeft.

## **13. Betrek niet te veel professionals**

Vanaf de vierde professional maakt iedere professional de problemen alleen maar groter, veelzijdiger en diffuser. Maatwerk wordt dan steeds moeilijker. Bovendien kunnen kandidaten maar een beperkt aantal professionals tegelijkertijd begrijpen. Samenwerken is belangrijk maar overdrijf het niet. Betrek alleen professionals die strikt noodzakelijk zijn om de oplossing dichterbij te brengen.

## **14. Three strikes and you're in**

Als iemand drie keer niet succesvol is behandeld, trajecten zijn gestopt, of cliënten zijn geschorst of weggestuurd, mag de vierde instelling de toegang niet weigeren. Dan ben je 'binnen'. Dan mag je overal geholpen worden waar je zelf denkt dat zorg het beste aanslaat. Gebruik dat als vuistregel.

## **15. Overdrijf het algemeen belang niet**

De beginselen van behoorlijk bestuur kennen het evenredigheidsbeginsel. Dit beginsel stelt dat de overheid individuele burgers niet onevenredig in problemen brengt door wetgeving met een algemeen doel. Veel toegangseisen in de zorg beogen een algemeen doel. Laten we het belang van het individu met problemen iets vaker boven dat van ons allemaal gaan.