

Rapportage Maatwerkplaats 3^e tertaal 2022

Tip: Beweeg met de muis over het plaatje en kijk welke velden je kan aanklikken!



De Maatwerkplaats

De Maatwerkplaats is landelijk en in de districten de aanjager van de doorontwikkeling van maatwerk. Het is een netwerk van praktijkprofessionals 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.

[Klik hier](#) om naar de Maatwerkplaatspagina op DWU te gaan.



Activiteitenoverzicht

Eigen ontwikkeling

- sessies proces en principes Maatwerkplaats
- reflectiesessie netwerk overheidsbrede Maatwerkplaats
- Intervisiegroepen regionale maatwerkplaatsen
- Medewerkersbijeenkomsten Maatwerk aanpak
- Reflectie- en vooruitkijk middag landelijke Maatwerkplaats
- 4-wekelijks verbindingsteam
- Presentatie over rol procesbegeleider bij regionale maatwerkplaatsen
- Themadag Sr. Adviseur 'Menselijke maat'.
- Workshops Doenvermogen medewerkersdagen WERKbedrijf
- Doenvermogen K&S fysieke bijeenkomst hoofdkantoor
- Workshops Doenvermogen UWV-breed online
- 2-daagse cursus 'Effectief Regievoeren'.
- Presentatie Maatwerkplaats bij Wajongtafel Apeldoorn.
- Reflectiesessie Regionale Maatwerkplaatsen

Ontwikkeling producten

- Evenement Fonkelende fouten Hybride
- Onderzoek lerende evaluatie maatwerkplaatsen Onderzoek is in diverse gremia besproken (SBO, deelname begeleidingscommissie, verbindingsteam, maatwerkplaatsen en SDO)
- Leerinterventie Perspectiefcirkel inclusief webinar en E learning
- Kaartspel principes met begeleidend boekje. Begin 2023 beschikbaar
- Stage SZW bij UWV
- 2e Boekje. Komt volgend jaar uit.

Workshops en presentaties

- Deelname werkgroep versnelling solve vraagstukken (Raad van Bestuur)
- Workshop maatwerk BC & K
- Workshop maatwerk op Leiderschapsconferentie 'Ziel en Zakelijkheid'
- Deelname denksessie argumentenfabriek 'mensbeelden in het sociaal domein'
- Accelerator programma doorlopen. Daarnaast input geleverd aan Accelerator programma: Zelfstandige met een AW uitkering
- VNG Congres
- Testfase Serious Game
- IKR klankbordgroep Uitvoering - Ik ben (deels) arbeidsongeschikt
- Workshop leerinterventie 'de Perspectiefcirkel'
- PMM congres
- Presentatie integrale klantreis/ 2-daagse ontwerpessie
- Praktijkdag Ministerie

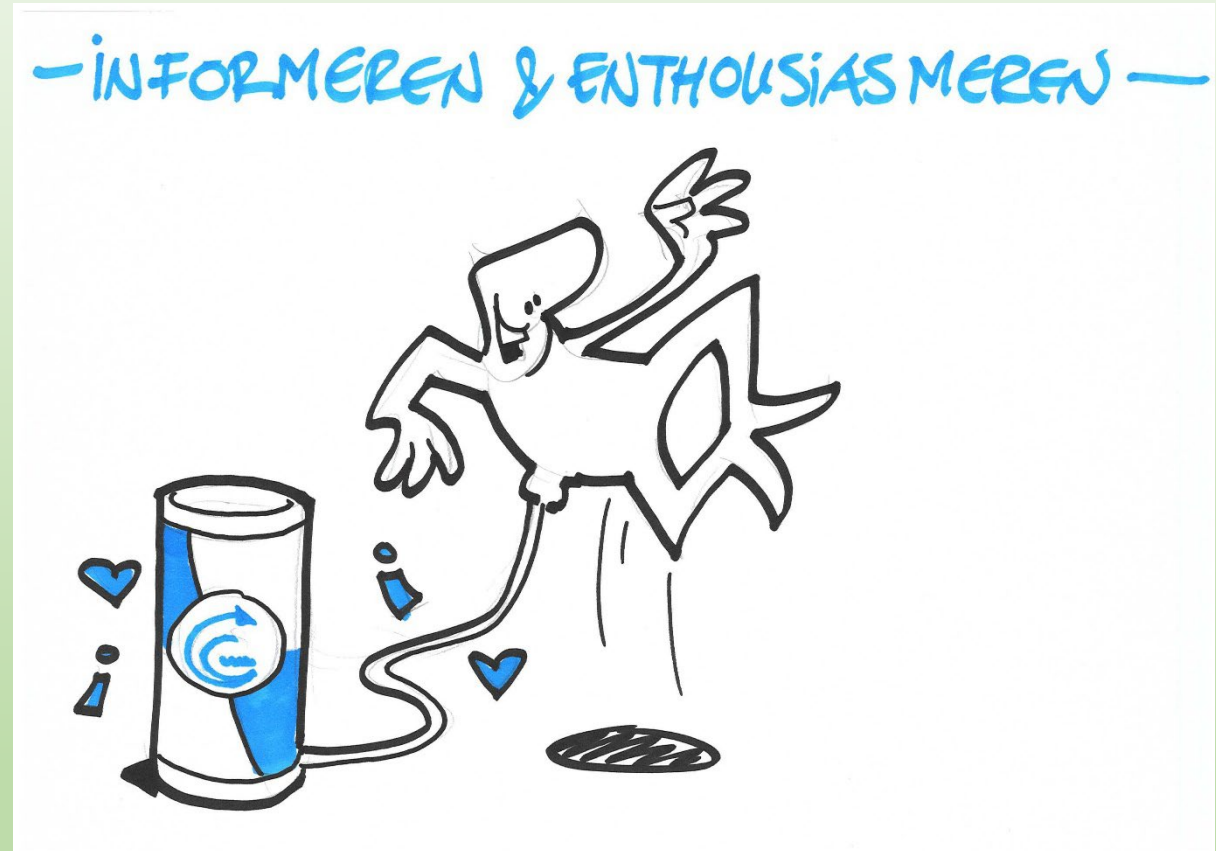
Communicatie

- UWV magazine: Dilemma Jacoba (met Wajong voorziening niet naar het buitenland)
- Citydeal interview over Solve aanpak
- Twee wekelijks maatwerkverhaal op DWU

Uitwerking Activiteiten

In deze rapportage zijn een aantal activiteiten nader uitgewerkt. Klik op de onderstaande links om deze te bekijken:

- [Evenement Fonkelende Fouten](#)
- [Maatwerk en Willekeur](#)
- [Boekje 2.0](#)
- [Stage "SZW loopt mee"](#)
- [Workshop Doenvermogen](#)
- [Reflectiesessie Regionale Maatwerkplaatsen](#)
- [Kaartspel Principes](#)
- [Leerinterventie Perspectiefcirkel](#)



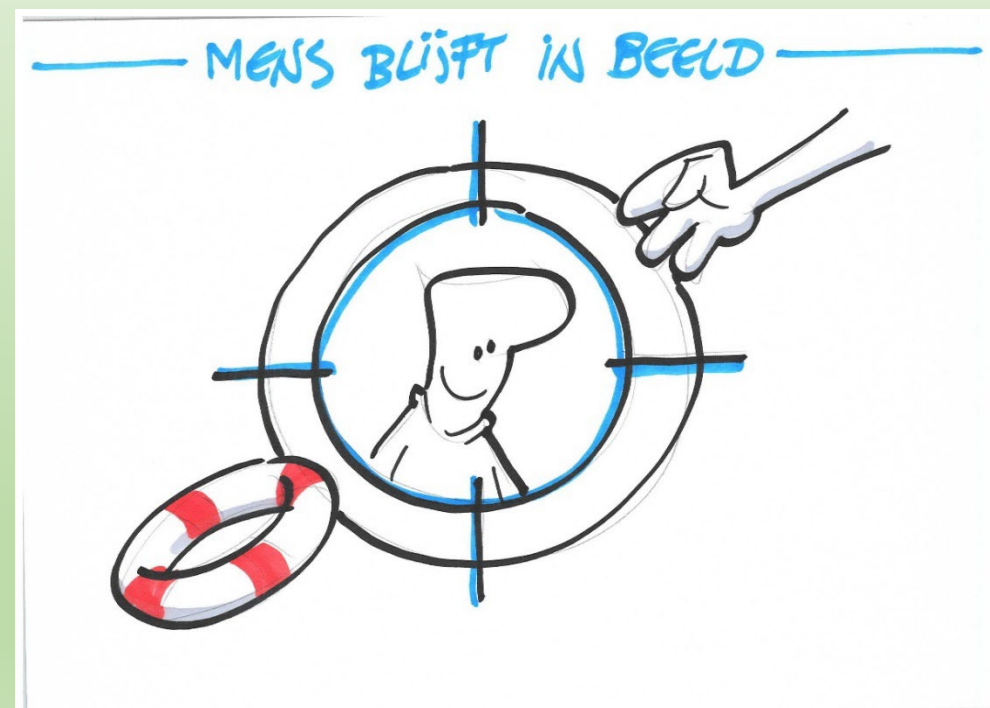
Maatwerkplaats en MVO

De landelijke Maatwerkplaats werd ook in 2022 ondersteund door een trainee en een werkervaringsplaats.

De regionale maatwerkplaatsen zijn in ontwikkeling en nog groeiende qua inhoud/ambitie en bemensing. Ook is hier ondersteuning door een werkervaringsplaats.

Bij fysieke bijeenkomsten wordt een vegetarische lunch geserveerd.

Binnen de Maatwerkplaats is er de mogelijkheid om boeken te ruilen.



Fix en solve

De Maatwerkplaats hanteert het fix en solve principe: individuele situaties oplossen (fix) en actief bijdragen aan (h)erkennen en oplossen van structurele knelpunten (solve)

Dit doen we samen aan de 'Solve-tafel'. Hier zijn collega's van SBK, K&S en de divisies in vertegenwoordigd. Inmiddels zijn ruim 50 solve-vraagstukken onderkend.

Knelpunten onderscheiden we op één of meerdere van de volgende aspecten:

- **Wet- en regelgeving, beleidsregels en andere vormen van kaderstelling**
 - *Onvrijwillig verblijf buitenland WW en Calamiteitenverlof WW*
- **Het (interne) systeem waarin we werken, zoals IT, werkprocessen, ervaren werkdruk, cultuur en, klantreis en -communicatie**
 - *Vaststellingsovereenkomst en ziek.*
 - *Betalingsonwil (kan ook bij (dreigend) faillissement spelen)*
 - *Betalingsonmacht en faillissementen*
- **Ambtelijk vakmanschap (professioneel handelen)**

*Klik op de knelpunten voor een uitwerking hiervan

Solve Inflatiecompensatie

De overheid heeft de afgelopen maanden werkgevers herhaaldelijk opgeroepen om hun werknemers tegemoet te komen in de extra kosten die veel huishoudens moeten maken als gevolg van de snel stijgende inflatie en energiekosten. Er zijn werkgevers die gehoor geven aan de oproep van de overheid, door aan hun werknemers een compensatie te verstrekken.

Klik hier voor het signaal van de UWV-Maatwerkplaats, waaruit blijkt dat de beoogde koopkrachtcompensatie door werkgevers maar ten dele werknemers wordt bereikt met een UWV-uitkering, omdat een groot deel wordt verrekend met de uitkering.

Hetzelfde geldt voor werknemers die een gedeeltelijke Participatiewet-uitkering ontvangen en voor inkomensafhankelijke toeslagen.



De principes van Maatwerk (1/2)

De principes van maatwerk dienen als leidraad en houvast en zijn niet onderhandelbaar.

Principes kaartspel

Voor de Principes van Maatwerk is een dialoogspeel ontwikkeld, dat bestaat uit 52 kaartjes (4 per principe) en 2 jokers. Het is bedoeld om het gesprek te voeren over de principes aan de hand van de vragen op de kaartjes.

De principes helpen om maatwerk te leveren. Ze geven een nieuw houvast.

Vanwege het belang van de principes en de verankering daarvan, wordt er veel aandacht besteed aan de vormgeving. Daardoor zal het spel waarschijnlijk in januari 2023 echt het licht zien.

Er is ook een - digitaal - boekje over de Principes, waarin je nog eens na kunt lezen wat er bedoeld wordt met de verschillende principes van maatwerk en hoe je ze kunt gebruiken. Dit verschijnt tegelijk met het kaartspel; er worden dezelfde illustraties gebruikt, vandaar.

Het kaartspel zal in een oplage van 500 worden gedrukt en met spelregels en een mooi doosje worden uitgevoerd.

De bedoeling is het spel warm te introduceren, zo veel mogelijk tijdens bijeenkomsten van collega's uit de verschillende divisies – zodat ook hier weer netwerken ontstaan. Denk daarbij aan Wat-beleeft-de-klant-dagen, districtskennismakingsbijeenkomsten voor nieuwe medewerkers en mogelijk ook gekoppeld aan workshops perspectiefcirkel.



De principes van Maatwerk (2/2)

Leerinterventie Perspectiefcirkel

Gezamenlijk met HRM Leren en Ontwikkelen en met Opleiders van de Leer- en ontwikkelomgeving HRM hebben we een e-learning, webinar en workshop gemaakt over de Perspectiefcirkel.

Hiermee bereiken we dat medewerkers vanuit een grotere invalshoek dan alleen de eigen functie leren denken, moedigen we aan om lastige casussen vanuit de drie invalshoeken van de perspectiefcirkel te bespreken en stimuleren we dat deelnemers ook anderen vragen om vanuit verschillende kanten te kijken naar een situatie.

In de e-learning krijg je uitleg en praktische tips over de perspectiefcirkel die als methode wordt gebruikt in de Maatwerkplaatsen. Het webinar is onderdeel van de e-learning en kan ook 'los' worden ingezet. Na het volgen van de e-learning word je aangemoedigd om ook de workshop te volgen. Hiermee brengen we het geleerde meteen in de praktijk.

We doen dit divisieoverstijgend en op een fysieke locatie. Inmiddels hebben vrijwel alle regionale maatwerkplaatsen de e-learning en workshop gevolgd. Zij hebben daarbij ook directe collega's betrokken. Door (regionaal) in coalitieverband de workshop te volgen worden steeds stukjes netwerk gevormd en uitgebreid. Deze olievlekwerking is een bedoeld en mooi neveneffect.

De e-learning is te vinden op Peoplesoft ELM en voor iedereen te volgen. Vanaf januari komt hiervoor aandacht op Intranet.

We willen met name Veerle Kik bedanken voor het maken van de e-learning en [redacted] voor hun begeleiding bij de opname.

Tot slot een aantal quotes uit de evaluatie:

- ❖ *'door bij elkaar te komen, kom je tot de juiste vragen' P-cirkel*
- ❖ *'om het te kunnen bekijken vanuit meerdere perspectieven, heb je elkaar nodig'*
- ❖ *'bij overdrachtsmomenten gaat veel mis'*
- ❖ *'het besef van professionele buikpijn is een verrijking'*



Verbinding in de keten (1/3)

De verbinding in de keten blijft in ontwikkeling. Er wordt al onderling samengewerkt door de maatwerkplaatsen op regionaal niveau, maar het blijft onveranderd een uitdaging om de juiste collega te vinden bij een andere publieke dienstverlener. Wat wij doen om de verbinding in de keten te verbeteren en verder te bestendigen:

➤ **Overheids-breed**

De landelijke Maatwerkplaats neemt deel aan het netwerk overheids-brede Maatwerkplaats. Hierin zijn een schat aan landelijke ketenpartners verbonden. Zoals: DUO, CAK, SVB, Belastingdienst, IND, Raad voor rechtspraak, RDW, CBR, CJIB, RvO (rijksdienst voor ondernemers), UWV, diverse gemeenten, Programma WAU (Werk aan Uitvoering), Programma Multiprobleem Huishoudens (hierna PMM), SAM (vakgroep voor klantmanagers), Ministerie van SZW, Ministerie van VWS. Dit netwerk bestaat zo'n 1,5 jaar.

Opbrengsten: leren van elkaar en elkaars aanpak, waarbij vooral UWV-Maatwerkplaats wordt gezien als voorbeeld en voortrekker. Een netwerk ten behoeve van individuele en meer algemene vraagstukken, ook organisatorische en inhoudelijke ondersteuning van elkaar. Gezamenlijk signaleren en oppakken van zaken die voorbij de grenzen van organisaties spelen. De komende tijd wil dit netwerk, naast voortzetting van bovengenoemde aspecten, aandacht besteden aan het delen van gegevens in de keten en het implementeren van moreel beraad. Het netwerk groeit nog steeds. De bijeenkomsten zijn eens per 6 weken – digitaal/hybride. Er is een vacature gesteld voor een secretaris.

➤ **Samenwerking**

DUO en UWV zullen in 2023 hun samenwerking intensiveren om de informatievoorziening met betrekking tot uitkeringsgerechtigden en met name schuldenproblematiek bij beide organisaties te verbeteren.

Daarnaast zijn op een aantal Solves de Belastingdienst, VNG en SVB en verschillende ministeries betrokken. Vanuit signalen vanuit de uitvoering en de regionale maatwerkplaatsen, wordt na probleemanalyse de ketenpartner(s) betrokken die bij kan dragen tot het structureel oplossen van een probleem of knelpunt.

Gezamenlijk wordt gezocht naar een oplossing die bijdraagt aan bijvoorbeeld verbetering van informatievoorziening en/of dienstverlening aan de burger.

Verbinding in de keten (2/3)

Een aantal voorbeelden:

- SVB: verbeteren informatievoorziening ten aanzien van PGB-inkomsten, om hoge terugvorderingen te voorkomen;
- VNG: gezamenlijke aanpak op het probleem waarbij burgers door fiscale regels onder het bestaansminimum uitkomen;
- Belastingdienst: het Stella team van de Belastingdienst kan altijd betrokken worden door de verschillende maatwerkplaatsen, indien casuïstiek speelt waarbij dit nodig is.

➤ Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (PMM)

Daarnaast werken we nauw samen met PMM. Zij beheren het landelijk maatwerkregister. Hierin zijn ruim 60 gemeenten vertegenwoordigd en veel andere publieke dienstverleners. Dit is een digitale omgeving waar professionals van verschillende publieke dienstverleners met een maatwerkcasus, in contact kunnen komen met elkaar om gezamenlijk tot een oplossing te komen voor de burger. Zij zullen in 2022 en 2023 álle gemeenten die nog niet zijn aangesloten in het landelijk maatwerkregister benaderen, zodat landelijke dekking gaat ontstaan.

Regionale arbeidsdeskundigen van UWV zijn ook steeds meer ambassadeur voor het maatwerkregister van PMM. Dit draagt bij aan landelijke dekking. Ook door hun aanwezigheid bij de regionale maatwerkplaatsen.

Er is eveneens contact met Citydeal eenvoudig maatwerk om op lokaal en landelijk niveau mensen met gestapelde problemen beter te kunnen helpen.

➤ Regionaal

De inmiddels 12 regionale maatwerkplaatsen van UWV hebben allen hun wortels in de eigen regio. Met het groeien van de regionale maatwerkplaatsen bestendigt ook de ketensamenwerking in de verschillende regio's. Daarnaast vergroten we ook het interne netwerk door samenwerking met onder meer: regionaal arbeidsdeskundigen, RMT, de klachtambassadeur, cliëntondersteuner, die ook weer beschikken over een netwerk.

Ze werken aan het opbouwen van verbinding in de keten met gemeenten etc. Door het opzetten van een structureel netwerk of met casuïstiek.



Verbinding in de keten (3/3)

➤ Masterclasses AWB en Maatwerk

Samen met de landsadvocaat Pels Rijcken en PMM ontwikkelt de Maatwerkplaats () mede de vernieuwde Masterclass Algemene Beginselen Behoorlijk Bestuur en Maatwerk. Deze masterclass zal in 2023 via de Academie voor Overheidsjuristen en wetgeving voor medewerkers van overheidsinstanties zo'n 8 keer worden aangeboden. De Masterclass verbindt juristen en maatwerkprofessionals van verschillende overheidsorganisaties op het onderwerp maatwerk en draagt daardoor bij aan de verbinding in de keten.



Evenement **Fonkelende Fouten**

In juni 2021 is er vanuit de Trainee pool een evenement georganiseerd over het belang van het delen van fouten en leren daarvan. Hierbij werd een openingspeech gegeven door Guus van Weelden en de workshop werd gegeven door [redacted] van de Foutenfabriek. Dit werd mede georganiseerd door de trainee van de Maatwerkplaats. Een van de doelen [redacted] ement was om het belang van het delen van fouten en leren daarvan op de agenda te krijgen.

Ook binnen de Maatwerkplaats werd er geregeld gesproken over het belang van het delen van fouten en vooral het belang van het samen leren van fouten. Van fouten kun je alleen leren als je deze ook deelt en daarbij kunnen anderen ook leren van jouw fouten. Met dit en het evenement uit 2021 in het achterhoofd vonden we het zonde dat er na afloop van het evenement niet veel mee werd gedaan in de organisatie, terwijl het wel een inspirerende sessie was.

Daarom werd er halverwege dit jaar besloten dat wij dit jaar een evenement zouden gaan organiseren over het maken, delen en leren van je fouten. Dit evenement hebben wij het Fonkelende Fouten evenement genoemd. Deze keer vond het plaats op donderdag 8 september. Waar het in 2021 online plaatsvond, vond het nu live plaats in Den Bosch en werd het evenement georganiseerd in samenwerking met Online Seminar (een hybride evenement). Het evenement werd dus ook live uitgezonden en is een jaar lang terug te kijken: Online Seminar | Webinar: Fonkelende fouten.

Guus van Weelden was opnieuw de eerste spreker. Daarna heeft [redacted] een workshop gegeven van 2 uur. Vervolgens werd in het laatste uur vooral stilgestaan bij de vraag: hoe brengen wij dit [redacted] was namelijk het belangrijkste doel van dit evenement, het verder brengen van dit onderwerp in de organisatie, het liefst als een olievlek.

Om het verder te brengen in de cultuur van de organisatie [redacted] 100 aanwezigen benoemd tot ambassadeur. Zij zitten in een ambassadeursnetwerk. Allemaal kregen zij het boek dat [redacted] heeft geschreven: Superfalen. En ook hebben zij toegang tot het online programma 'Faalflix' waarmee zij verschillende masterclasses kunnen bekijken en daarnaast ook iedere week een nieuwsbrief ontvangen.

Uit dit netwerk zijn al een aantal vervolgsessies ontstaan in verschillende teams. Meerdere ambassadeurs zijn bezig met het maken en geven van presentaties. Daarnaast zal er in 2023 een SharePoint worden opgezet die voor de hele organisatie toegankelijk is en waar [redacted] e over Fonkelende Fouten kan worden gedeeld. Deze wordt gepresenteerd op een Q&A sessie op 24 januari 2023 met [redacted].

Als Maatwerkplaats vinden wij het belangrijk dat UWV steeds meer een lerende organisatie wordt. Daarom zetten wij ons in om het leren van fouten te verspreiden. Wij doen dit met de zogenoemde 'Faalbokaal', door middel van het coördineren van het ambassadeursnetwerk, door het faciliteren van presentaties en door geregeld stil te staan bij de vraag: hoe brengen wij dit nog verder? Dat doen wij dan graag met die 100 ambassadeurs!

Maatwerk en Willekeur

In de afgelopen jaren is er ruimte ontstaan voor de menselijke maat en maatwerk in de dienstverlening. Ondanks dat het draagvlak is vergroot, wordt maatwerk nog (te vaak) geassocieerd met willekeur. Maatwerk zou leiden tot precedentwerking met (negatieve) gevolgen. Het spanningsveld tussen maatwerk en willekeur kan belemmerend werken voor maatwerk in de dienstverlening (Concept Eindrapport Maatwerkplaatsen, lerende evaluatie, 2022.).

Om deze reden wil de Maatwerkplaats inzetten op het aangaan van het gesprek over dit spanningsveld. In dit kader is er in de afgelopen periode een praatstuk opgesteld met verschillende inzichten over dit spanningsveld. In de afgelopen periode is het spanningsveld onderwerp van gesprek geweest in het verbindingsteamoverleg en is het stuk gedeeld met onze UWV collega's en de collega's van het ministerie.

Boekje 2.0

In januari 2022 is het boekje van de Maatwerkplaats 'Hoe maatwerk bij UWV het licht zag' uitgekomen. Dit boekje is in de periode daarna over heel UWV verspreid. Inmiddels zijn we bezig met een nieuw boekje die we in het eerste kwartaal van 2023 willen afronden. In het nieuwe boekje spelen we in op de actualiteit en op een thema dat vaak terugkomt in de Maatwerkplaats. Het centrale thema in dit boekje is: armoede en schulden.

Het doel is vooral om bewustzijn te creëren bij collega's wat armoede en schulden met cliënten doen en wat voor handelingsmogelijkheden er binnen UWV zijn om met cliënten met schulden om te gaan. Daarnaast zal er ook ruimte zijn voor een verhaal van een ervaringsdeskundige die werkzaam is binnen UWV. KCC Schuldhulpverlening is ook betrokken bij het boekje.

Qua inhoud zal het boekje opnieuw vol staan met verhalen van professionals, cliënten en ook met een aantal interviews met experts op dit thema. Voor de rest worden jullie doorverwezen naar het boekje.



Stage “SZW loopt mee”

In de afgelopen maanden hebben een aantal medewerkers van SZW stage gelopen bij medewerkers van UWV. Deze stages zijn gefaciliteerd door de Landelijke Maatwerkplaats. In het eerste tertaal van 2023 is er het plan om deze stages structureel te gaan inbedden in de organisatie en ook toegankelijk te maken voor beleidsmedewerkers binnen UWV en andere organisaties. Het doel is om mensen uit de wereld kennis te laten maken met de uitvoering. Er is ook een uitwisseling de andere kant op mogelijk.

We hebben in de zomer het hele netwerk van de Maatwerkplaats gevraagd wie allemaal iemand van SZW een week wil laten meelopen op zijn/haar werkplek. Daarbij kregen de collega's een schema van een aantal weken waarop ze konden invullen dat ze die week wel of niet konden laten meekijken.

Bij het ministerie kregen ze vervolgens een lijst met functies/locaties en data door dat er op die plekken ruimte was voor een stagiair. Vervolgens konden zij zich bij de administratie van de Maatwerkplaats inschrijven voor een bepaalde stageplek. Iedereen kon 1 plek en week kiezen. Als een plek vergeven was, zat de desbetreffende collega van UWV 'vol'.

De stagiair en de stage aanbieder werden vervolgens door de Maatwerkplaats aan elkaar gekoppeld, er werd een geheimhoudingsverklaring getekend, een ID centraal opgeslagen en de manager van de UWV collega werd op de hoogte gesteld. En dan regelden de stage aanbieder en de stagiair vervolgens samen hoe ze hun stage gingen inrichten. Er zijn een aantal stages geweest in de maand september.

Hieronder een aantal quotes gehaald uit evaluaties van stagiair(e)s en stage aanbieders:

- ❖ *'Mede doordat ik 'live' bij cliënten aanwezig mocht zijn en dat maakte heel veel indruk. Tevens heb ik de gastvrijheid, gedrevenheid én trots van de UWV-collega's zeer gewaardeerd.'*
- ❖ *'Het meelopen heeft mijn kijk op de praktijk zeker verrijkt en laten zien hoe breed het spectrum is van vragen dat binnenkomt bij het KCC (van wijziging van rekeningnummer tot aan doorverwijzing bij problematische schulden en uitleg over het WIA-proces). Het heeft me bovendien ook laten zien hoeveel er intern tussen UWV-collega's/divisies geschakeld moet worden om het goed voor een cliënt te kunnen doen.'*
- ❖ *'De beleidsmedewerker kan zien wat wij meemaken met klanten waardoor het wellicht minder abstract wordt. Ze kunnen in de praktijk de invloed van geschreven beleid zien.'*

Workshop Doenvermogen

We hebben het afgelopen jaar een workshop Doenvermogen ontwikkeld voor collegae intern en extern (gemeenten, andere publieke instanties). Aanleiding is tweeledig:

- Het rapport Weten is nog geen doen van ruim 6 jaar geleden een concrete invulling geven
- In maatwerkcasuïstiek komen we zeer vaak tegen dat een cliënt (tijdelijk) een verminderd doenvermogen heeft en dat de cliënt hierdoor 'fouten' maakt richting UWV (of andere instanties) en dat dit nadelig uitpakt voor de cliënt.

We wilden daarom meer aandacht voor dit onderwerp en meer bewustwording creëren bij collegae over doenvermogen en daarnaast meer handelingsperspectief.

Naast kort wat theorie bespreken, zit de kracht van de workshop in het delen van een ervaringsverhaal door een collega. Een collega die zelf tijdelijk verminderd doenvermogen heeft gehad door een ingrijpende gebeurtenis en daardoor ook nog in de problemen komt met verschillende publieke instanties. Het kan ieder mens overkomen. Daarnaast is de dialoog erover en het met elkaar nadenken over hoe je hier zelf aan bij draagt / je invloed pakt een belangrijke factor van de workshop.

We hebben nu al honderden mensen bereikt door middel van de workshop, zowel digitaal als fysiek en de feedback is zeer positief:

- ❖ *'Super workshop. Het leeft duidelijk bij de aanwezigen. Zou verplichte kost moeten zijn voor alle UWV-ers sowieso.'*
- ❖ *'de medewerkers die in doenvermogen geïnteresseerd zijn zitten nu bij de workshop. Hoe krijg je de andere collega's mee? Deze workshop zou idd voor alle medewerkers aangeboden moeten worden. Het is een cultuurverandering, en deze gaat niet vanzelf!'*
- ❖ *'Onwijs bedankt voor de workshop. Fijne opzet, theorie, ervaring en het er gezamenlijk over te hebben.'*
- ❖ *'Fijn theoretisch kader .Heel erg mooi en invoelbaar praktijkverhaal. Verdeling in breakoutrooms zorgt voor verbinding en inzichtelijkheid tussen divisies.'*

Reflectiesessie Regionale Maatwerkplaatsen

Om van elkaar te leren en ook gezamenlijk vooruit te kijken hebben we in december 2 reflectiesessies gehouden met collega's van de regionale maatwerkplaatsen. We hebben ons hierbij laten ondersteunen door het Kenniscentrum SBK.

We begonnen met de vraag: Wat heeft de Maatwerkplaats jou het afgelopen jaar gebracht en kun je dat samenvatten in 1 woord?

<i>Verrijkend</i>	<i>Het verbreedt je wereld om uiteindelijk iets te doen en echt meer naar de cliënt te kijken.</i>
<i>Enthousiasme</i>	<i>Hoe maak je mensen enthousiast over de Maatwerkplaats en welke grenzen zitten hier aan.</i>
<i>Samenwerken</i>	<i>Je hebt elkaar nodig om verder te komen.</i>
<i>Ambivalentie</i>	<i>Het is mooi om met maatwerk bezig te zijn. Maar soms kan het ook behoorlijk frustrerend zijn.</i>
<i>Inzicht</i>	<i>Wat er allemaal is binnen UWV. Verder kijken dan de eigen bubbel. Bewustwording van (on)mogelijkheden.</i>
<i>Leren</i>	<i>Het gaat er niet om dat dingen goed of slecht zijn. Maar het gaat om dat dingen beter worden.</i>

De deelnemers herkennen ook dat het niet zo makkelijk is om organisatie en collega's mee te krijgen. De vraag is: Hoe nu verder, hoe de beweging te creëren in de hele organisatie dat maatwerk kan en mag.

Een aantal dilemma's zijn benoemd:

- Hoe collega's (managers en medewerkers) tegen maatwerk aankijken.
- Niet iedereen krijgt professionele buikpijn bij een casus.
- Niet iedereen kan of wil vanuit verschillende perspectieven naar een casus kijken.
- Niet iedereen voelt de ruimte om handelend op te treden als dit vanuit de klantsituatie wel gewenst is.

De deelnemers vonden het mooie gesprekken. Het ging over verbinden en nieuwe uitdagingen. Het was leerzaam en gaf nieuwe inzichten.

Solve vraagstukken (1/4)

1. Wet- en regelgeving

Onvrijwillig verblijf buitenland WW en Calamiteitenverlof WW

Vertrek naar het buitenland, anders dan wegens vakantie, is een uitsluitingsgrond art 19 Werkloosheidswet.

Calamiteitenverlof WW: WW-uitkeringsgerechtigden die tijdens hun WW-uitkering om een noodzakelijke reden (calamiteit zoals overlijden familie of opname kind tijdens vakantie) in het buitenland verblijven hebben hierdoor tijdelijk geen inkomen. Praktijkprofessionals gaan hier verschillend mee om; is hier sprake van verouderde wetgeving? In de WIA (LGV) en andere wetten kennen we deze uitzonderingsgrond niet. SBK onderzoekt of hier buitenwettelijk begunstigend beleid mogelijk is.

Onvrijwillig verblijf buitenland WW: WW gerechtigden die om veiligheidsredenen (advies politie of getuigenbeschermingsprogramma) in het buitenland zijn hebben geen WW recht.

Begin 2023 organiseert SZW een overheidsbrede bijeenkomst met Bijzondere zaken UWV/SZW afd veiligheid/Openbaar ministerie/Slachtofferhulp/politie/Maatwerkplaats SZW en UWV.



Principa 4

Fix and solve

Als jij een situatie tegenkomt waarvan je weet dat die vaker voorkomt, hoe ga je daar dan mee om?

Solve vraagstukken (2/4)

2. Het (interne) systeem

Vaststellingsovereenkomst en ziek.

Cliënt meldt zich vanuit de WW (opnieuw) ziek vanuit een vaststellingsovereenkomst (VSO). Als de 1e ziektedag teruggelegd wordt bij de werkgever volgt een 100% maatregel en heeft cliënt geen inkomen. De werkgever heeft (meestal) geen loondoorbetalingsverplichting meer vanwege de VSO. Een 1e ziektedag 'per heden' geeft wel recht op een ziekteuitkering. KPMG heeft het oneigenlijk gebruik van een vaststellingsovereenkomst bij ziekte als een toprisico geagendeerd.

Cliënten hebben vaak onvoldoende weet van de consequenties, als ze een VSO tekenen. Divisies wijzen naar elkaar, naar cliënt, naar wetgever en naar voormalig werkgever. Gevolg blijft: geen inkomen.

De Maatwerkplaats krijgt veel signalen en casuïstiek hierover. UWV gaat hier intern verschillend mee om (wel of niet terugleggen 1e ziektedag) en daarmee creëren we willekeur.

Betalingsonwil (kan ook bij (dreigend) faillissement spelen)

De werkgever heeft een loondoorbetalingsverplichting bij ziekte, maar komt deze niet na. De werknemer zet alle rechtsmiddelen in, de rechter sommeert aan werkgever te betalen, maar deze betaalt niet. Vervolgens heeft de werknemer geen inkomen. Bijstand is er niet als partner inkomen heeft. UWV betaalt geen ZW uitkering want er is een dienstverband. Niemand geeft thuis en neemt verantwoordelijkheid.

Betalingsonmacht en faillissementen

Bij faillissement kan het maanden duren voordat er een uitspraak is. In de tussentijd heeft iemand geen inkomen. Binnen UWV geeft niemand thuis. De overheid heeft hier een taak, immers mensen maken schulden, lenen van familie, er is schaamte. Terwijl cliënten hier veelal zelf niks aan kunnen doen.

Op beide onderwerpen zijn in 2022 bijeenkomsten geweest. Versnelling is wenselijk.

Solve vraagstukken (3/4)

3. Ambtelijk vakmanschap (professioneel handelen)

De minister van SZW schrijft in maart 2021 aan de Tweede Kamer dat professionals zich niet altijd veilig voelen om buiten de gestelde kaders te denken en daarmee de menselijke maat te vinden.

Ook benoemt de minister dat ambtelijk vakmanschap onmisbaar is voor het leveren van kwaliteit door de overheid en dat deze meer erkenning en waardering verdient (Hoofdstuk 5.1 uit de Brief van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, zie bijlage hieronder). De TCU (Tijdelijke commissie uitvoeringsorganisaties) vindt het essentieel dat de top van de uitvoeringsorganisaties de kennis en kunde van de eigen professionals beter benutten.

De ambtenaar is geen 'normale' werknemer. Hij heeft de kennis, kunde en betrokkenheid die maakt dat hij integer, doelgericht, doelmatig en doeltreffend handelt in het publiek belang.

De ambtelijk vakman draagt bij aan overheidsgezag en daarmee aan de bescherming van de democratische rechtstaat. Als burgers dit gezag erkennen accepteren zij ook eerder de conclusie van een beslissing. En dit vraagt van ons dat wij zorgvuldig, transparant en met aandacht voor de situatie waarin mensen verkeren het goede doen. En om te werken met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Hiermee werken we aan vertrouwen in de overheid.

Daarnaast wil de ambtenaar openlijk trots kunnen zijn op zijn werk. (gedeeltes uit 'Het recht op ambtelijk vakmanschap' van Stichting beroepseer)

Bij maatwerkcasuïstiek zien we dit terug. De collega is trots als er maatwerk kan worden geleverd of als de cliënt zich gezien en gehoord voelt, ook als maatwerk niet mogelijk bleek. En wil hierover ook verhalen. Juist omdat er vanuit vertrouwen en zorgvuldigheid wordt gehandeld.

En tegelijk horen we ook de worsteling tussen aangesproken worden op rechtmatigheid (de regel) versus (willen) handelen conform de bedoeling (rechtmatig en rechtvaardig).

Als bijlage de kabinetsreactie:



Solve vraagstukken (4/4)

Uitspraken over "geen ruimte ervaren":

- ❖ *'Ik sprak mijn staf over een cliënt die ernstig in de problemen zit en al maanden zonder geld. Het is niet geheel mijn taak, maar ik wil cliënt graag helpen. Hier heb ik meerdere afdelingen voor nodig binnen UWV. Advies staf: Kost teveel tijd en dat kun je nergens verantwoorden. Client kan het beste met KCC bellen'.*
- ❖ *'De collega voelt niet de ruimte om een beëindiging uitkering ongedaan te maken, ondanks het gegeven dat de cliënt dit niet zo bedoeld had, wat ondersteund wordt door de arbeidsdeskundige'.*
- ❖ *'De heropening komt dan namelijk als niet rechtmatig in de kwaliteitstoets'.*
- ❖ *'Een cliënt in de minnelijke schuldregeling en waarbij toch beslag wordt gelegd op de uitkering. Hierdoor komt de cliënt nog verder in de financiële problemen. Primaire reactie: we mogen geen contact opnemen met de beslaglegger; we hebben hier een wettelijke plicht om het beslag op te leggen'.*

Ervaringsleren draagt bij het ontwikkelen van een antenne voor maatwerk en menselijke maat bij zowel praktijkprofessionals als bij management en directie. En daarmee het besef dat de overheid er is voor de burger.

Ervaringen uit maatwerksessies:

- ❖ *'ik heb veel geleerd, wist niet dat deze oplossing mogelijk was'.*
- ❖ *'door zo bij elkaar te zitten heb ik een veel beter beeld gekregen van de situatie'.*
- ❖ *'de cliënt is blij verrast dat we nog een keer met elkaar willen kijken naar zijn situatie'.*
- ❖ *'ik begrijp wel dat de cliënt iets anders aan zijn hoofd had toen en zijn IKO niet heeft opgestuurd. Nu we dit weten, heropenen we toch het recht op zijn uitkering'.*

Een netwerkaanpak bij (de ontwikkeling van) maatwerk en menselijke maat helpt de cliënt, de ambtenaar in zijn vakmanschap en de overheid. Immers de burger beweegt zich horizontaal binnen- en buiten UWV en vertrouwt op een overheid die samenwerkt.

Solve Inflatiecompensatie (1/3)

De overheid heeft de afgelopen maanden werkgevers herhaaldelijk opgeroepen om hun werknemers tegemoet te komen in de extra kosten die veel huishoudens moeten maken als gevolg van de snel stijgende inflatie en energiekosten. Er zijn werkgevers die gehoor geven aan de oproep van de overheid, door aan hun werknemers een compensatie te verstrekken.

Onderstaand signaal van de UWV-Maatwerkplaats is dat beoogde koopkrachtcompensatie door werkgevers maar ten dele werknemers bereikt met een UWV-uitkering, omdat een groot deel wordt verrekend met de uitkering. Hetzelfde geldt voor werknemers die een gedeeltelijke Participatiewet-uitkering ontvangen en voor inkomensafhankelijke toeslagen.

Praktijk

Werkgevers benaderen UWV met onderstaande vragen:

1. Hoe te handelen bij het geven van compensatie, zeker wanneer deze verspreid over langere termijn wordt verstrekt?
2. Welke effecten dit heeft op de uitkering en toeslagen?

Voorbeelden

- Een werkgever wil gedurende de energiecrisis alle medewerkers 300 euro per maand extra geven ter compensatie van de kosten. Werkgever vraagt zich als hij dit als loon betaalt welk effect dit heeft op de medewerker die ook een Wajong-uitkering heeft?
- Een persoon met een WIA-uitkering geeft aan dat hij veel moet rijden voor zijn werk (ambulante zorg). Zijn werkgever geeft alle medewerkers een hogere reiskostenvergoeding dan de onbelaste 19 cent, vanwege de hoge benzineprijzen. De hogere reiskostenvergoeding wordt verrekend met zijn WIA. Deze persoon kan hiermee de opgelopen reiskosten niet betalen.
- Mensen in beschut werk zitten doorgaans op het sociaal minimum en kunnen veel niet meer betalen. Een werkgever geeft hen warme maaltijden en betaalt voor sommigen bijvoorbeeld de fysio (want kunnen geen aanvullende verzekering betalen) en andere vergoedingen. Dit wordt gezien als loon in natura en kan dus worden gekort op hun uitkering.
- Mensen met laag SV-loon hebben recht op toeslagen. Een compensatie boven WKR ruimte wordt gerekend tot SV-loon, met mogelijke gevolgen voor toeslagenrecht.

Solve Inflatiecompensatie (2/3)

Gevolgd proces:



In bijeenkomsten met experts van UWV, SZW en Financiën, begeleid door UWV- en SZW maatwerkplaatsen, zijn we tot diverse oplossingsrichtingen gekomen. Deze zijn gedeeltelijk doorgevoerd en ook teruggekoppeld in het Topberaad Inkomensondersteuning. Er is nog geen structurele oplossing en wordt in 2023 vervolgd.

Solve Inflatiecompensatie (3/3)

Spanningsvelden

- Maatschappelijke verantwoordelijkheid werkgevers *versus* logica van inkomstenverrekening bij uitkeringen en toeslagen.
- Maatschappelijke behoefte *versus* doeltreffende uitvoerbaarheid:
 - Er ontstaat een verschil in uitkomst voor werknemers zonder uitkering *versus* werknemers met uitkering.
 - De effecten voor mensen met toeslagenafhankelijkheid *versus* mensen zonder toeslagenafhankelijkheid verschillen, ten nadele van mensen met toeslagenafhankelijkheid.
- Budgettair effect (de kosten van verruimen vrije ruimte WKR - schatting €190 miljoen per jaar) *versus* koopkrachteffect.
- Er zijn verschillende opvattingen tussen organisaties over de bedoeling, met betrekking tot de ruimte en de rek in de regels.
- Verschillende ideeën over het effect van de maatregelen per 1-1-2023 (bijvoorbeeld in hoeverre de verhoging van het WML zal helpen).