

-----  
**WAT IS NU WERKELIJK DE BETEKENIS VAN MAATWERK.  
HOE ZOU MEN DAN TE WERK MOETEN GAAN  
KOMEN TOT DE MENSELIJK MAAT.**

De laatste jaren wordt er veelvuldig gesproken over het te werk gaan door met alle in- en outs, welke aanbod zouden moeten komen, rekenschap te houden en vandaar uit een start te maken om een passend dan wel oplossing antwoord te bieden.

Reden om het begrip maatwerk aan de orde te stellen is gelegen in het gegeven dat vele mensen de afgelopen jaren in de problemen zijn gekomen door beslissingen waarbij de overheid een rol speelde. Daar waar mensen afhankelijk zijn van de overheid daar blijkt juist dat deze overheid veelal niet thuis heeft gegeven of zodanig te werk is gegaan dat de mensen er alleen maar hinder van hebben ondervonden en hun problemen daardoor verre van opgelost werden.

Een van de redenen dat het zo ver kon komen is gelegen in het feit dat niet de hulpvrager zijn verhaal volledig ter tafel kon brengen maar dat de overheid al halverwege het gesprek overnam en kwam met antwoorden en oplossingen welke passend waren in de uitgezette strategieën van de overheid. In de praktijk is gebleken dat daarmee niet de hulpvrager werd geholpen maar de overheid kon zeggen dat zij alles in het werk heeft gesteld om er voor de samenleving te zijn.

Voorbeelden waar het vooral mis in is gegaan en nog steeds gaat zijn: De ellende welke de Groningers jarenlang ondervinden bij de uitvoering van de compensatieregelingen welke de overheid heeft bedacht en waar weinig of niets van terecht is gekomen als het gaat om de problemen snel en doelmatig opgelost te krijgen. Hierdoor zitten de burgers in de gaswinningsgebieden met heel veel schade en grote teleurstellingen ook al omdat zij niet serieus worden genomen.

Dan hebben we ook nog de affaire van de toeslagen waar grote groepen mensen systematisch zijn gekwalificeerd door hen te kenmerken als "fraudeurs". Vervolgens zijn de getroffen keihard aangepakt door een beleid welke heeft geleid tot oplopende grote schuldenposten, ontwrichten gezinnen en tot overmaat van ramp zijn er ook vele kinderen uit de gezinnen geplaatst. Achteraf blijkt dat de mensen waar het hier om gaat geen enkele blaam treffen en dat het de falende niet luisterende overheid de directe oorzaak is geweest welke deze ellende heeft veroorzaakt. Tot overmaat van ramp blijkt ook nog eens dat dezelfde overheden niet kunnen waarmaken wat zij uiteindelijk hebben moeten beloven waardoor de mensen nog langer in een uitzichtloze situatie terecht zijn gekomen. De overheid heeft dan wel de mensen, waar het in beide casussen omgaat, aangehoord en hen met gemoedelijke woorden en beloftes gerust willen stellen maar in de praktijk komt daar niets van terecht. Hoezo maatwerk leveren en oplossingsgericht te werk gaan?

Wantrouwen en onbegrip zijn geen goede voedingsbodem voor een gezonde en prettige onderlinge verstandhouding en relatie. Er moet echt iets veranderen, dat staat als een paal boven water. Dus aan de slag zouden wij aan alle overheidsinstanties willen zeggen.

Om de verandering in werking te zetten zal de oude werkwijze en wijze van communiceren van de overheid richting de burger de eerste aanzet moeten zijn om tot een veranderende aanpak te komen.

\* Een gesprek met een medemens klinkt al heel anders en heeft een andere gevoelswaarde dan een gesprek met een cliënt of uitkeringsgerechtigde.

Daarbij horen we regelmatig dat 'de menselijke maat moet terug keren, maar is deze er wel ooit geweest vragen wij onszelf af, terugkijkend op het uitgevoerd beleid van de laatste jaren. Het is nu juist de tijd om de menselijke maat te gaan aanbrenge en wat bedoelen we daar precies mee?

\* De overheid moet zich bewust zijn van haar eigen omvangrijke positie en zichzelf als het ware terugbrengen naar gelijkwaardig niveau vergelijkbaar met de hulpvrager of medemens. De wenselijke maat is de menselijke maat. Dat komt tot stand als de overheid als gelijkwaardige partij het gesprek in gaat, dat was niet vanzelfsprekend maar vanaf nu wel noodzakelijk. Vooral luisteren naar het verhaal waar de medemens meekomt en zeker niet tussentijds al de nodige oplossingen trachten te forceren. Juist het samen zoeken naar antwoorden c.q. de juiste en passende oplossingen, na het verhaal gehoord te hebben, draagt ertoe bij dat de medemens voelt dat zijn verhaal ertoe doet.

\* Vanuit de overheid zal meer empathie moeten worden getoond en vanuit een humane invalshoek de problemen bekeken worden waarmee een passende oplossing kan worden gerealiseerd.

\* Daarbij dient de overheid voortdurend bewust te zijn van de kwetsbaarheid van het individu en welke consequenties een beslissing voor deze medemens op korte en lange termijn kan hebben.

\* Tracht als overheid zoveel mogelijk te komen tot een duurzame, liefst gewenste, oplossing.

De menselijke maat vraagt om creativiteit binnen de wettelijke kaders, zet de medemens centraal en kijk welke mogelijkheden er kunnen worden aangereikt.

\* Ga als overheid niet meer te werk zoals in het verleden veelvuldig het geval is geweest namelijk:

In alle situaties bieden we dezelfde antwoorden, oplossingen en gaan we gestandaardiseerd te werk.

Maatwerk moet het eindproduct zijn en dus passend bij het individu en de soort van vragen en situaties welke hierbij direct en indirect betrekking op en bij hebben.

### **Wat is maatwerk in samenvattende bewoordingen:**

Dus onder 'maatwerk' kunnen we verstaan: het proces waarbij overheid samen met de medemens wil vaststellen welk, voor beide gunstig effect ze willen bereiken. Waarbij binnen het wettelijk kader samen op zoek is gegaan naar een oplossing die past bij zowel de medemens, overheid als de samenleving. De gevonden oplossing is onderdeel van het gehele proces waar betrokken partijen tevreden op kunnen terugkijken.

### **Noot vanuit BUS:**

Wie bedoelen we met de Overheid:

Het Kabinet, De Tweede Kamer, de Provincie, de Gemeente, het UWV, de Belastingdienst, de RDW, de CBR, de Uitvoeringsinstanties en de organisaties welke i.o.v. de genoemde instanties opdrachten en werk t.b.v. de burgers uitvoeren.

### **Wat kan en wil BUS voor u betekenen:**

Door jarenlange ervaringen, opgedaan vanuit het veldwerk waarbij wij op vele fronten betrokken zijn geweest bij de ontwikkelingen van uitvoeringstaken van overheden en inzichten hebben verkregen hoe deze overheden te werk zijn gegaan, kunnen wij u voorzien van deskundige informatie.

Schroom u niet, hebt u informatie, advies of hulp nodig, maak u vraag of probleem aan ons via de mail bekend.

Mail naar: [info@debus.nl](mailto:info@debus.nl) en wij zullen u z.s.m. van antwoorden voorzien of met u in gesprek gaan.

Onze dienstverlening is geheel gratis.

Bij deze garanderen wij u dat wij zorgvuldig met uw gegevens zullen omgaan dit alles in het kader van de A.V.G.

Tilburg, 22 april 2022

Bestuur BUS.