



# Handvest maatwerk

Zo werken we  
bij het CAK  
met de  
menselijke maat



Bij het CAK zetten wij ons dagelijks in om onze wettelijke taken zorgvuldig uit te voeren. Dit doen we in het domein van zorg en welzijn, voor ruim 1,5 miljoen burgers in Nederland en het buitenland. We maken het verschil voor burgers met de manier waarop wij ons werk doen: met de menselijke maat.

### **Wat bedoelen we met 'de menselijke maat'?**

Het betekent dat we onze taken uitvoeren op een manier die op dat moment bij de situatie van de burger past. Voor veel burgers betekent dit snel en gemakkelijk zaken kunnen regelen. Met extra aandacht en begeleiding waar dat nodig is. Maar in ons dagelijks werk volstaat de standaard niet altijd. Soms knelt het beleid of leidt de uitvoering van wet- en regelgeving onbedoeld en ongewenst tot benadeling van burgers. Dat zijn situaties waar

**De burger en zijn doenvermogen is ons uitgangspunt.**

medewerkers 'professionele buikpijn' van krijgen. Ze voelen dat iets niet klopt of niet de bedoeling kan zijn. Deze burgers willen wij een passende oplossing bieden: maatwerk.

### **Wat verstaan we bij het CAK onder maatwerk?**

Maatwerk is onderdeel van onze dienstverlening en onze manier van klantgericht werken. Als we merken dat een burger knel komt door onze uitvoering van wet- en regelgeving, zetten we nog een stapje extra voor mensen. We denken mee in hun situatie en benutten de ruimte die de wet ons geeft. Hierbij handelen we naar de bedoeling van de regel en leggen dit ook altijd zorgvuldig vast. Bij dit alles is de burger en zijn doenvermogen ons uitgangspunt.

Maatwerk vergt alertheid en inlevingsvermogen van onze medewerkers. We zijn ons bewust van onze rol als publieke dienstverlener en de impact van ons werk op het leven van mensen.



## **Maatwerk is**

*het onderkennen van bijzondere situaties die tot een onbedoelde benadeling van de burger (kunnen) leiden*



*in dat geval de ruimte in de regels benutten en handelen naar de bedoeling van de regel.*

## Onze maatschappelijke opdracht

De beweging naar meer menselijke maat en maatwerk in publieke dienstverlening: dat is een overheidsbrede opgave. We willen met elkaar bouwen aan het herstel van vertrouwen van burgers in de overheid. Ook als CAK hebben wij hierin een maatschappelijke opdracht. Hoe maken we die waar? Door vooraf bij nieuwe wetten, regels en beleid te denken vanuit klantperspectief en dit te toetsen bij burgers. Door continu van situaties te blijven leren en onze manier van werken te verbeteren. We maken knelpunten in de uitvoering zichtbaar en bespreekbaar met onze ketenpartners, opdrachtgever en de politiek. Dit doen we onder andere met onze jaarlijkse Stand van de Uitvoering. Een middel waarmee we knellende wet- en regelgeving adresseren bij de politiek. Zo willen we knelpunten voor burgers verder voorkomen in huidige én toekomstige wetten en beleid.

## Hoe brengen we maatwerk in de praktijk bij het CAK?

Maatwerk is van ons allemaal. Het is belangrijk dat alle 1.000 CAK'ers weten

dat maatwerk onderdeel is van onze dienstverlening. En dat we hiernaar handelen om burgers verder te helpen. Maatwerk begint bij de medewerker die zich afvraagt of een situatie van een burger om een stapje extra vraagt. Van klantcontact tot het verwerken van gegevens voor een burger. Het is belangrijk dat medewerkers situaties die professionele buikpijn opleveren signaleren en bespreekbaar maken. Dat ze, waar nodig, in oplossingen denken. Met een collega, leidinggevende óf bij de 'maatwerktafel'. De maatwerktafel is de plek waar CAK'ers samen kleine en grote

**De maatwerktafel is de plek waar medewerkers kleine en grote maatwerkvraagstukken samen kunnen bespreken.**

maatwerkvraagstukken bespreken en oplossen. Vanuit verschillende expertises en vakmanschap. Waar we samen leren van casussen, ook organisatiebreed, en bekijken hoe het een volgende keer beter kan. Dit alles vraagt om een lerende

omgeving waarin CAK'ers klantgericht zijn, eigenaarschap tonen, vertrouwen op elkaars vakmanschap en vooral samenwerken. Om onze klantgerichtheid – en dus ook maatwerk – te bevorderen, reiken we algemene kaders aan in de vorm van een [handreiking](#). Hierin maken we voor medewerkers duidelijk wat ze kunnen doen in situaties die professionele buikpijn opleveren. Ook gaan we in alle lagen van de organisatie de dialoog aan over de betekenis van klantgericht werken en wat dit vraagt in ons dagelijks handelen. Dit alles vraagt van onze leidinggevenden om het belang hiervan te erkennen,

medewerkers in het dagelijks werk de ruimte te bieden en hen hierin te faciliteren.





## Onze kernwaarden

*Klantgericht*

*Eigenaarschap*

*Vakmanschap*

*Samenwerken*

### **Maatwerktafels: daarmee houden we maatwerk laagdrempelig**

Maatwerk aanmoedigen en faciliteren betekent ook een toegankelijke plek bieden waar medewerkers terecht kunnen. Hiervoor is binnen iedere regeling van het CAK (Wmo, Wlz, Zvw en Buitenland) een maatwerktafel ingericht. De maatwerktafel bestaat uit een multidisciplinair team van vakprofessionals en is samengesteld uit de afdelingen en teams die dagelijks klantcontact hebben of met klantdossiers werken. De maatwerktafel is er om maatwerkvraagstukken bespreekbaar te maken, te begeleiden en om uiteindelijk op een weloverwogen manier, samen met de collega die een vraagstuk indient, tot een advies te komen. Zodat we burgers met gepaste maatwerkoplossingen verder helpen.

### **Hoe komen we tot onze besluiten?**

Er is niet één manier om maatwerk te bieden. Er is wél een kader om te zorgen dat we zo goed mogelijk met maatwerk omgaan bij het CAK. Hierin vertrouwen we op het vakmanschap van onze medewerkers. Het uitgangspunt is dat de medewerker binnen zijn mandaat tot een maatwerkbesluit komt. Belangrijk is dat maatwerk in de regel een gezamenlijk besluit is. Dit betekent dat onze medewerkers samen met collega's, de leidinggevende of met de maatwerktafel bespreken en bepalen wat nodig is om tot een goed, gedragen besluit te komen om burgers verder te helpen. Bij maatwerk binnen de standaarden en wet- en regelgeving kunnen medewerkers doorgaans zelf een besluit nemen. Bij problemen of afwijkingen van de regel (beleid, wet- en regelgeving) vindt afstemming en besluitvorming plaats op het niveau dat past bij de impact van dat besluit.

De collega die een maatwerk vraagstuk aandraagt blijft altijd betrokken bij de oplossing. Dit past bij een cultuur van eigenaarschap en vakmanschap.

## Kaders: we benutten de ruimte

Bij het realiseren van maatwerk moedigen we onze medewerkers aan om de ruimte te zoeken en te nemen om het 'net iets anders te doen' in situaties die daarom vragen. Essentieel is dat we alle feiten en belangen die een rol spelen goed in kaart brengen en afwegen. De ervaring leert dat een oplossing op maat vaak al binnen de wet- en regelgeving te vinden is. Uitgangspunt is dan ook dat het maatwerkbesluit

rechtmatig is. Dat wil zeggen: het besluit past binnen de (bedoeling van de) wet- en regelgeving, de rechtspraak en ongeschreven recht. Soms is lef en creativiteit van medewerkers nodig om de grenzen op te zoeken en een uitzondering te maken als dat nodig is. Hierbij vormen 'de algemene beginselen van behoorlijk bestuur' onze leidraad.

De 'algemene beginselen van behoorlijk bestuur' beschrijven hoe wij ons als overheidsorgaan (moeten) gedragen en hoe wij tot onze besluiten komen. Ze zijn met name van belang als de standaardbenadering onbedoeld en disproportioneel uitpakt. We lichten hier drie belangrijke beginselen uit:

### Het evenredigheidsbeginsel

Dit beginsel kunnen we toepassen als de gevolgen van een besluit vanwege bijzondere omstandigheden onevenredig zijn ten opzichte van het doel van de regel.

### Het vertrouwensbeginsel

Dit beginsel houdt kortweg in dat de burger het CAK mag houden aan een toezegging.

### Het gelijkheidsbeginsel

Dit beginsel brengt mee dat het CAK gelijke gevallen gelijk behandelt en ongelijke gevallen behandelt in de mate van ongelijkheid. Wat is hiervoor nodig? We maken de afweging en de motivering van het maatwerk inzichtelijk en navolgbaar. Zodat we kunnen zien hoe we tot dit besluit zijn gekomen en in vergelijkbare situaties op dezelfde manier kunnen handelen. Dit voorkomt willekeur.



## We leggen maatwerk zorgvuldig vast

Maatwerk bij het CAK is open en transparant. We leggen maatwerk, en de afwegingen die we daarin maken, zorgvuldig vast. Dit zijn wij ook aan onze omgeving verplicht. Het vastleggen van maatwerk helpt ons bij het actief delen van maatwerk(besluiten) met collega's, zodat we leren van maatwerk en willekeur voorkomen. Uiteraard verwijderen we hierbij altijd de persoonsgegevens van burgers. We zorgen dat we maatwerk continu delen, evalueren en onze maatwerkaanpak en besluiten bespreekbaar blijven maken.

## Ons doel: elke dag beter voor burgers

Met maatwerk als onderdeel van onze dienstverlening kunnen we burgers nog beter helpen. Ons werk elke dag beter doen voor burgers is wat CAK'ers verbindt en drijft. Dit betekent ook dat we altijd kijken hoe we onze dienstverlening nog verder kunnen verbeteren. Als het gaat om onze eigen processen en protocollen,

en ook daarbuiten. We blijven daarvoor actief in gesprek met elkaar én met onze omgeving: met ketenpartners, politiek en beleid. Zo kunnen we op basis van onze kennis en ervaring onze gezamenlijke dienstverlening aan burgers verder verbeteren. En knelpunten in de uitvoering, of bij de totstandkoming van nieuwe wet- en regelgeving voorkomen, nu en in de toekomst. Dit past bij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid als publieke dienstverlener.

→ Samen  
elke dag  
beter.

