



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Nieuw boek: tegen maatwerk

Hurenkamp, M.; Duyvendak, J.W.

Publication date

2022

Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Hurenkamp, M., & Duyvendak, J. W. (2022). Nieuw boek: tegen maatwerk. Web publication or website, Sociale Vraagstukken. <https://www.socialevraagstukken.nl/nieuw-boek-tegen-maatwerk/>

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Nieuw boek: tegen maatwerk

Gemeentebeleid Sociaal werk

Politici zijn tegenwoordig allemaal vóór maatwerk. Maar maatwerk of de menselijke maat moet geen doel zijn, schrijven politicoloog Menno Hurenkamp en hoogleraar sociologie Jan Willem Duyvendak in hun nieuwe boek.

Door **Menno Hurenkamp, Jan Willem Duyvendak**
3 oktober 2022

Op 3 oktober 2022 verschijnt bij Amsterdam University Press het boek [*Macht der gewoonte, populisme in de polder*](#) van Hurenkamp en Duyvendak. Hieronder lees je een ingekorte versie van een hoofdstuk uit het boek.

Precies wat bij jou past

In het sociaal werk, in de financiële wereld, in de bouw en zeker in het onderwijs en de zorg is maatwerk een uniform voorschrift. Het is letterlijk ondoenlijk om een ondernemer, een school of een zorgverlener te vinden die al op zijn of haar website aankondigt zich niks van de voorkeuren van cliënten aan trekken.

Maatwerk is de positieve tegenhanger van het gewone. Het gewone kan immers nogal grauw klinken, maar maatwerk klinkt altijd sprankelend: met passen en meten krijg je dat wat precies bij jou past en dus bij niemand anders. Met als gevolg dat een gewone behandeling van een cliënt of gewone uitvoering van beleid als een concessie klinkt. Wie gewoon helpt, heeft iets uit te leggen. Logisch, want iedereen wil per slot van rekening zo goed mogelijk geholpen worden.

Maar de vraag zou moeten zijn: maatwerk op weg waarnaartoe?

Maatwerk heeft aristocratisch tintje

Er zit een aristocratisch tintje aan maatwerk. In het verleden moest de kleding van de heersende klasse aangeboren status uitdrukken, of dat nu door de extravagantie van Lodewijk XIV was of door de gestileerde eenvoud van de Engelse negentiende-eeuwse adel. Maatwerk verheft je zichtbaar boven de massa, door pruiken te dragen in plaats van je eigen haar - zoals de Zonnekoning - of door het soort jasjes te dragen waarmee het goed vossen jagen is - zoals de landadel.

Kleding, landhuizen of kastelen, meubels, schilderijen en natuurlijk eten en drinken worden door personeel op de voorkeuren van de hooggeborene afgestemd. Ook bijvoorbeeld gezondheid en religie worden aan huis geleverd door lijfartsen en geestelijken, de reguliere diensten zijn voor het volk.

Dat genoeg nemen met het gewone een vorm van overgave of lafheid is, is springlevende gedachte

Maatwerk, het ongewone, het bijzondere is dan een uitdrukking van hoe de dingen ‘natuurlijk’ horen te zijn. Niet voor niets hebben we de uitdrukking ‘verschil moet er zijn’. God heeft het zo gewild. De natuur heeft het zo gewild. Maatwerk is goed, omdat het een vorm van schoonheid is. De onderscheidende kleding of woonruimte biedt individualiteit ten opzichte van de rest van de samenleving. En degenen die opgaan in het grauw profiteren daar ook wel weer van, want weliswaar zijn ze ondergeschikt, horig en lelijk, maar daar kunnen ze in wezen niks aan doen want zo zijn ze immers geboren.

Afschuw van het gewone

Dat zelfbewustzijn esthetiek vereist en dat genoeg nemen met het gewone een vorm van overgave of lafheid is, is inderdaad nog altijd een springlevende gedachte. Het hedendaags kapitalisme weet er wel weg mee. Neem de vele streamingdiensten zoals Netflix, die kijkvoorkeuren op maat snijden. Of het soort toegespitste aandacht voor fysieke en geestelijke gezondheid waar mensen vanaf twee keer modaal graag een beroep op doen.

Het zijn niet meer de huisdokter en de huispredikant van de achttiende-eeuwse adel, maar de therapeut, de new-age-goeroe, de personal trainer, de voedingssupplementen, vitaminepreparaten en het dieet op maat die maken dat ieder zich een hertog in het diepst van zijn gedachten kan wanen. Daar grijpt de economie de consument via maatwerk bij de keel – of laat de consument zich bij de keel grijpen.

Ook politiek en beleid hernemen regelmatig de gedachte dat ‘gewoon’ onder de maat is.

De afschuw van het gewone klinkt natuurlijk ook door op de arbeidsmarkt, bij de kleine bedrijven die langzamerhand de ‘Ford-istische’ industriële ondernemingen verdringen en die claimen de consument direct op zijn wenken te bedienen. Dus kun je nu op elk moment van de dag elk gewenst product naar jouw voorkeuren laten bezorgen – door ogenschijnlijk zeer verschillende bedrijven. Ware het niet dat je bij al die bedrijven ongeveer dezelfde pogingen treft om de sfeer van Silicon Valley te kopiëren. Met losse contracten voor de werkers en losse hippe kussens op de werkvloer om met speelsheid het gebrek aan zekerheid te compenseren.

Democratisch maatwerk: ‘montessoridemocratie’

Ook politiek en beleid hernemen regelmatig de gedachte dat ‘gewoon’ onder de maat is.

Democratische vernieuwingen worden regelmatig ingegeven door bijzonderheid als noodzaak, door afkeer van de te gewone representatieve democratie.

Burgerraden (zoals vorig jaar weer bepleit door de commissie-Brenninkmeijer) en gelote wijkcomités zijn terugkerende oplossingen als alternatief voor de representatieve democratie. Omdat, in de woorden van Eva Rovers in een recente beschouwing over burgerraden, ‘politiek te belangrijk is om aan politici over te laten’. Soms lukt het om met zulke innovaties nieuw publiek te bereiken, zoals uit onderzoek uit 2022 bleek in het geval van de Rotterdamse wijkcomités.

Maar uit ander onderzoek blijkt ook dat op die manier regelmatig ruim baan gegeven wordt aan een ‘montessoridemocratie’, voor de mensen die goed de weg weten te vinden in de politieke wereld, die plezier hebben in zelforganisatie of burgerinitiatief.

Het dringt op lokaal niveau de rol van de gemeenteraad terug tot een controlerend orgaan, terwijl deze toch de enige instelling is die ook spreekt voor de burgers die niet actief kunnen of willen meedoen. De actieve burgers sturen dan de lokale agenda en de raad ziet zich onwillekeurig gedwongen daar wat achteraan te lopen. De niet-stemmers, de wantrouwende kiezers, de burgers die te verlegen of te onhandig zijn om uit inspreken te gaan, worden in een ‘maatwerkdemocratie’ nog wat minder dan voorheen bediend.

Overhevelen zorgtaken naar gemeenten

Of neem de (gehoopte en mislukte) overgang van een te dure verzorgingsstaat naar een betaalbare participatiesamenleving. Een manmoedige, aristocratische omhelzing van verschil als uitdrukking van de natuurlijke orde der dingen, zo sprak toenmalig vicevoorzitter van de Raad van State, Piet Hein Donner, over de decentralisering van de zorg in 2016.

Een van de cruciale bouwstenen van die recente verbouwing van de verzorgingsstaat was het overhevelen van veel zorgtaken van het Rijk naar gemeenten. Als gevolg daarvan kan het niet anders of werkzoekenden, dak- en thuislozen, jongeren in de knel en alleenstaande moeders krijgen in verschillende gemeenten een andere behandeling.

Maatwerk is geen nuffig verlangen om afscheid te nemen van gewoonheid, maar kritiek op de ‘systeemwereld’

Dat is niet erg, stelde Donner, integendeel. ‘Met de decentralisatie en het concept van beleid op maat is de wetgever overgestapt van ‘gelijkheid’ als dragend rechtsidee bij de invulling van sociale en maatschappelijke zorg, naar ‘ieder het zijne geven’. Het maken van onderscheid naar behoefte, mogelijkheden en omstandigheden is daarmee de norm van uitvoering geworden.’ De afloop is bekend.

Maatwerk is meestal geen oplossing

‘Hou op met het invullen van al die vragenlijsten die naar gemeenten worden gestuurd. Het is een zoektocht naar gemiddelden. Het is klets. Weg met die gemiddelden’, zo citeren Pieter Hilhorst en Jos van der Lans in 2014 de toenmalige voorzitter van de Transitiecommissie Sociaal Domein, Han Noten. De redenering van Noten is dat de sociale werkelijkheid te groot is om te modelleren of te willen beheersen met beleid. Het is helemaal niet mogelijk om alle verlangens die mensen hebben te combineren met de antwoorden die professionals kunnen geven.

Gemiddelde cijfers over de staat van welzijn of zorg worden geproduceerd door een ‘ijzeren ring’ van kennisinstellingen en gebruikt door media en parlement om het beleid permanent onder druk te zetten, zonder dat daar een burger mee geholpen wordt. Verschillen tussen gemeenten en tussen de aanpakken van professionals zijn nodig om mensen te laten ontsnappen aan het bureaucratisch monster dat de overheid geschapen heeft met de omvangrijke verzorgingsstaat. Maatwerk is daarin geen nuffig verlangen om afscheid te nemen van gewooneheid, maar een kritiek op de ‘systeemwereld’ die professionals dwingt te produceren in plaats van te helpen.

Perverse regels verzorgingsstaat

Die werkwijze vindt veel weerklank in het sociale domein, bij organisaties als Stimulanz, het Instituut voor Publieke Waarden of [Movisie](#). Met enige regelmaat zijn de regels van de verzorgingsstaat immers pervers: wanneer er alleen budget is voor een vervangende ijskast, maar niet voor een nieuwe, wordt een bijstandsgerechtigde die voor het eerst een eigen huis betreft gedwongen een ijskast van de stort te halen voordat hij aanspraak kan maken op een werkende.

Dat vergt meer souplesse, opdat individuen niet het slachtoffer worden van bestuurlijk onvermogen om de geest in plaats van de letter van de wet te interpreteren. Een auto zodat je mantelzorg kunt leveren en de samenleving de kosten van de opname van je moeder in een instelling bespaart, een grotere flat zodat je kinderen niet uit huis geplaatst hoeven en de druk op jeugdzorg toeneemt – het kan uiterst nodig zijn. En het gaat hier natuurlijk ook om beroepstrots. Hulpverleners verzetten zich tegen de claim dat er een universele aanpak van buurtproblemen is.

Uiteenlopende oordelen

Maar Cito-toetsen, gemeenteraden of *randomized trails* zijn er niet voor niks. Onderzoekers zeggen telkens: bovengenoemd soort maatwerk levert behalve interessante vernieuwing ook discriminatie van achterstandskinderen op, of het buitensluiten van onmondige burgers, of het brengt de veiligheid in het geding.

Maatwerk is meestal geen oplossing, constateerde Paul de Beer onlangs ook in een [bespreking van *Noise*](#) van Daniel Kahneman, Olivier Sibony en Cass Sunstein. Het oordeel van experts bevat ruis, verschillende experts komen bijna per definitie tot uiteenlopende oordelen. Rechter, artsen en leraren zeggen zeker niet hetzelfde over dezelfde zaak (het maakt ook nog uit of ze voor of na de lunch hun mening geven). ‘Feitelijk betekent het vergroten van de ruimte voor maatwerk dat de ontwikkeling van de verzorgingsstaat een eeuw wordt teruggedraaid’, schrijft De Beer.

Participatiesamenleving

Als casus kan hier nog eens de wetgeving dienen die vormgaf aan de participatiesamenleving. Wat telkens op de loer ligt, is dat de ambachtelijke, professionele opvatting van maatwerk in dienst komt te staan van de veel gemakzuchtiger aristocratische opvatting van maatwerk: verschil moet er zijn.

Uit de Wet maatschappelijke ondersteuning kan enige visie op maatwerk worden afgeleid. Bij de Participatiewet en de Jeugdwet is het echter lastig vast te stellen wat maatwerk volgens de wetgever anders is dan een middel om problemen in de verhouding tussen lokale en rijksoverheid op te lossen. Daar echoot vooral het lef om verschil te maken.

Maatwerkideaal - cliënten en gemeenten maken er weinig van. Gelijkheid is er niet door toegenomen

De verklaring voor wat hier met maatwerk bereikt kan worden, is deels electoraal, deels financieel, en enigszins cynisch. De uitgaven van de overheid moesten omlaag om ten tijde van de naweeën van de financiële crisis van 2008 te voldoen aan de Europese normen met betrekking tot de staatsschuld. En de burgers (of hun naasten) die onder de Participatiewet of de Jeugdwet vallen, hebben nu eenmaal niet de zwaarste stem in verkiezingen. Bovendien roepen ze minder solidariteit op dan de gebruikers van de Wmo of de Wet langdurige zorg.

Populair gezegd: de tolerantie ten aanzien van ouderdom en (aangeboren) ziekte is groter dan de tolerantie ten aanzien van moeizame bemiddelbaarheid op de arbeidsmarkt of schooluitval. Oud worden we allemaal, ziek ook wel vaak, bij beide is het mogelijk het beleid van voldoende middelen te voorzien en kan enig maatwerk dus gedijen. Maar lastig op het werk of lastig in de buurt beschouwen we als een gevolg van eigen keuze of eigen verantwoordelijkheid, dat kan ook wel met wat minder toe en dan hoeft het maatwerk ook niet zoveel voor te stellen.

Sneller helpen is niet gelukt

Bij de evaluaties van de decentralisatiewetgeving tot dusver is geconstateerd dat de vernieuwing van het beleid nog niet echt van de grond gekomen is. Het maatwerkideaal heeft dusdanig te lijden van organisatorische en financiële spanningen, dat niet alleen de cliënten, maar ook de gemeenten er weinig van maken. De gelijkheid is er niet door toegenomen, eerder door afgenomen.

In het rapport *Eindevaluatie van de Participatiewet* (2019) schrijven onderzoekers van het Sociaal en Cultureel Planbureau dan ook dat het maatwerkidee niet helemaal uit de verf is gekomen. De stelselwijziging was en is erop gericht mensen sneller te helpen met hulp die aansluit op hun situatie en netwerk, maar dat is niet gelukt.

Opstapje naar het gewone leven

Wie hulp wil, is per definitie geen gemiddelde burger en verlangt dus naar maatwerk, constateert Margo Trappenburg terecht in het jaarboek *Streng maar onrechtvaardig* (2020) van het *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*. Het gaat veelal om kansarme cliënten: oud, met taalproblemen, fysieke en/of psychische klachten, schulden, verslaving, isolement, gebrekkig zelfbeeld.

Dan is er behoefte aan ‘warme rechtvaardigheid’, die niet zo onverschillig voelt als rechtszekerheid of rechtsgelijkheid, maar ruimte biedt om je verhaal te vertellen in plaats van een checklist in te vullen, en mogelijkheden om eigen talenten en mogelijke alternatieve tegenprestaties (zoals vrijwilligerswerk) in te zetten, ook als die niet direct inkomen op de arbeidsmarkt opleveren.

Te rigide regels in de jeugdzorg of medische zorg maken een drama van mensenlevens.

Dan dringt zich de suggestie op om over maatwerk te denken als een opstapje naar het gewone leven. Niet minder, maar ook niet meer dan dat. En dat de belofte van maatwerk schuld maakt, dus maar beter behoedzaam gedaan kan worden.

Te mooi om waar te zijn

Maatwerk als doel – een paar regels of wetten die uitblinken door eenvoud en verder vooral heel veel slimme, eerlijke professionals die daarmee aan de slag gaan – is te mooi om waar te zijn. Er is meer dan gemiddelde frictie in het leven van iemand zonder werk, zonder netwerk, met een haperende gezondheid of met beperkte fysieke capaciteiten.

Gebruikers van thuiszorg en de professionals die de thuiszorg bieden, verlangen hevig naar een uitweg uit de armzalige fabriek die de verzorgingsstaat voor hen geworden is. Te rigide regels in de jeugdzorg of medische zorg maken een drama van mensenlevens.

Maatwerk doet als het goed is die frictie afnemen – mee met de rest op schoolreisje, 's ochtends net als de anderen aan het werk, een eigen huis in plaats van in de opvang, een uitkering die maakt dat je toch je gezelschapsdier kunt houden. Dat vergt natuurlijk ruimte voor afwijkende oordelen van professionals, maar als uitzondering op de regel en met mogelijkheden om aan de bel te trekken. Maatwerk rekent dan niet af met de gelijkheid, maar probeert deze te herstellen.

Menno Hurenkamp is politicoloog en werkzaam aan de Universiteit voor Humanistiek. Jan Willem Duyvendak is directeur van NIAS en hoogleraar sociologie UvA.

Lees ook:

Econoom Marcel Canoy en psycholoog Sandra van Dijk schreven eerder [De menselijke maat nader beschouwd](#).

Foto: Katrine Thielke ([Flickr Creative Commons](#))