

Samenvatting onderzoek

Denkhulp maatwerk voor beleidsmakers

Door: De Argumentenfabriek, Sanne Roessingh en Dries Bartelink

Korte samenvatting van het onderzoek

Maatwerk in publieke dienstverlening staat hoog op de maatschappelijke agenda. Vele politici, beleidsmakers en uitvoeringsorganisaties maken zich hard voor een overheid die diensten van goede kwaliteit levert met oog voor menselijke maat.

Maar wat is maatwerk precies? Hoe herken je een situatie waarin maatwerk misschien nodig is? Hoe kun je als uitvoerder van beleid weloverwogen besluiten of je van regels wil en kan afwijken?

Kortom: hoe kun je helder denken over maatwerk?

1. Denkhulp over maatwerk

De Argumentenfabriek heeft een denkhulp over maatwerk ontwikkeld. Deze denkhulp kun je gebruiken bij je dagelijkse werk als uitvoerder van beleid of als beleidsmaker. Heb je als uitvoerder een casus op je bureau waar je 'buikpijn' van krijgt? Moet je een keuze maken over het wel of niet toepassen van maatwerk, maar weet je niet goed hoe? Wil je zorgen dat je samen met collega's leert van eerdere beslissingen over het toepassen van maatwerk? Dit boek helpt je op weg.

De denkhulp is vormgegeven als een kaartenboek en bevat vijf kaarten:

- **Signalenkaart**
Deze kaart helpt uitvoerders van beleid te herkennen wanneer maatwerk mogelijk nodig is.
- **Argumentenkaart**
Deze kaart helpt uitvoerders van beleid om tot een weloverwogen besluit te komen over het toepassen van maatwerk in een casus.
- **Vragenkaart**
Deze kaart helpt uitvoerders van beleid bij het nadenken, praten en leren over maatwerk.
- **Vragenkaart beleid**
Deze kaart helpt je om inzicht te krijgen in de stappen waarin je kunt nadenken over het maken van beleid in het algemeen, en wat hierbij de belangrijkste vragen zijn die je kunt stellen.
- **Vragenkaart maatwerk**
Deze kaart helpt bij het nadenken, praten en leren over maatwerk.

2. Communicatiekaart

Daarnaast heeft de Argumentenfabriek ter inspiratie een communicatiekaart gemaakt. Deze communicatiekaart dient ter inspiratie voor uitvoerders. Om hen aan het denken zetten, te laten reflecteren op gesprekken met inwoners en hen helpen om deze eens op een andere manier te voeren.