

Maatwerk

Burgerheid.nl

Empowerment zelfredzaamheid

Commerciële bedrijven die zich geconfronteerd weten met concurrentie en zich daardoor in de markt moeten onderscheiden, weten maar al te goed hoe belangrijk maatwerk is. Zij spannen zich in om zich op de wensen en behoeften van klanten in te spelen met ‘customizable’ (aanpasbare) producten en diensten.

Overheden – zoals gemeenten – hebben die krachtige prikkel niet. Zij worden bij het leveren van maatwerk gedreven door de wet, jurisprudentie en de beginselen van behoorlijk bestuur (behoorlijkheid). Helaas blijkt die prikkel vaak niet genoeg en kan de burger fluiten naar maatwerk.

De gevorderde zelfredzame burger neemt daar uiteraard geen genoegen mee en gaat er tegen in bezwaar en/of beroep.

Elk nadeel heeft z'n voordeel

Het nadeel bij het afnemen van producten en diensten van de overheid waarbij maatwerk noodzakelijk is, is direct ook een voordeel: **gedwongen winkelnering**.

Doordat je alleen bij een specifieke overheid (bijvoorbeeld alleen bij jouw gemeente) mag ‘shoppen’ is er geen uitwijk naar een alternatief. Dat beperkt jou in bewegingsruimte en dat wordt gelukkig gecompenseerd door **‘recht hebben op’**.

Anders dan op de commerciële markt, kun je bij de overheid niet voor een andere leverancier (andere ‘winkel’) kiezen als er geen maatwerk wordt geleverd dat aansluit op jouw wensen en behoeften.

Dankzij de combinatie met ‘recht hebben op’ kom je in de meeste gevallen wettelijk in aanmerking voor aangepaste overheidsproducten en -dienstverlening. Mits je aan de bijbehorende (ook bij wet- en regelgeving) vastgestelde voorwaarden en plichten voldoet.

En naast de wetgeving is er met betrekking tot ‘recht hebben op’ ook door **jurisprudentie** (uitspraken in rechtszaken) recht op maatwerk ontstaan.

Recht op maatwerk

Het is onmogelijk om in alle situaties een standaard product of dienst te leveren waarbij recht wordt gedaan aan de specifieke burger. Daarom is het leveren van maatwerk vaak niet alleen noodzakelijk, maar ook wettelijk verplicht gemaakt.

Door jurisprudentie is bindend vast komen te staan dat je als burger met een bepaald recht waar nodig ook in aanmerking komt voor maatwerk omschreven als:

Het besluit tot het leveren (of niet leveren) van een product of een dienst moet het resultaat te zijn van een zorgvuldige, op de persoon toegesneden afweging.

Dit is een les op www.burgerheid.nl in 'Empowerment zelfredzaamheid'

<https://www.burgerheid.nl/empowerment/maatwerk/>

Auteur: **Ray Heijder**