

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der
Staten-Generaal
Prinses Irenestraat 6
2595 BD Den Haag

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
T 070 333 44 44

Onze referentie
2025-0000134978

Bijlage(n)
Jaarrapportage systeemleren PMM
2024

Datum 8 juli 2025
Betreft Voortgang Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek

Hierbij bied ik – mede namens de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, de staatssecretaris Herstel en Toeslagen, de staatssecretaris Langdurige en Maatschappelijk Zorg en de staatssecretaris voor Rechtsbescherming – uw Kamer de Jaarrapportage 2024 van Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (PMM) aan. Daarnaast informeer ik u over de voortgang van PMM¹.

Inwoners in complexe situaties worden vaak geholpen door professionals in het sociaal domein. Deze professionals kunnen zelf ook vastlopen in de bureaucratie. Als zij bijvoorbeeld door de wirwar van regelingen en veelheid aan organisaties geen oplossing meer zien. Of als de complexiteit en schurende wet- en regelgeving een oplossing in de weg staan. PMM helpt professionals bij vastgelopen multiproblematiek om oplossingen te vinden over domeingrenzen heen².

Bij de casussen die PMM in behandeling neemt, gaat het vaak om complexe problemen. Denk aan inwoners met psychische problemen, een ontoereikend inkomen en dreigende uithuiszetting. Aan inwoners met verward en onbegrepen gedrag, die door een gebrek aan passende zorgplekken onveilige situaties veroorzaken en daardoor in aanraking komen met justitie. Of aan ouders die ernstig beperkt zijn, jeugdzorgmaatregelen opgelegd krijgen en geen recht hebben op kinderopvangtoeslag, waardoor de combinatie van arbeid en zorg onder druk komt te staan.

PMM is een samenwerking van 6 ministeries, 20 landelijke publieke dienstverleners en meer dan 65 gemeenten. Vanaf 2023 heeft PMM een structurele positie bij het Rijk, met een interbestuurlijke Stuurgroep. De aangesloten organisaties vormen samen één hulpstructuur voor professionals in het sociaal domein. Het is voor alle professionals mogelijk om een casus in te dienen, ook als hun organisatie niet is aangesloten. Sinds het ontstaan van PMM in 2019 zijn er in totaal 450 casussen

¹ De vorige Jaarrapportage systeemleren 2023 is naar de Tweede Kamer gestuurd op 29 mei 2024: Kamerstukken 2024D21757.

² De instrumenten van PMM zijn: Landelijk Maatwerkregister, Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek, Landelijk Escalatie Team, Systeemleren en Professionaliseren. Meer informatie op www.maatwerkmultiproblematiek.nl

ingediend. In vrijwel alle gevallen³ kan de professional weer verder door de inzet van PMM. Wanneer de professional verder kan, betekent dat 'perspectief' voor de inwoner. Goede en snelle hulp aan inwoners die dat nodig hebben, draagt bij aan het herstel van vertrouwen in de overheid.

Datum
8 juli 2025

Onze referentie
2025-0000134978

Inzichten uit de casuïstiek vormen de basis voor kennissessies, workshops en masterclasses die PMM organiseert. De meerwaarde van PMM gaat daarmee verder dan het oplossen van individuele casussen. Het zit ook in het versterken van het lerend vermogen van de professionals, publieke dienstverleners en de overheid als geheel.

PMM zet daarom in op systeemleren: leren van casussen om het systeem te verbeteren waarin deze casussen ontstaan en opgelost moeten worden. Onafhankelijke onderzoekers doen in de jaarrapportage verslag van de knel- en leerpunten die naar voren komen uit de casuïstiek. En zij rapporteren over hoe het staat met de opvolging van de leerpunten die zijn belegd bij de aangesloten ministeries en organisaties.

Het Loket, casuïstiek en reflecties

In de jaarrapportage⁴ staan de 104 casussen centraal die PMM heeft afgerond in 2024. In meer dan de helft van de afgeronde casussen loopt de professional vast in de ondersteuning op meerdere leefgebieden. Daarin spelen bij de inwoner vaak financiële problemen, in samenhang met problemen op andere leefgebieden. Ruim de helft van de casussen werd aangemeld door gemeentelijke professionals. Ook professionals van publieke dienstverleners en zorginstellingen dienden casussen in. Bij het merendeel van de casussen is PMM niet langer dan acht weken betrokken.

In 2024 zijn er door PMM meer dan 30 leerpunten belegd bij aangesloten ministeries en organisaties. Dit heeft bijvoorbeeld bijgedragen aan het hernieuwen van een handboek van de ministeries van BZK en BuZa, waarin afspraken worden gemaakt over onderlinge afstemming bij evacuatie. PMM heeft ook bijgedragen aan het aanpassen van informatievoorziening op websites en het aanscherpen van werkprocessen.

Het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek (hierna: het Loket) speelt een cruciale rol in het werk van PMM⁵. Het Loket biedt één centraal aanspreekpunt bij het Rijk waar professionals casussen kunnen voorleggen waarmee ze vastlopen. Ik verwijs graag naar het voorbeeld in het kader hieronder. Het rapport vermeldt dat de professionals de hulp van het Loket als prettig en constructief ervaren. In interviews met de onderzoekers benoemen zij de meerwaarde van het informeel gezag dat het Loket uitstraalt. Hierdoor komt een casus in beweging. Vanuit het brede PMM-netwerk krijgt het Loket snel de betrokken partijen om tafel om samen te zoeken naar een oplossing. Daarnaast blijkt dat indieners de casus ook aangrijpen om binnen hun eigen organisatie te leren.

Eén van de rode draden uit de casussen die de onderzoekers onderscheiden is dat complexiteit van wet- en regelgeving het werk van de professionals lastig maakt. De complexiteit is zo groot, dat van professionals niet meer verwacht kan worden dat zij altijd alles overzien. Dit geldt vaak al binnen hun eigen werkveld, laat staan bij de doorwerking van wijzigingen in aanpalende werkvelden. Daarnaast neemt de

³ In slechts 3% van de casussen geeft de professional aan niet verder te kunnen, ook na inzet van PMM.

⁴ *Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek Jaarrapportage systeemleren 2024*, Pluut & Partners en Significant Public (2025).

⁵ Voor een voorbeeld zie de PMM-casus in het kader.

complexiteit toe naarmate meer organisaties betrokken zijn bij een inwoner. Hierdoor kan bijvoorbeeld onduidelijkheid ontstaan over de vraag 'wie aan zet is' (gemeente, publieke dienstverlener, ministerie) bij het toepassen van maatwerk. En wordt door de veelheid van betrokken organisaties de regie op samenwerking moeilijker.

Datum
8 juli 2025

Onze referentie
2025-0000134978

Een andere reflectie in het rapport is om meer aandacht te geven aan de organisatorische randvoorwaarden bij het toepassen van maatwerk. PMM herkent deze reflectie ook van signalen die door het netwerk worden afgegeven. Het gaat om randvoorwaarden die de professionals steunen om te werken vanuit het perspectief van de inwoner, zoals meer sturing op de uitkomst voor inwoners. Professionals zien maatwerkoplossingen nu soms stranden door een overheersende sturing op financiën en rechtmatigheid, waarbij het effect op de inwoner minder zwaar wordt gewogen. PMM brengt in kaart welke randvoorwaarden, zowel landelijk als lokaal, helpend zijn om de uitkomst voor inwoners zwaarder mee te laten wegen. Dit doet PMM samen met haar netwerk van publieke dienstverleners, gemeenten en ministeries.

PMM-casus: Zoektocht naar ondersteuning

Lars (25) heeft zijn hele leven te maken gehad met verschillende problemen. Sinds enkele maanden staat Lars onder toezicht van de reclassering. Vanwege zijn vele stoornissen wordt er maatwerk geboden in de begeleiding.

Lars is niet in staat om te werken. Daarom wordt hij aangemeld voor een beoordeling arbeidsvermogen bij het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). En voor een Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong)-uitkering. Ondanks het indienen van de nodige documenten, worden beide verzoeken toch afgewezen. Zijn reclasseringsbegeleider dient samen met Lars bezwaar in bij het UWV tegen de afwijzing.

In de tussentijd heeft Lars inkomen nodig, maar hij komt niet in aanmerking voor een bijstandsuitkering. Dus wordt van Lars verwacht dat hij gaat werken, wat gezien zijn stoornissen niet haalbaar is.

De situatie is voor Lars buitengewoon stressvol en lijkt onoplosbaar. Lars zit zonder inkomen en woont tijdelijk bij zijn hoogbejaarde moeder. Dat is een belastende situatie voor allebei. De begeleider van Lars neemt contact op met het Loket van PMM. Om te zoeken naar een oplossing op maat waar Lars tijdelijk inkomen krijgt, niet wordt overgevraagd en zijn moeder niet te veel belast wordt.

Nadat het Loket betrokken wordt door de indiener, brengt de regievoerder van het Loket meerdere ambassadeurs en maatwerkfunctionarissen bij elkaar, onder meer van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), UWV en de gemeente. Naar aanleiding van dit overleg worden afspraken gemaakt om Lars toch van inkomen te voorzien voor de periode dat het bezwaar loopt bij UWV.

Voortgang PMM in 2024

Naast casuïstiek en leerpunten van het Loket, stelde PMM in 2024 aanvullende handvatten op: te weten de *Principekaart Professionals*. In de *Principekaart* staan de vijf waarden en bijbehorende principes die volgens professionals en inwoners net wat

zwaarder moeten wegen bij het toepassen van maatwerk. De waarden zijn menselijkheid, zelfbeschikking, verantwoordelijkheid, billijkheid en doeltreffendheid⁶. Daarnaast organiseerde PMM meerdere intervisiebijeenkomsten Tafel Casuïstiek. Hier bespreken wethouders Sociaal Domein bestuurlijke dilemma's bij complexe casussen. Ze delen ervaringen, zoeken samen naar oplossingen en leren van elkaar.

Datum
8 juli 2025
Onze referentie
2025-0000134978

Uit PMM-gesprekken met professionals blijkt behoefte aan een overkoepelend kader voor wet- en regelgeving in het sociaal domein, vanuit gelijke waarden. De verschillende waarden in de afzonderlijke wetten, en de achterliggende beelden van mens en overheid, maken het voor de uitvoerend professionals soms lastig om overeenstemming te bereiken over de in te zetten hulp. De eerdergenoemde *Principekaart Professionals* is bedoeld om bij te dragen aan het bereiken van overeenstemming. Ook ontwikkelt PMM hiervoor de *Memorie van Wetten en Waarden*. De *Memorie van Wetten en Waarden* bevat als basis de sociale grondrechten en de daaraan gekoppelde waarden. Het is een praktische routehulp die professionals helpt om sneller tot een gezamenlijke oplossing te komen. Als bijvoorbeeld door schurende waarden, zoals rechtmatigheid tegenover empathie, de hulp stagneert. Doordat de sociale grondrechten het vertrekpunt vormen, ontstaat er meer ruimte om tot een positieve oplossing te komen voor inwoners, dan afzonderlijke wetten doen vermoeden. De komende tijd wordt de toepassing van deze routehulp door een aantal gemeenten en publieke dienstverleners verder getest, aangescherpt en door PMM breed onder de aandacht gebracht van professionals in het sociaal domein.

Samenwerking

Het is van belang dat de verschillende initiatieven elkaar aanvullen en versterken. PMM biedt een interbestuurlijke en domeinoverstijgende hulpstructuur. Naast het Loket van PMM bestaan er ook andere loketten waarmee goed wordt samengewerkt, op specifieke domeinen. Zij houden zich bezig met maatwerk en sectorale knelpunten in de uitvoeringspraktijk. PMM werkt samen met programma's en initiatieven zoals Werk aan Uitvoering (WaU), Platform Sociaal Domein, programma Inrichten overheidsbrede loketten, Belangenbehartiger voor Belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden en programma Onevenredige Hardheden Aanpak.

Ook heeft PMM de afgelopen tijd verkennende gesprekken gevoerd met de Nationale Ombudsman en het College voor de Rechten van de Mens. Met als doel reflectie op casussen en uitwisseling van leer- en knelpunten binnen het domein van mensenrechten.

Aanleiding voor deze gesprekken zijn de casussen die PMM regelmatig binnenkrijgt, waarbij de rechten van mensen of kinderen, op basis van internationale verdragen, niet of te weinig worden nageleefd. Vervolggesprekken worden gevoerd over verdere samenwerking.

Tot slot

Uit de diverse PMM-werkbezoeken aan lokale professionals blijkt hoe belangrijk het is om naar lokale professionals te luisteren. Deze lokale professionals zien de gevolgen die inwoners ervaren op dagelijkse basis. De gevolgen van bijvoorbeeld het gebrek aan samenhang tussen wetten en regels, de verkokering binnen en tussen organisaties of wanneer het onduidelijk is wie de kosten moet betalen in de betreffende casus.

⁶ Voor toelichting bij de waarden zie *Kiezen in het sociaal domein: Waarden die net wat zwaarder wegen dan andere*, Argumentenfabriek (2024) op de website van PMM www.maatwerkmultiproblematiek.nl.

Ik zie dit als een oproep aan Rijksoverheid, publieke dienstverleners en gemeenten om doorlopend te blijven luisteren naar praktijkervaringen van ook de lokale professionals. Te luisteren naar hen die dagelijks van dichtbij de inwoners met hart en ziel perspectief proberen te bieden. Zodat beleid, wetgeving en regelgeving steeds beter zullen aansluiten bij de praktijk.

Datum
8 juli 2025

Onze referentie
2025-0000134978

Essentieel is dat professionals die inwoners in de knel ondersteunen in staat worden gesteld om de juiste hulp te kunnen bieden en waar nodig maatwerk te kunnen toepassen om verdere escalatie te voorkomen. Waar dat niet lukt, kunnen zij ondersteuning van het Loket van PMM vragen. Ik doe hiermee een oproep aan gemeenten en organisaties die zich nog niet hebben aangesloten bij PMM, om dat alsnog te doen⁷. Als het PMM-netwerk van aangesloten partijen groeit, vergroot het de effectiviteit en slagkracht. Zodat meer professionals en inwoners in de knel eerder en sneller geholpen zijn.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

Y.J. van Hijum

⁷ Zie voor meer informatie www.maatwerkmultiproblematiek.nl. Deelname is laagdrempelig en brengt geen kosten met zich mee.