



Wouter Stapel

Maatwerk – de noodzaak daarvan – houdt ons werk boeiend. Knippen en plakken kan effectief zijn als je nog erg ver van je doel verwijderd bent – voor de eerste 50 of zelfs 80 procent van wat je wilt bereiken, maar dat stadium zijn we allang gepasseerd.

Op maat

Maatwerk – het woord – dekt de lading. Als geheel staat het voor 'werk dat precisie en flexibiliteit vereist' (Van Dale). De losse onderdelen geven ook de associatie met 'samen' (maat) en 'moeite en inspanning' (werk). Ook 'keuzes maken' is voor mij onlosmakelijk verbonden aan maatwerk.

Precisie en flexibiliteit

Veel burgers zullen riolering niet direct associëren met 'precisie' en 'flexibiliteit'. Het zijn dikke zware buizen en ze liggen tientallen jaren in de grond. En inderdaad: voor de meeste situaties maakt het niet uit of de buis iets dikker of dunner is. Een kleine fout (te weinig afschot bijvoorbeeld) kan echter verstrekende gevolgen hebben (vervuiling, verstopping, wateroverlast, grote vuiluitwerp als het écht gaat regenen). De uitdaging is juist om een systeem te ontwerpen en beheren dat voldoende robuust én flexibel is om nog onbekende ontwikkelingen aan te kunnen.

Samen

Zonder maten – samenwerkingspartners / collega's om mee te klankborden – kunnen we onze doelen niet goed formuleren, laat staan ze tegen acceptabele kosten bereiken. Ook als elke situatie net weer wat anders is, is die input van buiten nodig. De kunst is om te zien wát er anders is en om de verleiding van het gemak van generieke maatregelen te weerstaan.

Moeite en inspanning

De tijd van de inspanningsverplichting is voorbij, maar nu is juist meer dan ooit inspanning nodig. Uitzoeken wat er anders is, welke maatregel in de specifieke situatie het beste uitpakt en dat vervolgens ook nog uitleggen aan burgers en bestuurders is niet gemakkelijk. Maar vaak wel de moeite waard.

Keuzes maken

Maatwerk betekent ook telkens keuzes maken. Vaak niet de gemakkelijkste keuzes. Maatwerk betekent immers dat je niet doet wat je stan-

daard 'zonder nadenken' zou doen. Keuzes vragen om onderbouwing en om inzicht in het systeem als geheel en in de samenhang tussen de onderdelen. Dat inzicht vraagt tijd en geld en je moet dus ook kiezen hoeveel dat inzicht je waard is. Dat kan niet altijd via de rationele weg. Een door ervaring goed ontwikkeld onderbuikgevoel is belangrijk. Dat doet vrezen voor de gevolgen van de vergrijzing waarbij met de grijze haren ook goede onderbuiken zullen verdwijnen.

Bestaansrecht

Als adviseur ontleen ik mijn bestaansrecht natuurlijk aan maatwerk. Ik denk dat dat in toenemende mate voor de hele sector geldt. De schaarste van geld en ruimte en het vergrootglas waar de sector door Den Haag onder is gelegd vragen meer dan ooit om een goede verantwoording. Die is alleen te geven als je de keuzes kan koppelen aan de specifieke situatie. Maatwerk dus.

Opmaat

Er verandert veel in en rond de sector – op het technisch-inhoudelijke, het sociale en het organisatorische vlak. Elke verandering is weer de opmaat van een volgende. In een veranderende wereld is maatwerk extra belangrijk. In mijn volgende columns vat ik telkens een verandering die van invloed is op ons werkveld bij de horens. ■

