



# PMM: Veelgestelde vragen

Heeft u een vraag over Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek? Lees hieronder de antwoorden op een aantal veelgestelde vragen. Staat uw vraag er niet tussen? Neem dan contact met ons op via [PMM@rijksoverheid.nl](mailto:PMM@rijksoverheid.nl).

## Casussen en Instrumenten

### Welke casussen kan ik aanmelden bij PMM?

Vastgelopen casussen van gemeenten en uitvoeringsorganisaties. PMM is er voor casussen met multiproblematiek waarin lokaal of regionaal geen oplossing gevonden is. Twijfelt u of een casus geschikt is om in te dienen bij het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek van PMM? Neem dan contact met ons op, samen bekijken we hoe we u kunnen helpen. U kunt ons mailen op: [PMM@rijksoverheid.nl](mailto:PMM@rijksoverheid.nl)

### Waar kan ik terecht met mijn casus?

Heeft u een vastgelopen casus die vraagt om een oplossing? Schakel dan de hulp in van het [Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek](#). Ook als u niet zeker weet of PMM de oplossing biedt, kunt u contact met ons opnemen. Samen met onze experts kunt u dan kijken hoe de situatie zo snel mogelijk opgelost kan worden en wat PMM daarin kan betekenen.

Om een casus in te dienen is het niet nodig om al deel te nemen aan PMM, we gaan direct aan de slag met uw casus.

### Zijn er voorbeelden van casussen die ik kan indienen?

Kijk onder [PMM in de praktijk](#).

### Om hoeveel casussen gaat het?

Sinds het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek is opengesteld, zijn 330 casussen in behandeling genomen (stand juni 2024).

### Wat is het Maatwerkregister?

Via het [Landelijk Maatwerkregister](#) kunnen maatwerkprofessionals van aangesloten gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties elkaar eenvoudig en snel vinden. Het Maatwerkregister biedt een overzicht van alle maatwerkprofessionals en hun contactgegevens en maakt snel schakelen over een casus mogelijk. Het Maatwerkregister vindt u op een besloten onderdeel van onze website, waar u toegang tot krijgt als uw organisatie zich officieel heeft aangesloten. Heeft u nog niet alles geregeld, maar wilt u contact leggen met de maatwerkprofessional van een andere gemeente of landelijke uitvoerder? Dan is het ook mogelijk om via ons contact te leggen.



Professionals voor  
Maatwerk Multiproblematiek

## Wat is het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek?

Het [Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek](#) is het centrale aanspreekpunt bij het Rijk om multi-probleemsituaties die zijn vastgelopen of dreigen vast te lopen weer vlot te trekken. Is lokaal en regionaal 'alles gedaan wat je redelijkerwijs kan verwachten' om tot een oplossing te komen, maar is dit niet gelukt, dan kan een maatwerkprofessional de casus aanmelden bij het Maatwerkloket. Om een casus in te dienen is het geen voorwaarde om deel te nemen aan PMM, we gaan direct aan de slag met uw casus.

## Wie kunnen casussen indienen?

Maatwerkprofessionals van gemeenten en uitvoeringsorganisaties.

## Wat is het Landelijk Escalatie Team (LET)?

Het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek kan een situatie opschalen naar het [Landelijk Escalatie Team](#). Hier brengt een onafhankelijk voorzitter de ministeries en bestuurders van betrokken organisaties bij elkaar om aan een oplossing te werken. Het LET vormt daarnaast een platform om te leren van knelpunten die zich in ingewikkelde situaties – over de verschillende domeinen heen – voordoen.

## Van welke instrumenten kan mijn organisatie of gemeente gebruikmaken?

Onze ervaring is dat door de instrumenten van PMM in te zetten, regelmatig geld en tijd wordt bespaard zodra een doorbraak is bereikt. Gemeenten en uitvoeringsorganisaties kunnen dankzij hun deelname aan PMM gebruikmaken van:

- het [Maatwerkregister](#).  
*Snel en eenvoudig de juiste professional*
- het [Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek](#).  
*Loop je vast? Wij helpen verder*
- het [Landelijk Escalatie Team](#).  
*Bestuurlijk aan tafel voor een doorbraak*
- [Professionaliseren](#).  
*Opleiden, leren en doorontwikkelen*
- [Systeemleren](#).  
*Samen werken aan beleid dat werkt*
- de [Overbruggingsprocedure](#).  
*Snel duidelijk wie moet betalen*

## Deelname aan PMM

### Wat zijn de voorwaarden voor deelname aan PMM?

Bestuurlijk commitment betekent concreet dat de gemeente/organisatie:

- een maatwerkprofessional aanwijst (en deze in positie brengt). Deze persoon helpt bij complexe casuïstiek de juiste stappen te zetten en/of deze casussen door te spelen naar PMM.
- een e-mailadres (en telefoonnummer) aanlevert voor in het Maatwerkregister.
- bestuurlijke toestemming geeft voor het opnemen van de naam van de gemeente op de website en in andere communicatie van PMM.

Daarnaast wordt de wethouder sociaal domein uitgenodigd om deel te nemen aan de Tafel Casuïstiek: een informeel gesprek tussen wethouders over hun rol in het organiseren van maatwerk en de dilemma's die ze tegenkomen bij complexe casuïstiek.

### Waarom zijn bestuurlijke afspraken nodig voor deelname aan PMM?

PMM helpt professionals om maatwerk te leveren. Om dat écht goed te laten werken, is bestuurlijke rugdekking essentieel. Een professional moet niet alleen weten wat kan, maar ook wat mag en hoe er binnen de organisatie naar maatwerk wordt gekeken. Daarom maken we bestuurlijke afspraken met de organisaties die zich bij het netwerk aansluiten. Het bestuur dient ook op de hoogte te zijn, bijvoorbeeld omdat de organisatiename in communicatie-uitingen van PMM kan worden gebruikt. Daarnaast nodigen we wethouders sociaal domein uit voor de Tafel Casuïstiek. En het is van belang om deel te nemen aan het Landelijk Escalatie Team als casuïstiek daar om vraagt.

## De maatwerkprofessional

### Wat is een PMM-maatwerkprofessional?

Binnen organisaties hebben deze professionals vaak verschillende benamingen of functietitels. Omdat dit per organisatie verschilt, hanteren wij standaard de term 'maatwerkprofessional'. PMM-maatwerkprofessionals zijn professionals die in hun eigen organisatie aan de lat staan voor complexe casuïstiek en het leveren van maatwerk. Ze dienen voor PMM als eerste aanspreekpunt voor het Maatwerkloket lukt, voor andere maatwerkprofessionals, maar ook om zelf casussen bij PMM in te dienen.

## Wat doet een PMM-maatwerkprofessional?

De maatwerkprofessional kan direct in contact komen met andere organisaties (die meedoen met PMM) via het Landelijk Maatwerkregister. Hier delen maatwerkprofessionals van gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties contactgegevens, zodat zij elkaar sneller weten te vinden. Voor een goed functionerend register is meer nodig dan het aanleveren van de contactgegevens van een persoon of team. Deze persoon heeft in de organisatie de opdracht en de positie om te zorgen dat maatwerk kan worden geleverd bij urgente, complexe, sociale problematiek. Dankzij het Maatwerkregister is direct contact mogelijk tussen gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties, waarbij je weet dat de ander een soortgelijke opdracht heeft: het verder helpen bij complexe casuïstiek. Dat maakt dat het contact en gesprek direct op het passende niveau kan worden ingestoken en dat helpt voor de snelheid waarmee een oplossing gevonden kan worden.

## Op welke manier helpt PMM de maatwerkprofessionals?

- Hulp bij vastlopende of vastgelopen casussen. De mogelijkheid om casussen voor te leggen aan het Maatwerkloket, hierover te sparren en hulp te krijgen bij mogelijke vervolgstappen, zoals het bespreken van de maatwerkoplossing in het Landelijk Escalatie Team.
- Leren van elkaar en van casuïstiek. Voor de organisaties die meedoen met PMM organiseren we vier keer per jaar een sessie met de maatwerkprofessionals van gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties. Deze sessies zijn bedoeld om elkaar te leren kennen en gezamenlijk te leren van de werkwijze rondom casuïstiek. Die sessies duren ongeveer twee uur en vinden plaats in het midden van het land of online.

## Over PMM

### Waarom heet PMM sinds 2023 Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek?

Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens is in 2023 verdergegaan onder een nieuwe naam: Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek. De landelijke hulpstructuur die de afgelopen jaren in de programmafase is opgezet en doorontwikkeld, heeft nu een structurele vorm. Zo blijven Rijk,

gemeenten en uitvoeringsorganisaties samen werken aan een sterkere positie van professionals in het sociaal domein.

### Ik ben als professional aangesloten bij PMM; wat verandert er voor mij?

Behalve de naam, verandert er voor professionals die gebruikmaken van de PMM-hulpstructuur niets. Instrumenten als het Maatwerkregister, het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek, het Landelijk Escalatie Team en de Overbruggingsprocedure blijven beschikbaar.

### Ik werk bij een ministerie dat is aangesloten bij PMM; wat verandert er voor mij?

Inhoudelijk blijft PMM op koers: de hulpstructuur die is opgezet – met instrumenten als het Maatwerkregister, het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek en het Landelijk Escalatie Team – heeft haar meerwaarde bewezen en krijgt nu een structurele status.

### Wie zitten er achter PMM?

PMM is dé landelijke hulpstructuur voor complexe multiproblematiek in het sociaal domein. Binnen PMM werken de ministeries van SZW, BZK, JenV, OCW, VWS, FIN (Toeslagen) samen met vele gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst, CAK, CJIB, DUO, SVB en UWV. Bekijk [hier](#) het volledige overzicht van deelnemende organisaties.

### Wie werken er al met PMM?

PMM is een groeiend netwerk. Inmiddels doen zes ministeries, 16 landelijke uitvoeringsorganisaties en circa 60 gemeenten mee. Vanuit deze gemeenten is er bestuurlijk commitment.

**Landelijke uitvoeringsorganisaties:** Belastingdienst, CAK, CJIB, DJI, DUO, IND, MFO (Meldpunt Fouten in Overheidsregistraties), Raad voor de Kinderbescherming, RvIG (Rijksdienst voor Identiteitsgegevens), Slachtofferhulp Nederland, SVB, Toeslagen, UWV, Verslavingsreclassering, CIJZ (aangesloten voor casuïstiek).

**Gemeenten:** Almere, Alphen aan den Rijn, Alphen-Chaam, Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Baarle-Nassau, Beekdaelen, Bergen op Zoom, Bodegraven-Reeuwijk, Breda, Bronckhorst, Culemborg, Delft, Den Haag, Dongen, Dordrecht, Enschede,

Etten-Leur, Geertruidenberg, Gilze en Rijen, Goeree-Overflakkee, Goirle, Gouda, Groningen, Haarlemmermeer, Hattem, 's-Hertogenbosch, Heusden, Hilvarenbeek, Hoeksche Waard, Hoogeveen, Hoorn, Houten, Leeuwarden, Loon op Zand, Maastricht, Nijkerk, Oisterwijk, Oostzaan, Oss, Ouder-Amstel, Reimerswaal, Rotterdam, Schiedam, Simpelveld, Steenwijkerland, Tilburg, Utrecht, Voerendaal, Waalwijk, Wageningen, Westerwolde, Weststellingwerf, Winterswijk, Wormerland, Zaanstad, Zoetermeer, Zundert, Zutphen, Zwijndrecht (Stand juni 2024, actuele lijst te vinden op [website](#)).

### Waarom is PMM er?

De overgrote meerderheid van de multiprobleem-huishoudens kan binnen de huidige wet- en regelgeving effectief worden geholpen. Voor circa 5 procent is dat niet het geval. Met deze relatief kleine groep mensen zijn hoge kosten van jaarlijks circa 10 miljard euro gemoeid (bron: [Verkenning Regeling \(wellicht wet\) Maatwerk Multiprobleem Huishoudens](#)). De complexiteit van het systeem staat dan in de weg. PMM zet zich vooral in deze situaties in voor een sterke positie van de professionals in het sociaal domein en daarbuiten, van zorg tot veiligheid. PMM is er om gemeenten en landelijke uitvoerders meer slagkracht te geven in situaties waarin hun professionals vastlopen met mensen in (dreigende) multiprobleemsituaties. Omdat doorbraken te lang op zich laten wachten of wettelijk gezien niet mogelijk lijken. Omdat er veel misverstanden zijn over wat mag en moet. Dat kost te veel tijd en helpt inwoners in nood niet verder.

### Wat wordt bedoeld met multiproblematiek?

We spreken van multiproblematiek wanneer er binnen een (eenpersoons)huishouden tegelijkertijd meerdere problemen (dreigen te) spelen op verschillende leefgebieden, zoals schulden, verslaving, wonen, gezondheid of psychosociale problemen. Het kan ook zijn dat op hetzelfde moment verschillende problemen zich voordoen bij meerdere gezinsleden.

### Wat is het verschil tussen PMM en andere loketten, zoals [Het Juridisch Loket](#) of het [Juiste Loket](#)?

Er zijn veel verschillende loketten waar professionals en burgers terecht kunnen met een hulpvraag op bepaalde leefdomeinen. PMM is er specifiek voor professionals die vastlopen bij multiproblematiek op meerdere leefdomeinen. Uiteraard werkt PMM samen met de diverse bestaande lokketten.

### Wij werken al met de doorbraakmethode van IPW. Wat is het verschil?

De Doorbraakmethode van Instituut voor Publieke Waarden (IPW) en Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (PMM) hebben hetzelfde doel: het doorbreken van vastgelopen casuïstiek door het bieden van maatwerk. In beide aanpakken staat het resultaat voor de inwoners centraal, evenals het leren van de casuïstiek.

Ze zijn aanvullend aan elkaar. IPW zorgt voor goede lokale escalatieroutes binnen de bestaande kaders bij gemeenten en traint professionals om te zien waar ruimte is in wet- en regelgeving voor maatwerk. Lukt het dan nog steeds niet (dan is dus lokaal alles geprobeerd wat redelijkerwijs te verwachten is), dan kan een casus opgeschaald worden naar het Maatwerkloket van PMM.

Via het Maatwerkregister verbindt PMM gemeentelijke en landelijke professionals, waardoor aangesloten partijen sneller doorbraken kunnen realiseren, zonder tussenkomst van het Maatwerkloket. Ook heeft PMM aanvullende instrumenten zoals de Masterclass Ruimte in regels, waar de professionals gebruik van kunnen maken. PMM is dus een mooie 'kop' boven op de Doorbraakmethode van IPW.

Via de Doorbraakmethode van IPW wordt veel opgelost met maatwerkbudget. Dit kan een oplossing voor het individu zijn, maar soms kan het om een structureel probleem gaan dat eigenlijk een andere oplossing behoeft. PMM brengt dergelijke systeemknelpunten in kaart en draagt bij aan het oplossen hiervan, door middel van Systeemleren.