



MAATWERK

Magazine

Een uitgave van:
City Deal Eenvoudig Maatwerk en
Programma Sociaal Domein



**programma
sociaal
domein.**



© 2020, City Deal Eenvoudig
Maatwerk (een initiatief
van het Programma Sociaal
Domein en Agenda Stad)

Hoofdredactie
Yolanda van Empel

Redactie
EMMA Experts in Media &
Maatschappij
(Els Brenninkmeijer, Anna
van Dijk, Eduard van Holst
Pellekaan)

Eindredactie
Pieter Hilhorst
Annefleur Siebinga

Fotografie
Nadine van den Berg
Laura Zwaneveld

Vormgeving
The Goodplace

INHOUD

3	City Deal Eenvoudig Maatwerk
8	Interview met Annefleur Siebinga
9	Interview met Pieter Hilhorst
11	Hoe maak je maatwerk voor kwetsbare mensen makkelijker?
14	Mooi Maatwerk
15	Geen huurwoning, wel dure noodopvang
19	‘Wat voorheen onmogelijk leek, blijkt ineens wel te kunnen’
21	Strip: Opa Kees en Bart
23	Maatwerk: een hulphond bij anorexia
27	Interview met Frank Reniers
30	Prachtige voorbeelden van Eenvoudig Maatwerk
31	Landelijke Escalatietafel van het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens
35	Teambudget voor snelle hulp
39	Hoe legitimeer je maatwerk?
41	Minder ernstige schulden door opvragen “wanbetalerslijst”
43	Het Tilburgse schuldenoffensief
47	Maatwerk in coronatijd
50	Tips Eenvoudig Maatwerk

In de City Deal
Eenvoudig Maatwerk
experimenteren
8 gemeenten,
4 ministeries en
verschillende
uitvoeringsorganisaties
met vormen van
maatwerk.



City Deal Eenvoudig Maatwerk

Stapelend problemen voorkomen

Veel inwoners die bij de wijkteams in de steden aankloppen, hebben problemen op het terrein van bestaanszekerheid: een slechte woonsituatie, gezondheidsklachten, schulden en inkomensproblemen. De stress die dat oplevert staat participatie vaak in de weg. In de City Deal Eenvoudig Maatwerk experimenteren 8 gemeenten met vormen van maatwerk. De kern hiervan: simpelweg doen wat nodig is en daarbij zo nodig denken buiten de paden van bestaande regels en budgetten. Elk van de 8 gemeenten doet dat anders – een overzicht.

De City Deal Eenvoudig Maatwerk richt zich voor een belangrijk deel op preventie. Voor bepaalde groepen zijn nieuwe aanpakken nodig, zodat mensen bijvoorbeeld niet onbedoeld in de schulden raken. Samen met de belangrijkste rijksorganen

op dit terrein en met onder andere woningcorporaties, ziektekostenverzekeraars en private partijen wordt hieraan gewerkt.

Daarnaast trekt Eenvoudig Maatwerk de leerervaringen door die zijn opgedaan bij de City Deal Inclusieve Stad van Agenda Stad. Met onder andere als doel om de wijkteams meer handelingsruimte te geven, kostenbewuster te laten handelen, te laten doen wat nodig is en de sociaal werkers te professionaliseren.

Door werkbezoeken, thema- en reflectiebijeenkomsten wordt kennis gedeeld. Integraal Werken in de Wijk (IWW), een samenwerking tussen kennisinstituten, helpt om resultaten vergelijkbaar te maken en opbrengsten in beeld te brengen. Het Instituut voor Publieke Waarden organiseert een topklas voor maatwerkprofessionals. Doel: structureel maatwerk leveren.

× Gemeente
× Amsterdam
×

AMSTERDAM

Aanpak

Jaarlijks doen er in Amsterdam zo'n 2000 huishoudens een beroep op een buurtteam voor meervoudige problematiek. Nog eens 500 kloppen aan bij één van de escalatieteams in het sociaal domein. Sinds begin 2019 experimenteert de stad met het maatwerkproces in de buurtteams en in een doorbraakteam. De gemeentelijke medewerkers Wonen, Inkomen, Werk en Activering werken daarbij samen met de buurtteams. Deze medewerkers realiseren oplossingen voor Amsterdammers op het gebied van bestaanszekerheid.

Specialisten zijn op stadsdeelniveau beschikbaar voor regie, consultatie, huisbezoek of casuïstiekoverleg. Dit is afhankelijk van wat er in een gezin of huishouden nodig is in aanvulling op het buurtteam.

Alle professionals uit de verschillende gremia werken samen in een "regelvrije ruimte". Daarin hebben ze de vrijheid om af te wijken van regels en procedures als dit nodig is (zie pagina 40). Zo wil Amsterdam ontdekken wat er nodig is voor maatwerk als standaard, en niet alleen als uitzondering.

Doel

Amsterdammers met gestapelde problemen eerder, beter en goedkoper helpen. Hulpverleners handelen en denken daarbij vanuit de inwoner. Niet op basis van rechtmatigheid vanuit een specifieke regeling, maar vanuit rechtvaardigheid over wat er nodig is.

Resultaten

De evaluatie van de aanpak volgt nog.



Gemeente Delft

DELFT

Aanpak

Ook Delft experimenteerde met maatwerk. In 2020 ontwikkelt de stad maatwerk door naar een Delftse werkwijze, met een "doorbraakteam" en een "doorbraaktafel".

Het doorbraakteam ondersteunt collega's bij complexe vraagstukken en het blijven verbeteren van maatwerk. Het team kent de routes naar maatwerk en haalt ook expertise op bij andere collega's. Het doorbraakteam kan escaleren naar de doorbraaktafel.

Bij de doorbraaktafel komen de casussen terecht waar het doorbraakteam en de reguliere routes niet tot een doorbraak komen. Op basis van de praktijkervaringen worden de criteria voor een casus naar de doorbraaktafel bepaald.

Het Maatwerk Expertise Centrum verzamelt en analyseert casussen en (bijbehorende) maatwerkoplossingen. Het doel is beter en sneller samenwerken aan oplossingen voor inwoners die anders mogelijk (blijven) vastlopen. Ook beschreef Delft de routes voor maatwerk: aanpassen van procedures, afspraken maken en vastleggen, rollen beschrijven en vaste contactpersonen regelen.

Resultaten

De evaluatie moet nog plaatsvinden.

DEN HAAG

Aanpak

Sinds 2017 draait het project Sociaal Hospitaal (SOHOS) van het Instituut Publieke Waarden (IPW) binnen de gemeente Den Haag. Op basis van data van zorgverzekeraar CZ en signalen van sociaal werkers gaan de professionals van SOHOS op bezoek bij huishoudens met gestapelde problemen. Tachtig procent van deze huishoudens is niet bekend bij de sociale wijkteams.

Het project is gefinancierd vanuit een Health Impact Bond: CZ doet de voorfinanciering (€3000 per huishouden en €100 maatwerkbudget). SOHOS voert uit en de gemeente Den Haag betaalt terug vanuit de baten. Deze terugbetaling vanuit de baten wordt naar rato verdeeld over de verschillende financiers.

De aanpak bevalt goed. Daarom worden vanaf eind 2019 nog eens 200 huishoudens volgens de doorbraakmethode van SOHOS geholpen. De gemeente doet nu zelf de uitvoering. Het Doorbraaklab – 1 Sociaal Domein zorgt samen met de mensen voor een maatwerkplan. In het maatwerkplan staat een financiële paragraaf met daarin de kosten van de huidige situatie, de “dreigende” situatie en de kosten van het maatwerkscenario.

Resultaten

Het Doorbraaklab – 1 Sociaal Domein loopt. Evaluatie volgt.

ENSCHEDE

Aanpak

Het project “de maatwerkroute” is in Enschede in samenwerking met zorgverzekeraar Menzis opgezet. Met een maatwerkplan willen de gemeente en de zorgverzekeraar bij 100 gezinnen gestapelde problemen doorbreken.

Eén van de doelen is de kennis en expertise op het gebied van maatwerk van professionals verder ontwikkelen. Dit doet Enschede onder meer met hulp van coaching vanuit het Instituut Publieke Waarden.

De wijkteams in Enschede delen ervaringen zodat ze van elkaar kunnen leren. In werksessies worden de verhalen besproken en “vasthoud”- en verbeterpunten benoemd. Dit is onderdeel van het kwaliteitskader van de wijkteams. Afgelopen periode zijn veel verhalen gedeeld. Komende periode wil Enschede de werkwijze uitbreiden binnen andere onderdelen van de uitvoering.

Sinds de invoering van maatwerk werken verschillende professionals beter samen, zoals tussen Werk en Inkomen en de wijkteams. De doorbraak en de maatwerkoplossing ligt volgens Enschede vaak in het samenspel tussen deze domeinen.

Resultaten

De evaluatie moet nog plaatsvinden.

LEEWARDEN

Aanpak

Leeuwarden paste tussen 2016 en 2018 maatwerk toe in de stadswijk Oud Oost. De aanpak is in 2018 en 2019 in de hele stad doorgevoerd. Kern van de aanpak is dat professionals stoppen met bieden van hulp vanuit de kokers in het sociaal domein, zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugdwet en de Participatiewet.

Maatwerk rendeert, zo blijkt uit effectrapportages. Voorwaarde is dat het wijkteam en de gemeentelijke professional de ruimte krijgen om te “doen wat nodig is”.

Leeuwarden onderscheidt drie vormen van maatwerk: een financiële vergoeding, mandaat en ondersteuning. Ook werkt Leeuwarden samen met zorgverzekeraar De Friesland. Samen pakten ze 15 casussen op: bij 7 casussen bleek maatwerk nodig. Denk aan gebitsrenovatie, fysiotherapie, hulpmiddelen en assistentiehonden (zie pagina 24).

Twee coaches helpen de wijkteams en hulpverleners om de maatwerkbenadering toe te passen. De gemeente borgt de maatwerkaanpak in 2020 in de organisatie. Ambassadeurs promoten maatwerk op hun afdeling. Ook werkt Leeuwarden met een “integraal casusteam” van experts voor consultatie bij maatwerk. Een kwaliteitsteam past beleid aan op basis van casuïstiek en actieonderzoek.

Resultaten

De gemeente onderzocht 90 casussen: in 34 casussen werden maatwerkplannen gemaakt. Totale kosten: 154.400 euro, de directe en reële baten daarvan waren 341.500 euro. Het financieel rendement is daarmee 187.100 euro.

TILBURG

Aanpak

Zo'n 30 procent van het geld in het sociaal domein in Tilburg ging de afgelopen jaren naar één procent van de gezinnen. Maar duurzaam resultaat leverde dat lang niet altijd op. Daarnaast botste de gemeente in de praktijk geregeld op regels en systemen die elkaar tegenwerken.

Met het project Maatpact hielp de regio Hart van Brabant (9 gemeenten waaronder Tilburg) 50 complexe gezinnen in 2019. Met goed resultaat. Snel en resultaatgericht zijn de kernwoorden, belemmerende regels zijn opzij gezet. Met een “bureaucratievrij budget” kan het team Maatpact zelf investeren. Denk aan het betalen van een achterstallige rekening of het voldoen van een huurschuld.

Na de eerste positieve resultaten is de maatwerkaanpak in Tilburg uitgebreid met 150 gezinnen. Uiteindelijk wil Tilburg met deze aanpak 400 gezinnen helpen. Eerst bekijkt de stad of het in de gezinnen die al zijn geholpen op deze manier, ook goed blijft gaan

Resultaten

Gemiddeld is bij de eerste 50 gezinnen waar Tilburg maatwerk inzette 22.000 euro per huishouden bespaard, in totaal gaat het om 1,1 miljoen euro. Die besparing wordt verdeeld over de gemeente, woningcorporaties en de zorgverzekeraar. Twee aanbevelingen uit Tilburg: leg de zeggenschap over urgentie en de toewijzing van zogeheten contingentwoningen volledig bij gemeenten. Ook de regie over beschermd wonen zou een taak van de gemeente moeten zijn.

UTRECHT

Aanpak

Om maatwerk handen en voeten te geven, werkt de gemeente Utrecht met zogeheten doorbraaktafels in de wijken Ondiep, Zuilen en Kanaleneiland. Ook is er een stedelijk overleg voor de overige wijken.

“Mensen zijn belangrijker dan regels” is een van de uitgangspunten. Doel is een duurzame verandering als er sprake is van gestapelde problemen in een huishouden. Bij maatwerk gaan de gemeente en betrokken organisaties uit van de inschatting van de professionals. Een professional kan door zijn nabijheid goed analyseren waar knelpunten zitten. De doorbraak wordt bedacht vanuit de driehoek legitimiteit, betrokkenheid en kostenbewustzijn.

De doorbraaktafels bieden zo een platform en ruggensteun aan professionals die zoeken naar duurzame maatwerkoplossingen voor een inwoner. Tegelijk bieden ze inzicht in de thema's waarbij de systeemwereld beter aan kan sluiten bij de leefwereld.

Een gezamenlijke visie op maatwerk staat voorop. Daarvoor volgen medewerkers van diverse gemeentelijke afdelingen en organisaties in de stad samen trainingen. Hoe kunnen we nog meer samen optrekken?

“Koplopers”, medewerkers die goed zijn in maatwerk, fungeren in Utrecht als aanjagers van maatwerk.

Resultaten

Utrecht onderzoekt alle casussen waar maatwerk is ingezet. Betrokkenen komen regelmatig bij elkaar om te leren van de knelpunten en oplossingen. De opbrengsten van de casussen zijn (nog) niet doorgerekend in euro's. Daar ligt ook niet de nadruk op. Wel werkt Utrecht aan een “maatschappelijke prijslijst” om inzicht te krijgen in de kosten en baten van maatwerk, ook op de langere termijn.

ZAA NSTAD

Aanpak

Hoe kunnen we maatwerk beter mogelijk maken? Dat onderzoekt Zaanstad in het project “Samen op maat”. Er zijn nu twee maatwerkklassen met sociaal en jeugdprofessionals opgeleid in het maken van maatwerk. Zij stelden voor eigen casussen een maatwerkplan op.

Een belangrijke vraag daarbij is: hoe organiseer je maatwerk? Soms is het lastig om een uitzondering te maken op de standaard. Bovendien waren er geen duidelijke afspraken over wie dit mag bepalen en wanneer.

Daarnaast stelde Zaanstad een “maatwerkroute” op. Dit is de route die door de organisatie loopt, en die bestaat uit heldere afspraken. Toegewijde professionals realiseren maatwerk en trekken tegelijk lessen voor de gemeentelijke organisatie.

Een “bouwteam” bekijkt in Zaanstad structurele knelpunten die maatwerk in de weg staan. Wonen blijkt het grootste structurele knelpunt bij gezinnen met complexe problemen (zie pagina 16).

Zaanstad gaat de maatwerkroute verder onderzoeken en voorleven. Twee adviseurs fungeren als schakel tussen uitvoering en beleid. De adviseurs helpen sociaal werkers bij de realisatie van hun plannen. Ook is een leeromgeving ingericht met reflectie- en doorbraaksessies. Doel is dat de maatwerk de gangbare manier van werken wordt.

Resultaten

De evaluatie moet nog plaatsvinden.

'Als ik iets wil, dan doe ik het'

Vijf vragen aan Annefleur Siebinga.
Zij begeleidt samen met Pieter Hilhorst
de City Deal Eenvoudig Maatwerk.

WAT IS DE GROOTSTE UITDAGING VOOR JOU BIJ DE CITY DEAL?

‘In het begin hing het uitdragen en implementeren van “maatwerk” vaak teveel op personen binnen een gemeentelijke organisatie. Als een contactpersoon van baan veranderde, bleek de maatwerkgedachte niet goed overgedragen. Daarom denken we daar nu van meet af aan goed over na. Hoe kunnen we impact maken? Hoe kunnen gemeenten de opgedane inzichten borgen? En hoe kunnen we die delen met andere gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties als CJIB en de SVB? Dat lukt gelukkig steeds beter.’

HOE VINDEN DE OPBRENGSTEN HUN WEG NAAR BUITEN?

‘De City Deal Eenvoudig Maatwerk had in het begin nog weinig bekendheid. Nu vinden onze opbrengsten en ervaringen gretig aftrek. Er is veel behoefte aan praktijkvoorbeelden van maatwerk in het sociaal domein. De kennis delen en verbinden we via onze eigen communicatiekanalen, werksessies en werkbezoeken, maar ook die van onze samenwerkingspartners zoals de VNG, Divosa, NDSD en Movisie. Ik ben er trots op dat we dat op een toegankelijke manier doen: via artikelen, dit magazine, filmpjes en podcasts.’

WAAROM IS HET BELANGRIJK OM DIE KENNIS TE VERBINDEN?

‘Alles wat we doen moet leiden tot betere hulp voor kwetsbare mensen. Mijn missie is dat niet iedereen steeds hetzelfde doet. Leuk is dat gemeenten elkaar steeds beter weten te vinden op dit onderwerp. Ze wisselen problemen uit bij het bieden van maatwerk en bespreken hoe ze maatwerk structureel kunnen borgen. De lijntjes zijn kort, ook met de landelijke uitvoeringsorganisaties. In het vervolg van deze City Deal gaan we dit verder verdiepen.’

WAT IS VOOR JOU DE MEERWAARDE VAN DE CITY DEAL EENVOUDIG MAATWERK?

‘Sterk aan de City Deal is dat we gevoed worden vanuit de praktijk. De oplossingen voor weerbarstige vraagstukken komen tot stand samen met de werkvloer. Alle lagen zijn vertegenwoordigd: van directeurs van departementen tot professionals. Dat maakt ook dat we snelheid kunnen maken om processen aan te passen als dat nodig is.’

WAT WIL JE MET ONS DELEN OVER JOUW PERSOONLIJKE LEVEN?

‘Ik ben een stuiterbal, die veel van de wereld wil zien. Mijn motto is: als ik iets wil, dan doe ik het. Zo heb ik een boek over toerisme op Curaçao geschreven. Dat boek lag binnen enkele maanden in de boekhandel. Daarnaast vind ik het heerlijk om antiekmarkten af te struinen. Als ik dan weer een verfromfraaid meubelstuk op de kop heb getikt, zeggen ze thuis: “Wat heb je nú weer gekocht”, haha.’



FOTO NADINE VAN DEN BERG

PIETER HILHORST

City Deal Eenvoudig Maatwerk: Hoe staat het ervoor?

Maatwerk makkelijker maken: dat is het doel van de City Deal Eenvoudig Maatwerk. Landelijk projectleider Pieter Hilhorst begeleidt de gemeenten hierbij. Hoe heeft hij die begeleiding tot nu toe ervaren? Wat zijn de successen en uitdagingen in het creëren van maatwerk? En hoe staat het er nu voor met de City Deal? ‘Als de regels niet soepeler worden, blijven professionals tegen de wind in opereren.’

Als een gezin tegen problemen aanloopt, is er vaak sprake van multiproblematiek. Er zijn bijvoorbeeld schulden, psychische problemen bij de ouders én probleemgedrag bij de jongeren in het gezin. In veel gemeenten zijn wijkteams opgericht die de problemen gezamenlijk aanpakken. Maar zowel als ombudsman van de VARA als in zijn tijd als wethouder in Amsterdam, zag Pieter Hilhorst dat er vervolgens een nieuw probleem ontstond.

‘Vroeger waren er zo zeventien hulpverleners per gezin. Sinds de introductie van maatwerk is dat niet meer zo, maar nu lopen hulpvragers en hulpverleners er samen tegenaan dat beslissende organisaties nog niet “multi” denken. Hulpverleners lopen vast op niet verkregen urgentiebewijzen en andere obstakels die organisaties opwerpen omdat ze geen rekening houden met de totale situatie in het gezin.’ Hilhorst besloot zich daarom in te zetten voor de City Deal.

METHODEN AFKIJKEN

In zijn rol als projectleider organiseert Hilhorst bijeenkomsten tussen de verschillende partijen van de City Deal. Ook is er een topklas georganiseerd. ‘Tijdens de bijeenkomsten kunnen zij kennis uitwisselen en van elkaar leren. Neem bijvoorbeeld de “doorbraakmethode” (waarbij extra geld beschikbaar komt om een doorbraak te forceren). Die werkt goed als er eenmalig in een gezin moet worden ingegrepen. Maar gaat het om problematiek die vooral langdurig geduld en het motiveren van mensen vraagt, dan is de doorbraakmethode minder geschikt. Als één gemeente tot zo’n inzicht komt, helpt dat andere om te weten wanneer ze welke methode het beste in welke gevallen kunnen inzetten.’

Via de City Deal krijgen bovendien partijen als het CJIB en de SVB mensen met geldzorgen eerder in beeld. ‘Zij kunnen hen met toestemming van de bewoner in contact brengen met schuldhulp in de gemeenten. Voor deals met landelijke organisaties helpt het als zij niet met alle gemeenten apart afspraken hoeven maken.’

CITY DEAL OP DRIE NIVEAUS

De City Deal heeft drie niveaus waarop ze opereert om maatwerk soepeler te laten verlopen. De eerste laag is professionals leren om maatwerk te leveren en te legitimeren. Gemeenten geven op dat gebied uitgebreid trainingen. Het tweede niveau is de uitvoering voor professionals makkelijker maken. Dat kan bijvoorbeeld door het meegeven van een maatwerkbudget. Het derde niveau is de uitdaging waar Hilhorst eerder in zijn carrière al tegenaan liep.

‘Organisaties vinden het lastig om de controle los te laten en uitzonderingen te maken. Regels zijn ook niet voor niets ontstaan, je wilt fraude bijvoorbeeld voorkomen. Maar als iemand een schuld heeft die als fraudeschuld is bestempeld, blijft dat hem wel tien jaar achtervolgen. Er zijn uitzonderingen nodig.’ Het derde niveau bestaat dus uit het veranderen van regels en routines. ‘Regels kunnen zorgen voor onnodige problemen. Denk aan jongeren die geen recht hebben op een Wajong-uitkering, maar ook niet kunnen

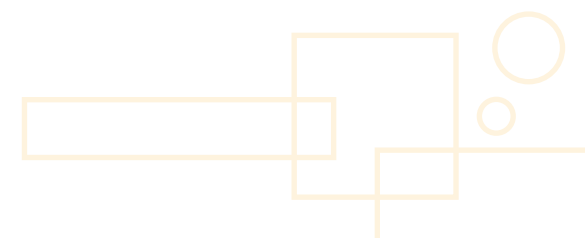
werken. Zij kunnen uitkomen op een inkomen onder het sociaal minimum. Dat was het mooie aan de topklas: een van de deelnemers is gaan uitzoeken hoe vaak jongeren in deze situatie zitten.’

‘Vaak, zo bleek. De topklas heeft zo een aantal hardnekkige knelpunten blootgelegd, daar ben ik trots op. En zo konden we gaan van een casus, via het herkennen van een patroon naar het veranderen van regels en routine.’ Regels en routine veranderen vergt nogal wat lobbywerk. ‘Ik laat bijvoorbeeld zien dat het goedkoper kan zijn om bepaalde regels af te schaffen. Minder mensen hoeven bijvoorbeeld naar een psycholoog of dokter.’

WERKEN MET DE WIND MEE

Dit derde niveau is, zo ziet Hilhorst, het taaist. ‘Het wordt hier een kwestie van politieke keuzes. Hierin hebben we nog het minst bereikt, al hebben we al flinke vorderingen gemaakt bij het versterken van organisaties op dit punt. Maar het is ook het niveau waarop de meeste winst te behalen is, omdat ze het meeste recht doet aan de leefwereld van bewoners. Denk aan de jongeren zonder Wajong-uitkering. Samenwerking organiseren tussen wijkteams en sociale diensten werkt hierbij heel goed, je bent er dan eerder bij.’

Het lastige is, ziet Hilhorst, dat een dergelijke samenwerking van organisaties vraagt dat ze veranderen. ‘De medewerkers van de sociale dienst moeten contact opnemen met het wijkteam. We hebben onze zorg verdeeld over heel veel verschillende organisaties, die allemaal worden afgerekend op hun eigen doelstelling. Nu vraag je ze om bij te dragen aan de doelstelling van een andere organisatie. Er moeten uitzonderingen voor groepen worden gemaakt, soms zitten hierbij regels in de weg. Maar pakken we dit niet aan, dan moeten professionals voortdurend met tegenwind blijven opereren. In het vervolg van de City Deal willen we ons daarom vooral op deze systemische verbeteringen richten.’ ■





blijkt. Leeuwarden en zorgverzekeraar De Friesland stopten elk jaar 100.000 euro in een “maatwerkpot” (zie pagina 25).

‘Dat gebruiken we bijvoorbeeld voor gebitsherstel, een gehoorapparaat of vervoer naar een behandeling. Een werkzoekende met een rot gebit komt moeilijk aan de slag’, vertelt Marloes Schreur van de gemeente Leeuwarden. ‘Niet zelden zijn mensen door schulden uit de aanvullende verzekering gezet, waardoor ze dergelijke kosten niet kunnen declareren. Het gezamenlijke budget voorkomt gebakkelei over de vraag wie betaalt, waardoor sociaal werkers sneller kunnen handelen.’

EÉN BUDGET

Een budget zonder schotten als Wmo, Jeugdwet en Participatiewet maakt maatwerk sowieso een stuk eenvoudiger, stelt Buitendijk. ‘Eén budget maakt het niet alleen makkelijker om te schakelen. Het zorgt er ook voor dat professionals minder vanuit hun eigen hokje denken.’ In Zaanstad stelt de gemeente om die reden jaarlijks vier ton beschikbaar voor het maatwerkbudget. En in Ten Boer, onderdeel van de stad Groningen, gooiden ze zelfs de gemeentelijke Wmo-, participatie- en jeughulpbudgetten op één hoop.

SOCIAAL WERKERS ZIJN AAN ZET

Maatwerk vraagt veel van sociaal werkers. Niet iedereen kan maatwerk bouwen, citeert Annelies Kooiman van Integraal Werken in de Wijk een projectleider, die zij interviewde over de voorwaarden voor maatwerk. ‘Een

grondhouding als “het kan wel” is een voorwaarde, evenals de wil om door te gaan – óók bij tegenslag. Daarnaast moeten professionals bereid zijn over de eigen schutting heen te kijken en durven en willen escaleren.’ Marike Voogt van de gemeente Almelo: ‘In Almelo hebben we de stelregel: worstel je langer dan 8 weken met een casus? Dan is het moment daar om te escaleren.’

Niet in alle gevallen blijkt maatwerk nodig. Vaak is er meer mogelijk binnen bestaande wet- en regelgeving dan professionals denken.’ Dat onderschrijft Kooiman: ‘Het samen op een rijtje zetten van de “gestapelde problemen” kan al een doorbraak betekenen. Andersom zijn lang niet alle huishoudens in beeld die wél baat zouden hebben bij maatwerk. ‘Professionals in de wijkteams kennen de mensen het beste’, aldus Kooiman. ‘Zo zijn mensen die overlast veroorzaken vaak gebaat bij maatwerk.’ Eenmaal in beeld willen ze niet altijd meewerken, merkt Monica van der Veen van de gemeente Enschede op. ‘Mensen met complexe problemen mijden regelmatig zorg en hulp.’

Kortom, er is nog genoeg te doen. Toch zijn de gemeenten hoopvol gestemd. Marike Voogt, gemeente Almelo: ‘Maatwerk lukt als er urgentiebesef is en als er enthousiaste mensen aan het roer staan. Het is misschien een open deur: het centraal zetten van “de klant” lukt beter met maatwerk. Je denkt meer vanuit de persoon in kwestie en minder vanuit je mogelijkheden als sociaal werker.’ ■

Mooi Maatwerk

Platform voor en door sociaal werkers helpt bij maatwerk voor kwetsbare mensen

De City Deal Eenvoudig Maatwerk lanceerde in 2019 het platform Mooi Maatwerk op www.1sociaaldomein.nl. Het platform bundelt casussen waar gemeenten maatwerk inzetten. Sociaal werkers kunnen er kennis opdoen en (oplossingen voor) casussen delen als zij vastlopen binnen reguliere kaders en wegen bij hulp aan kwetsbare mensen.

Een voorbeeld. Een jonge vrouw (25) is na een lange periode van dakloosheid sinds een halfjaar aan het werk, na een intensief traject. Ook heeft zij een huis gevonden waar ze onder begeleiding woont. Om te groeien in haar werk heeft zij een rijbewijs nodig, maar daar heeft ze niet genoeg geld voor.

De gemeente betaalde een deel van de rijlessen uit een maatwerkbudget, ter waarde van ongeveer 500 euro. Dat is een noodbudget voor kwetsbare mensen als snel hulp nodig is en niet duidelijk is of en welk gemeentelijk budget beschikbaar is.

Voorwaarde is dat ze minstens een halfjaar blijft werken in de baan die ze nu heeft. Bij eerder stoppen, verandert

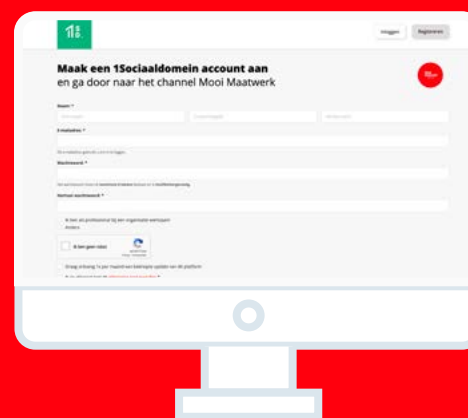
de gift in een lening. Zo vergroot de jonge vrouw uit het voorbeeld haar kansen op werkbehoud door het behalen van haar rijbewijs.

MOOI MAATWERK

Het is een van de casussen op het platform Mooi Maatwerk, onderdeel van de community www.1sociaaldomein.nl waar bijna 5000 sociaal werkers bij aangesloten zijn. Mooi Maatwerk is een initiatief van de City Deal Eenvoudig Maatwerk in samenwerking met 1sociaaldomein.nl.

‘We willen de inzet van maatwerk stimuleren door te laten zien dat het werkt’, vertelt Pieter Hilhorst die het traject begeleidt. ‘Daarvoor hebben we nu zo’n 50 casussen gebundeld op het platform Mooi Maatwerk. De bedoeling is dat het platform groeit en dat meer gemeenten er casussen gaan delen.’

Het Registerplein.nl heeft toegezegd dat sociaal werkers één punt kunnen krijgen bij het plaatsen van een casus.



Mooi Maatwerk is ontwikkeld en bedacht vanuit 8 gemeenten betrokken bij de City Deal Eenvoudig Maatwerk, maar staat ook open voor sociaal werkers van andere gemeenten die casussen willen delen.

Dat kan via:

www.mooimaatwerk.1sociaaldomein.nl/registreren



FOTO NADINE VAN DEN BERG
BUKET

Geen huurwoning, wel dure noodopvang

Stel, je klopt aan bij een wijkteam met een probleem. De oplossing ligt voor de hand, maar is niet mogelijk door wet- en regelgeving. Dat overkwam Buket (21), een geboren en getogen Zaanse, toen zwanger van haar tweede kind en zonder vaste woon- en verblijfplaats.

Bukets moeder overlijdt als ze vier jaar oud is. Haar vader hertrouwt. Bukets relatie met haar stiefmoeder is niet goed. 'Ik was zo min mogelijk thuis', vertelt Buket. Op haar vijftiende komt ze onder toezicht van jeugdhulp. 'Vanaf mijn achttiende logeerde ik bij familie en vrienden, ik had geen eigen woning.' Ook stopt Buket met haar mbo-opleiding tot administratief medewerker. 'Omdat ik nergens meer stond ingeschreven, kreeg ik geen zorgtoeslag meer', vertelt Buket. 'Ook het lesgeld moest ik aan DUO terugbetalen.'

Gevolg: Buket komt in de schulden. 'Het waren geen stomme puberschulden, omdat ik teveel kleding had gekocht ofzo.'

In 2017 raakt Buket zwanger. 'Ik wilde gewoon heel graag weer een gezin vormen', vertelt ze. 'Eerst woonde ik bij mijn vriend die nog bij zijn ouders woont, maar dat ging gewoon niet.' Via het wijkteam komt Buket bij een vrouwenopvang voor jonge moeders terecht. Maar de gemeente sluit na 3 maanden de deuren uit kwaliteits- en veiligheidsoverwegingen.

URGENTIEVERKLARING VOOR EEN HUURWONING

Een urgentieverklaring voor een huurwoning zou een groot deel van Bukets problemen oplossen. Dat is ook Bukets grootste wens: haar kind de stabiliteit geven die ze zelf nooit gekend heeft. Maar de gemeente wijst haar aanvraag af. Er volgt een onrustige periode, waarin ze is aangewezen op maatschappelijke opvang. Een duurzame oplossing blijft uit. Haar vriend mag nauwelijks op bezoek komen, de relatie strandt. 'Echt een rottijsd', vertelt Buket. Na drie pogingen krijgt Buket – ze heeft inmiddels een tweede kind – alsnog een huurwoning toegewezen. Maar dan zijn de maatschappelijke kosten en het leed al behoorlijk de pan uit gerezen, blijkt uit actieonderzoek van Hugo de Haan en Sarah Timmer, adviseurs uitvoering bij de gemeente Zaanstad.

In het actieonderzoek leggen Hugo en Sarah de klantreis van Buket vast. 'Startpunt: met welke vraag klopte Buket bij de gemeente aan?', vertelt Sarah. 'Waar liep het vast? Wat waren de beslismomenten? En waar had het anders kunnen lopen?' De vraag van Buket is op zichzelf niet complex, constateren Hugo en Sarah. Namelijk: ik wil een woning voor mijn gezin. Aan de andere kant: de collega's van de afdeling urgentie in het stedelijk domein wijzen op deugdelijke gronden de aanvraag af.

'We snappen dat ze in het stedelijk domein niet alle urgenties kunnen afgeven', vertelt Sarah. 'De wachttijd voor een woning is in Zaanstad 12 jaar. Voor collega's die de schaarse woningen verdelen, is het soms lastig om goed in te schatten wat voor invloed een afwijzing heeft.'

OP STRAAT MET HAAR KINDEREN

Een afwijzing voor een huurwoning betekent voor Buket dat zij op straat staat met haar kinderen. 'We hebben als gemeente een zorgplicht voor minderjarige kinderen', aldus Sarah. 'Dus bedenken we in het maatschappelijk domein oplossingen. Dat betekent heel veel werk, heel veel hulpverlening, heel veel zorg.'

En dus ook: heel veel kosten voor de gemeente. Die kosten dreigen zelfs op te lopen tot boven de 200.000



◀ Sarah Timmer en Hugo de Haan, adviseurs uitvoering bij de gemeente Zaanstad, legden de klantreis van Buket vast in een actieonderzoek. Die klantreis bespraken zij met sociaal werkers uit andere steden in de topklas van de City Deal.

euro per jaar (zie kader). Omdat Buket geen woning heeft, hangen haar kinderen namelijk een uithuisplaatsing en ondertoezichtstelling boven het hoofd. Zelf blijft Buket afhankelijk van maatschappelijke opvang en een uitkering.

‘Dan kun je je als gemeente afvragen: hadden we eerder een urgentie kunnen afgeven?’, vertelt Hugo. ‘Zonder urgentie blijft iemand langdurig in een noodopvang zitten – niet wenselijk.’ En er is nog een reden om de situatie van Buket te doorbreken. ‘Buket heeft in haar jeugd ook te maken gehad met hulpverlening. De kans bestaat dat haar kinderen eenzelfde lot beschoren zijn.’

Sinds Buket haar eigen huis heeft, gaat het veel beter met haar gezin. ‘Zo blij ben ik met mijn woning’, vertelt ze. ‘Ik woon ook in een fijne buurt.’ De enige hulp die ze krijgt, is individuele begeleiding. Die wordt stukje bij beetje afgebouwd. Totale kosten? 4800 euro per jaar. Bovendien: Buket heeft nu weer perspectief. Ze start binnenkort met een opleiding op mbo 2-niveau tot administratief medewerker. Ook haar schuld heeft ze grotendeels afbetaald. ‘Ik wil financieel onafhankelijk zijn en niet alleen in de horeca of

schoonmaak werken’, aldus Buket. De relatie met haar familie is ook verbeterd. ‘We hebben het weer bijgelegd’, vertelt Buket. ‘Ik wil bij een gezin horen. Mijn stiefmoeder is lief voor mijn kinderen, ze doet haar best.’ Met haar vriend heeft ze een goede omgangsregeling voor haar kinderen getroffen. ‘Zijn ouders passen ook regelmatig op hun kleinkinderen’, aldus Buket.

VERDUBBELING DAKLOZEN
Dan de hamvraag: hoe kunnen gemeenten casussen als die van Buket voorkomen? ‘Wij hebben deze casus besproken om ervan te leren’, vertelt Sarah. ‘Wat maakt dat er bij de derde of vierde aanvraag wel een urgentie wordt gegeven, terwijl de situatie nauwelijks is veranderd?’ Het zou veel helpen als medewerkers van het team Meervoudige Complexe Casuïstiek per jaar zelf 10 urgenties voor huurwoningen kunnen afgeven voor schrijnende casussen, oppert Hugo. ‘Het liefst zien wij dat verschillende domeinen binnen de gemeente samen tot dezelfde conclusie komen.’ Sarah en Hugo hebben goede hoop: ‘Het actieonderzoek heeft in ieder geval geholpen om beter samen te werken.’

WONINGNOOD
Maar dan nog, de woningnood is en blijft voorlopig hoog. De casus van Buket staat niet op zichzelf. In het afgelopen decennium verdubbelde het aantal daklozen in Nederland tot ruim 40.000 daklozen. ‘Als ik met collega’s uit andere gemeenten praat, merk ik dat op veel plekken dezelfde problemen spelen’, aldus Hugo. ‘Persoonlijk ben ik voor het afgeven van landelijke urgenties voor huurwoningen. Als je echt huisvesting nodig hebt, waarom dan niet ergens anders in het land?’ Zou Buket als echte Zaanse buiten de regio kunnen wonen? ‘Ik denk het wel’, aldus Hugo. Buket ziet dat zelf wat anders: ‘Natuurlijk is een woning buiten Zaanstad beter dan geen woning. Maar ik zou mijn netwerk enorm missen.’

Buket heeft een tip voor gemeenten: ‘Ga meer af op het oordeel van hulpverleners. Ik had het gevoel dat ik mijzelf continu moest bewijzen. Terwijl ik al vanaf mijn vijftiende met hulpverleners te maken heb. Zij kennen mijn situatie en hebben gezien dat ik voor mijn kinderen kan zorgen. Waar ik het meest trots op ben? Op mijn kinderen en op mezelf, dat ik dit overleefd heb. Het heeft me gebracht waar ik nu ben – ik ben nu volwassen. ■

‘Ik wil bij een gezin horen. Mijn stiefmoeder is lief voor mijn kinderen, ze doet haar best’



Kosten bij geen huisvesting voor Buket:

UITHUISPLAATSING KIND: € 40.000	ONDERTOEZICHTSTELLING: € 9000
VERGOEDING PLEEGZORG: € 13.500	VERBLIJF MAATSCHAPPELIJKE OPVANG: € 12.000
INZET BIJ MULTIPROBLEEMGEZIN: € 104.000	BIJSTANDSUITKERING: € 12.000
KIND IN GGZ: € 37.000	BEWINDVOERING: € 2500

‘Wat voorheen niet mogelijk leek, blijkt ineens wel te kunnen’

De essentie van het Programma Sociaal Domein (PSD) is betere zorg voor kwetsbare mensen. Daarvoor moeten Rijk en gemeenten beter samenwerken en knelpunten in de wet- en regelgeving oplossen. De coronacrisis heeft wat dat betreft soms een positieve uitwerking, zegt Carry Goedhart – trajectregisseur van de City Deal Eenvoudig Maatwerk, onderdeel van het PSD.

DOEL VAN DE CITY DEAL EENVOUDIG MAATWERK IS ONDER MEER WIJKTEAMS EN SOCIAAL WERKERS MEER HANDELINGSRUIMTE BIEDEN, ZODAT ZE EENVOUDIGER MAATWERK KUNNEN BIEDEN. WAAROM IS DAT MAATWERK EIGENLIJK NODIG?

‘Simpelweg omdat gezinnen en individuen niet geordend zijn zoals organisaties bij het Rijk en de gemeenten dat zijn. Als overheid compartimenteert je vraagstukken. Je tuijt bijvoorbeeld een loket Werk en Inkomen op dat zich uitsluitend op dat vraagstuk richt. Maar in de realiteit van een gezin bestaan geen loketten. Daar lopen de vraagstukken door elkaar heen (wij spreken dan weer van multiprobleemsituaties).

Werk en inkomen hebben bijvoorbeeld ook te maken met de gezondheidssituatie in het gezin en met goede huisvesting. Je kunt als overheid je manier van werken niet helemaal loslaten. Wel proberen we meer de samenhang in de praktijk te zien en daarnaar te handelen. Dus: ruimte bieden voor maatwerkoplossingen en doen wat nodig is.’

HOE VERLOOPT DE SAMENWERKING TUSSEN RIJK EN GEMEENTEN?

‘Een samenwerking zoals deze is gebaat bij een enthousiasmerende, verbindende en tegelijkertijd grensverleggende projectleider. In die zin ben ik heel blij met Pieter Hilhorst. Hij zorgt met zijn team echt voor een boost in de samenwerking.

Als Rijk ontvangen wij vanuit de gemeenten de signalen uit de praktijk. Zij leggen ons de casuïstiek voor waaruit blijkt dat onze wet- en regelgeving de juiste hulpverlening in de weg staan. Wij kunnen de wetten en regels dan aanpassen en zo belemmeringen voor gemeenten wegnemen. Maar het werkt ook andersom.

De afgelopen jaren kwam in de praktijk sterk het accent te liggen op werken volgens strikte protocollen. Sociaal werkers en klantmanagers zijn jarenlang gedruild in het centraal stellen van de rechtmatigheid van hun acties. Daar word je voorzichtiger van en dat kan leiden tot belemmerende overtuigingen – dat je denkt dat iets niet kan of mag, terwijl het gewoon wel mag. Dus wij stimuleren gemeenten ook om die belemmerende overtuigingen aan de kant te schuiven en zich meer te richten op de ruimte om maatwerk te verlenen.’

KUN JE EEN GESLAAGD VOORBEELD GEVEN VAN DEZE SAMENWERKING?

‘De maatwerkbudgetten. Gemeenten in de City Deal hebben gedeelde ervaring opgedaan met het inzetten van maatwerkbudgetten – budgetten waarover de lokale professional zelf mag beslissen. Doel is dat de

‘Het is belangrijk om het goede vast te houden van deze periode van “ontbureaucratisering” en dat goed te analyseren’

professional minder tijd kwijt is aan het rondkrijgen van de financiering van een maatwerkplan. De bedragen en besluitvorming over de maatwerkbudgetten verschillen per gemeente. Het mooie is nu dat alle deelnemende gemeenten kunnen ervaren en leren welke aanpakken het meeste effect hebben.’

WAT IS DE INVLOED VAN DE CORONACRISIS OP HET PROGRAMMA?

‘Naast veel ellende hoor je ook positieve geluiden van lokale professionals. Ze geven aan dat de mildere toepassing van wet- en regelgeving en de extra wettelijke ruimte maken dat zij nu veel effectiever kunnen opereren. Wat voorheen niet mogelijk leek, blijkt ineens wel te kunnen. Waar voorheen mensen ervoeren dat de AVG in de weg zat, kan nu interdisciplinair overleg worden gevoerd. Waar dat voorheen niet gebeurde, wordt nu samengewerkt. De inwoners staan meer centraal. Leefwereld en systeemwereld bewegen meer naar elkaar toe.’

WAT BETEKENT DIT VOOR DE TOEKOMST?

‘Het is belangrijk om het goede vast te houden van deze periode van “ontbureaucratisering” en dat goed te analyseren. Als inwoners sneller en eerder geholpen kunnen worden, dan worden we daar allemaal beter van. Het uitgangspunt van “helpen” heeft ruimte gewonnen ten opzichte van het uitgangspunt van wantrouwen. En dat is precies waar we het voor doen. Het systeem moet er zijn voor de inwoners.’ ■

Met medewerking van Marjan Jellema, programmaleider van het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens.



Carry Goedhart

In de City Deal Eenvoudig Maatwerk zorgt Carry Goedhart als trajectregisseur voor de verbinding tussen de verschillende departementen onderling en tussen Rijk en gemeenten. Deze rol is onderdeel van haar werk als directeur Participatie en Decentrale Voorzieningen bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Hiervoor werkte ze bij de gemeente Zoetermeer als programmamanager in het sociaal domein, en als directielid van een Bureau Jeugdzorg.

OPA KEES EN BART

© 2020 www.aukeherrema.nl



STRIP AUKERHERREMA GEBASEERD OP EEN CASUS UIT DEN HAAG

STRIP AUKERHERREMA

Maatwerk: een hulphond bij anorexia

FOTO LAURA ZWANEVELD

DE DOCHTER VAN VIOLA VAN DER SCHAAF (NIET HAAR ECHTE NAAM)

www.programmasociaaldomein.nl

Maatwerk leveren aan kwetsbare mensen, Leeuwarden begon ermee in één wijk en breidde de aanpak twee jaar geleden uit over de hele stad in het kader van de City Deal Eenvoudig Maatwerk.

Gemeente, zorgverzekeraar De Friesland en de sociale wijkteams van Amaryllis werken hiervoor samen. Welke oplossingen ontstaan er als de ‘mens eerst komt en daarna de regels’?

Dertien hulpverleners waren actief rond een gezin in Leeuwarden. Jeugdhulpverleners, sociaal werkers, vrijwilligers. Maar toen een sociaal werker aan de gezinsleden vroeg wat ze nu écht nodig hadden was het antwoord: "Een derde ouder". Uiteraard biedt de gemeente dergelijke hulp niet. Maar volgens Marloes Schreur, projectleider van de City Deal in de gemeente Leeuwarden, duidt het voorbeeld op de noodzaak van maatwerk.

‘Het probleem is niet dat er geen hulp of voorzieningen zijn voor huishoudens met multiproblematiek. Maatwerk gaat erover wat er écht nodig is om mensen verder te helpen. En daarvoor moet je niet de voorzieningen, de budgetten en de regels als uitgangspunt nemen, zoals meestal gebeurt. Je moet vooral in gesprek gaan met de mensen waar het om gaat en gaan werken vanuit hun perspectief.’

Leeuwarden begon met maatwerk in 2016 in de stadswijk Oud Oost. Twee jaar later werd – in het kader van de City Deal Eenvoudig Maatwerk – deze maatwerkaanpak uitgebreid naar de rest van de stad.

DATA

Casussen werden aangedragen door de sociale wijkteams van Amaryllis. Ook werden huishoudens geselecteerd op basis van data. ‘We gingen heel concreet kijken: welke huishoudens hebben meerdere voorzieningen tegelijk’, zegt Schreur. ‘En daarna gingen we met deze mensen in gesprek.’

Zorgverzekeraar De Friesland dacht mee over maatwerkoplossingen als de problemen terug te voeren waren op een gezondheidsprobleem of betalingsachterstand voor de zorgverzekering. Zo was er een jonge man die een van zijn twee hoorapparaten verloor. Het hulpmiddel is essentieel voor hem om zijn opleiding te volgen en zijn sociale leven te behouden, vertelt Marieke van den Heuvel van De Friesland. ‘Uiteindelijk is er vanuit het gezamenlijke maatwerk een nieuw apparaat vergoed en is hij zich via de AV Frieso gaan verzekeren. Dit is de minimaverzekering. Hij weet nu welk bedrag hij moet sparen voor een toekomstig nieuw hoortoestel.’

‘Maatwerk is niet iets wat je zo even doet. Nee zeggen, met de bestaande regels in de hand, is makkelijker’

MENS EERST, SYSTEEM VOLGT

De mens komt eerst, het systeem volgt, is het uitgangspunt van de maatwerkbenadering in Leeuwarden. Maatwerk wordt ingezet wanneer de reguliere routes en voorzieningen geen passende oplossing bieden of wanneer er meer snelheid vereist is. Daarbij kijken de samenwerkende hulpverleners naar de inzet van ondersteuning, inzet van een vergoeding, het inzetten van mandaat of een combinatie van deze drie.

Ook werd het principe van de omgekeerde toets toegepast: er werd gekeken naar de geest van wet- en regelgeving en niet naar de letterlijke bepalingen. Marloes Schreur van de gemeente Leeuwarden: ‘Regels bereiken in de praktijk soms tegengestelde effecten dan het gestelde doel van de wet. En dat kan nooit de bedoeling van een wet of bepaling zijn.’

HULPHOND

Viola van der Schaaf (niet haar echte naam) is blij met de maatwerkbenadering. Haar zestienjarige dochter heeft sinds 5 jaar anorexia. In die jaren is ze 5 keer opgenomen geweest in het ziekenhuis en ook een tijdje intern behandeld in een kliniek. Anderhalf jaar geleden lazen haar ouders op internet over hulphonden die niet alleen worden getraind voor slechtzienden, maar ook als begeleider voor mensen met bijvoorbeeld PTSS (Post Traumatisch Stress Syndroom) of een eetstoornis.

‘We dachten meteen: dat is iets voor onze dochter’, zegt Van der Schaaf. ‘Ze wilde sowieso al erg lang een hond. Zeker omdat we verder ongeveer alles hebben geprobeerd en niets leek te helpen, was dit iets om te proberen.’ Het gezin benaderde een stichting die de honden traint en benaderde de gemeente Leeuwarden voor een subsidie. ‘We waren heel blij toen dat werd toegekend. Het zat eindelijk mee. Ik moet eerlijk zeggen dat ik mijn vertrouwen in de zorg- en hulpverlening aan het verliezen was. Omdat niets maar hielp. We hebben zelf de aanschaf van de hond betaald, de gemeente vergoedt de kosten voor de training van de hond.’

De hond in huis werkt erg goed. ‘Ze is minder verdrietig en ze eet weer’, zegt Van der Schaaf. ‘Je weet natuurlijk nooit of dit over een paar jaar voorkomt dat ze terugvalt, maar het doet haar echt goed. Als ze verdrietig is staat de hond direct

bij haar. En ze eten samen. Dat stimuleert haar: als zij niet eet dan eet de hond ook niet.’

De dochter van Van der Schaaf was niet de enige die vanuit de maatwerkaanpak een hulphond kreeg vergoed: uiteindelijk zijn vier hulphonden toegekend als experiment om te kijken wat wel en niet werkt. ‘Dat was nog lastig’, zegt Schreur. ‘Het was niet wetenschappelijk bewezen dat een hulphond zou werken bij de combinatie van stoornissen die het meisje had en dan vergoedt de verzekeraar in principe geen hulphond.’ Uiteindelijk is besloten om in het kader van de maatwerkaanpak te kijken wat de kosten en de baten zijn op de lange termijn. Zo leren we al doende en wijzen we het niet bij voorbaat af.

CREATIVITEIT

Maatwerk vereist nogal wat van de betrokken hulpverleners, zegt Schreur. ‘Het is niet iets wat je zo even doet. Nee zeggen met de bestaande regels in de hand is makkelijker. Maatwerk vraagt om creativiteit, een goed netwerk en doortastend optreden door niet zomaar genoeg te nemen met ‘nee’, maar door te vragen om na te gaan of het echt niet kan. Maar het vraagt vooral dat je het huishouden en hun perspectief centraal stelt.’ Twee coaches begeleiden de maatwerkspecialisten in de wijkteams bij de uitvoering van de maatwerkbenadering.

‘Als zij niet eet
dan eet de hond
ook niet’

De gemeente borgt de toekomst van maatwerk in de organisatie. Er komt een kwaliteitsteam dat op basis van casuïstiek beleid aanpast, een trainingsteam dat medewerkers begeleidt een integraal casusteam van experts dat meedenkt bij maatwerkoplossingen én er komen ambassadeurs die de aanpak promoten binnen hun team in de organisatie.

KORTE LIJNTJES

Samen met de gemeente Leeuwarden denkt De Friesland na over het structureel borgen van maatwerkwerkwijze. De pilot loopt dit jaar af. ‘Het positieve is dat er nu korte lijntjes zijn ontstaan tussen de experts van De Friesland en de sociaal werkers. Vaak is dit al genoeg voor een passende oplossing’, zegt Van den Heuvel.

Minder eenvoudig zijn de obstakels in wet- en regelgeving. ‘Mensen die schulden hebben, verliezen op termijn hun aanvullende verzekering. Als ze hun schuld hebben afgelost, kunnen ze het daarop volgende kalenderjaar terugkeren. Maar in die tijd hopen gezondheidsproblemen zich op, omdat ze bijvoorbeeld niet de tandarts kunnen betalen. Die vicieuze cirkel willen we doorbreken. Maar het gaat hierbij om landelijke wet- en regelgeving. Die kunnen we als individuele zorgverzekeraar niet eigenhandig aanpassen.’ Dan is het prettig om korte lijnen te hebben met de betrokken ministeries.

‘Er worden nu meer casussen opgelost door meer doelmatigheid binnen de domeinen. De maatwerkroute is dan minder nodig, maar blijft wel noodzakelijk als middel’, zegt Schreur. ‘Dat geeft aan dat maatwerk echt een beweging is. En die hopen we komende jaren zo voort te zetten.’ ■



FOTO LAURA ZWANEVELD
MARLES SCHREUR



FOTO LAURA ZWANEVELD
MARIEKE VAN DEN HEUVEL



FOTO NADINE VAN DEN BERG

FRANK RENIERS

‘De energie rond maatwerk moeten we vasthouden’

De City Deal Eenvoudig Maatwerk is een van de 20 City Deals van Agenda Stad. Bij Agenda Stad werken steden, maatschappelijke partners en Rijksoverheid in thematische City Deals samen aan het versterken van de innovatie van Nederlandse steden. Waarom zijn City Deals een succes? En wat zijn de geleerde lessen van de City Deal Eenvoudig Maatwerk? Een gesprek met Frank Reniers, programmamanager Agenda Stad.

Innovatie, leefbaarheid en economische groei in Nederlandse en Europese steden stimuleren: met dat doel werd in 2015 door de Rijksoverheid Agenda Stad opgericht. City Deals zijn het middel om de doelstelling van Agenda Stad te halen. De afgelopen jaren hebben verschillende actuele en complexe stedelijke vraagstukken geleid tot City Deals. Denk aan circulaire economie, klimaatadaptatie, ondermijning en meer regelgeving op maat in het sociaal domein.

Met succes. De werkwijze van Agenda Stad draagt bij aan de doelstellingen van de Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties, en worden gezien als een vorm van bestuurlijke vernieuwing. Dit beeld wordt onder meer ondersteund door Urban Futures Studio van de Universiteit Utrecht die de City Deal-aanpak noemt als goed voorbeeld in de publicatie Experimenteel Bestuur.

CITY DEALS ZIJN EEN SUCCES. WAT IS DE KRACHT?

‘De praktische insteek is een belangrijke succesfactor van City Deals. In een City Deal signaleren we een probleem sneller, nog voor het belegd is bij een ministerie. Daardoor hoef je niet eerst wetgeving aan te passen om een maatschappelijk vraagstuk op te lossen. Want dan loop je vrijwel altijd achter: een wetgevingstraject duurt vier jaar. Wanneer het Rijk komt met een oplossing voor een complex probleem, schieten gemeenten bovendien vaak in de reflex: dat hebben ze in Den Haag verzonnen. Bij City Deals agenderen steden een vraagstuk bij het Rijk, er is een gemeenschappelijke deler.’

KUN JE EEN VOORBEELD GEVEN VAN EEN COMPLEX STEDELIJK VRAAGSTUK WAAR BINNEN EEN CITY DEAL EEN INNOVATIEVE OPLOSSING VOOR IS GEVONDEN?

‘Een mooi voorbeeld vind ik de City Deal rond klimaatadaptatie. Het is de taak van het Rijk om dijken te verhogen om wateroverlast in steden te voorkomen. Dat vraagstuk speelt bijvoorbeeld in steden als Zwolle en Rotterdam. Binnen de City Deal is bedacht om in Rotterdam

‘De praktische insteek is een belangrijke succesfactor van City Deals’

waterreservoirs te maken. Het water komt nu niet meer in de rivieren terecht en wordt in de droge periode gebruikt voor recreatie in de stad. Dat betekent minder onderhoud aan dijken voor het Rijk en meer vertier voor Rotterdammers. De basis van een oplossing is altijd een win-win voor alle betrokken partijen. Als de business case klopt, volgt het geld meestal vanzelf. Deze manier van oplossingen zoeken, zorgt ook voor een nieuwe en meer gelijkwaardige samenwerking tussen Rijk en gemeenten, maar ook met het bedrijfsleven en kennisinstituten.’

ONTBREEKT HET DAN AAN EEN GELIJKWAARDIGE SAMENWERKING TUSSEN RIJK EN GEMEENTEN?

‘Het Rijk en gemeenten kunnen elkaar nog niet altijd goed vinden, en zelfs departementen onderling niet. Zo zijn bij de decentralisaties in het sociaal domein 4 ministeries betrokken: Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Justitie en Veiligheid, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

De neiging is om alles verkokerd te benaderen. Terwijl de decentralisaties juist draaien om mensen, departementen,

gemeenten en organisaties met elkaar verbinden. Vroeger was het adagium: je gaat erover of niet, maar er is zoveel verwevenheid. In de City Deal Eenvoudig Maatwerk slagen Rijk, gemeenten en professionals er beter in om vanuit mensen met gestapelde problemen te denken en niet sec vanuit wet- en regelgeving.’

WAAROM LUKT HET BETER OM DOMEINOVERSTIJGEND TE WERKEN BINNEN DE CITY DEAL EENVOUDIG MAATWERK?

‘Mensen met complexe problemen hebben met veel instanties te maken en zijn erbij gebaat als instanties breder kijken dan hun eigen taak. Dat schept ruimte voor nieuwe oplossingen. Soms is het nodig om de gebaande paden en regels los te laten om te doen wat nodig is: dan spreken we van maatwerk.

Zo kwamen er nieuwe oplossingen voor schuldenproblematiek. Joegen het CJIB, de SVB en woningcorporaties voorheen mensen op met aanmaningen en boetes, nu kijken ze veel meer naar de mensen achter de boetes. Ze gaan het gesprek aan als ze schulden vermoeden en verwijzen door naar een wijkteam of schuldhulp.

Komen gemeenten en organisaties er lokaal niet uit? Dan kunnen gemeenten de kwestie opschalen naar Rijksniveau. Dan komen alle betrokkenen bij een casus van de ministeries, landelijke uitvoeringsorganisaties en gemeenten bij elkaar om samen naar een oplossing te zoeken (zie pagina 32). Dat geeft inzicht in wat effecten zijn van wetgeving. De City Deal Eenvoudig Maatwerk werkt zo ook als een instrument om horizontaal en verticaal te leren.’

WAT BEDOEL JE MET HORIZONTAAL EN VERTICAAL LEREN?

‘Niet alleen de ministeries en landelijke uitvoeringsorganisaties leren van experimenteren met maatwerk. Sociaal werkers worden gestimuleerd om te kijken naar het totaalplaatje. En dat zorgt voor oplossingen die beter passen bij de hulpvraag van mensen. Het levert bovendien oplossingen op die vaak goedkoper zijn.’

WAT IS DE VOLGENDE STAP?

‘De kunst is om de geslaagde voorbeelden van maatwerk “op te schalen”. Daar zijn we vanuit Agenda Stad naar op zoek. Vaak is er wel ruimte om te experimenteren, maar de nieuwe werkwijzen moeten natuurlijk ook landen in de praktijk. Groot voordeel is dat binnen de City Deal direct de juiste spelers om tafel zitten om structureel iets te doen en met concrete oplossingen te komen. Dat wordt ook onderstreept en aangemerkt als bijzonder resultaat van de City Deal door de Universiteit Utrecht.

Voor nu is het vooral belangrijk om de energie rond maatwerk vast te houden: zoek samen de grens op en maak het leuk. Dat vind ik ook het mooie aan mijn rol: de juiste partijen bij elkaar brengen om samen te innoveren. Soms is de volgende stap bij een City Deal niet altijd duidelijk, maar door je er samen in vast te bijten volgen er altijd verrassende resultaten’. ■

‘Voor nu is het vooral belangrijk om de energie rond maatwerk vast te houden: zoek samen de grens op en maak het leuk’

Prachtige voorbeelden van Eenvoudig Maatwerk



Stella-team voor hardnekkige problemen bij belastingen

Een onterecht ontvangen toeslag, of een schuld door niet-betaalde inkomstenbelasting? Of diverse problemen met belastingen waar je niet meer uitkomt? Voor urgente “multiproblematiek” biedt het Stella-team uitkomst.

Het Stella-team komt in actie als er verschillende problemen zijn ten aanzien van belastingen, achterstand of toeslagen. De problemen kunnen niet aan de balie worden opgelost en de persoon in kwestie wordt van het

kastje naar de muur gestuurd. Voorwaarde voor hulp door het Stella-team is wel dat de klant zelf actief wil meewerken aan een oplossing.

Hulpverleners met zo'n hulpvrager kunnen contact opnemen via stella.maatschappelijk.dienstverleners@belastingdienst.nl. Vermeld de probleemomschrijving, informatie wat er al gedaan is en een voorstel voor een oplossing. Binnen 24 uur ontvang je een reactie.

Verhuisvergoeding voor dak- en thuislozen in Den Haag

Dak- en thuislozen die vrijwillig de gemeente Den Haag verlaten om in een krimpgemeente te gaan wonen, kunnen geld krijgen om de verhuizing te bekostigen.

Den Haag wil op deze manier stimuleren dat daklozen elders een woning accepteren. Het aantal daklozen in de stad stijgt, net als elders in de Randstad, sinds een paar jaar sterk. In krimpgemeenten, zoals in het noorden van het land, staan juist woningen leeg.

Het stadsbestuur schreef in februari, in antwoord op vragen uit de gemeenteraad, dat het de borg voor een nieuwe woning wil voorschieten of vergoeden, net als reiskosten om een woning buiten de stad te bezichtigen. Het idee hiervoor komt van het Straatconsulaat, dat de belangen van dak- en thuislozen behartigt.

De betrokken wethouder Van Alphen benadrukt dat niemand wordt gedwongen om de stad te verlaten, maar dat Den Haag daklozen wil wijzen op gemeenten met een ruimer aanbod aan woningen.



Landelijke Escalatietafel van
het Programma Maatwerk
Multiprobleemhuishoudens

Met bestuurders doorbraken forceren in schrijnende casussen

FOTO NADINE VAN DEN BERG

MARTE KERSTENS

Als inwoners, gemeenten en instanties lokaal geen oplossing vinden voor een schrijnende casus kunnen zij opschalen naar de Landelijke Escalatietafel. De “LET” is een relatief nieuwe interventie geïnitieerd door het Programma Maatwerk en Multiprobleemhuishoudens (PMM). De casus van Bella en Pim werd er eind 2019 besproken.

De Utrechtse studente Bella (23) zorgt na de dood van haar moeder begin 2019 voor haar 16-jarige autistische halfbroer Pim. Zij is volledig voor hem verantwoordelijk, ook financieel. Na het overlijden van haar moeder zet de SVB de kinderbijslag stop.

In haar aanvraag voor kinderbijslag voor Pim legt zij de situatie uit. De afwijzingsbrief van de SVB is duidelijk: ze is geen ouder of voogd van haar broer en heeft daarom, volgens de wet, geen recht op kinderbijslag. Ook Pims vader – die kampt met een alcoholprobleem en schulden – komt niet voor kinderbijslag in aanmerking.

Om in aanmerking te komen voor de kinderbijslag, moet je namelijk een rol spelen in de zorg van je kind. Pims vader speelt geen rol in de zorg voor zijn zoon. Daarmee lopen Bella en Pim ook het kindgebonden budget mis, een bedrag van ruim 400 euro per maand. Dat keert de Belastingdienst alleen uit als er sprake is van recht op kinderbijslag.

CO-ouderschap

Een jaar later ziet de situatie van Bella en Pim er rooskleuriger uit. ‘Vrijwel direct na het overlijden van mijn moeder trok een pedagogisch medewerker van de Amsterdamse jeugdhulporganisatie Spirit een halfjaar bij mijn halfbroer in’, vertelt Bella. ‘Dat was echt een topoplossing. Zo kan Pim gewoon thuis blijven wonen en naar zijn vertrouwde school. De pedagogisch medewerker had een goede klik met mijn broer. We hadden een soort co-ouderschap samen.’

Bella kan hierdoor deels in Utrecht wonen en colleges blijven volgen. Voor haar halfbroer ontvangt Bella nu wel

kinderbijslag van de SVB en kindgebonden budget van de Belastingdienst voor haar halfbroer. ‘Dat geld zetten we mede apart voor zijn toekomst’, aldus Bella.

Door inzet van maatwerk door de gemeente Utrecht, de Belastingdienst en de SVB kwamen deze oplossingen grotendeels tot stand. Dat gebeurde nadat de casus van Bella en Pim was besproken aan de Landelijke Escalatietafel (LET). Samen met bestuurders van de departementen wordt er dan met alle betrokken partijen op landelijk niveau gezocht naar een passende oplossing. Zo nodig wordt er een uitzondering op wetten en regels gemaakt. De Landelijke Escalatietafel komt alleen in beeld als een rijksoverheidsinstantie een rol speelt in het vastlopen van een casus: UWV, DUO, IND, Belastingdienst, CJIB of SVB.

HUMANITAIRE BLIK

Hoe ging dat bij Bella en Pim? ‘In een heldere brief aan wethouder Everhardt van de gemeente Utrecht en de SVB vraagt Bella om een humanitaire blik op haar casus: “Wij zijn (...) financieel verantwoordelijk voor het onderhouden van de vaste lasten van het huis. (...) Dit doen wij met alle liefde vanuit de erfenis van onze moeder. Echter kunnen wij dit niet jaren volhouden”.

Hoe kijkt de SVB naar de casus? ‘We hebben het verzoek van Bella in eerste instantie op gegronde en wettelijke redenen afgewezen’, aldus Jacco Walters. Wel erkent Walters dat een en ander soepeler had kunnen lopen. ‘Medewerkers van de SVB hebben te maken met zowel hun onderbuikgevoel als het wetboek. Af en toe leidt het volgen van de regels tot situaties die tegen de bedoeling van de wet indruisen.’

Dit soort situaties lenen zich goed om je af te vragen of dit de bedoeling van de wet is geweest. Een SVB-medewerker kan de casus dan eventueel inbrengen in “de garage de bedoeling”. ‘Samen met 8 tot 10 professionals kijken we dan vanuit verschillende invalshoeken naar een casus’, vervolgt Jacco Walters van de SVB. ‘Deze specifieke casus leende zich daar voor, maar is in dit geval helaas niet terecht gekomen in

‘Het helpt ook om bestuurders van departementen de worsteling van de uitvoering te laten zien’

de garage. In samenwerking met het Programma Maatwerk en Multiprobleemhuishoudens is de casus van Bella en Pim ingebracht bij de Landelijke Escalatietafel als “oefencasus”.

SOCIAAL RAADSVROUW

Sociaal raadvrouw Marte Kerstens van U-Centraal in Utrecht zorgt er samen met de gemeente Utrecht en de SVB voor dat de casus van Bella en Pim terecht komt bij de Landelijke Escalatietafel. ‘Marte is een echte aanpakker’, aldus Bella. In Utrecht zijn de sociaal raadsliden de toegang tot de Landelijke Escalatietafel. ‘Sociaal raadsliden zijn dagelijks bezig met sociale zekerheid en wet- en regelgeving, dus die rol past ons goed’, aldus Kerstens.

Aan de Landelijke Escalatietafel besluiten de bestuurders van de betrokken departementen dat Bella recht krijgt op kinderbijslag en kindgebonden budget. ‘Die uitkomst voelde dubbel’, vertelt Kerstens die aanwezig is bij de Landelijke Escalatietafel om de belangen van Bella en Pim te behartigen. Kerstens is blij dat de SVB heeft gehandeld naar de bedoeling van de wet. ‘Maar het voelde ook wrang dat Bella zo hard moest vechten voor steun van onze overheid. Zij had vrijwillig op jonge leeftijd en met minimale financiële middelen een enorme zorgtaak op zich genomen.’

WORSTELING VAN DE UITVOERING

‘Na de uitspraak pakken de SVB en de Belastingdienst hun rol goed op,’ vindt Bella. ‘Bij de SVB kreeg ik een vast contactpersoon, die mij geregeld belde om mij op de hoogte te houden. Het duurde namelijk nog verschillende maanden voordat ik het bedrag op mijn rekening gestort kreeg, iets van 5000 euro.’

‘Intern hebben we veel geleerd van deze casus’, vertelt Walters. ‘Het is goed dat de Landelijke Escalatietafel er is, zodat we kunnen opschalen naar bestuurlijk niveau als we vastlopen. Het helpt ook om bestuurders van departementen de worsteling van de uitvoering te laten zien.’

Ook Kerstens is enthousiast: ‘De Landelijke Escalatietafel zorgt er indirect voor dat organisaties en instanties niet zomaar “nee” zeggen. Ik heb intussen 5 casussen voorbij zien komen om in te brengen bij de Landelijke Escalatietafel, waar op het laatste moment toch een maatwerkoplossing kwam.’

Met Bella gaat het goed. Ze heeft haar universitaire diploma behaald en heeft een mooie baan bij een maatschappelijke organisatie. Kerstens is trots op haar: ‘Ze heeft goed verwoord in haar brief waar de knelpunten zaten, dat is hartstikke knap. Tegelijk is het schrijnend dat mensen die dat niet kunnen waarschijnlijk niet dit resultaat hadden bereikt.’

Ook met Pim gaat het goed. Bella: ‘Pim woont nog steeds in het huis van mijn moeder, nu samen met een gezin dat hem begeleidt.’ Pim, inmiddels 17, wordt steeds zelfstandiger en volgt de havo. ‘Het was het vechten waard’, besluit Bella. ‘Ik ben opgelucht dat een humane blik op een casus als de onze wél kan in Nederland. Met extra moeite is een passende oplossing wel degelijk mogelijk, ondanks dat een aanvraag niet altijd in het systeem past. Het is belangrijk dat zowel aanvragers als professionals bij overheidsorganisaties die mogelijkheden kennen en toepassen.’ ■

Over het Programma Maatwerk en Multiprobleemhuishoudens

Mensen bij wie de bestaanszekerheid dreigt weg te vallen, hebben te maken met veel instanties en kunnen klem komen te zitten tussen de verschillende regels. Het Programma Maatwerk en Multiprobleemhuishoudens werkt samen om het sociaal werkers makkelijker te maken deze situaties te doorbreken. Daarbij zetten ze de mens centraal en niet het systeem.



Teambudget voor snelle hulp

“Beste collega’s, ik zou graag gebruikmaken van het teambudget voor een meisje met slecht zicht (-7). Gevallen, bril stuk. Er is geen geld voor een nieuwe bril (huurachterstanden, etc.). Verzekering dekt niet. Ik ga er een fonds voor aanvragen. Kunnen we 320 euro voorschieten uit ons budget, zodat ze snel weer kan zien...?”

‘Door inzet van het teambudget kan de jongen bij mensen uit zijn netwerk logeren, die hem ook naar school brengen’

Het is een van de verzoeken voor inzet van het teambudget in een de 50 appgroepen van wijkteams in Amsterdam. Het teambudget, een samenwerking tussen Fonds Bijzonder Noden Amsterdam (FBNA) en de gemeente Amsterdam, bedraagt maximaal 2000 euro per wijkteam per jaar. Elk team mag daarvan maximaal 500 euro per huishouden uitgeven als snel hulp nodig is en niet duidelijk of en welk (gemeentelijk) budget beschikbaar is.

In 2018 werd het teambudget ongeveer 350 keer ingezet, in totaal is er ruim 30.000 euro mee gemoeid. Ongeveer 25 procent ging op aan wonen, voornamelijk om uithuiszettingen te voorkomen of toewijzingen van nieuwe woningen veilig te stellen. Ook voor vervoer werd het budget regelmatig ingezet.

‘Het teambudget is bedoeld om hulpverleners de kans te geven om snel kleine problemen “klein” te houden’, vertelt Anneke Ensink, bedenker van het budget. ‘Voorbeelden zijn een inschrijving voor woningnet of een elektrische fiets zodat iemand naar zijn werk kan. Of nieuwe sloten op de ramen bij een vrouw die te maken heeft met huiselijk geweld.’

WAAROM IS EEN TEAMBUDGET NODIG?

In Amsterdam was Ensink in 2016 betrokken als bestuurder bij de uitvoering van maatwerk. Amsterdam is een van de 8 gemeenten die meedoen aan de City Deal Eenvoudig Maatwerk. Bij maatwerk gaan sociaal werkers buiten de gebaande paden om “te doen wat nodig is”. Vaak is er wat geld nodig om de eerste nood te ledigen.

In Amsterdam werd hiervoor een “doorbraakfonds” in het leven geroepen. ‘Daar kwamen alle casussen, rijp en groen, langs’, aldus Ensink. ‘Soms vergaderden we met 8 mensen over 200 of 300 euro, niet handig. Zo is het teambudget ontstaan. Dat staat naast het doorbraakfonds dat zich richt op grotere uitgaven.’

Het teambudget draait om relatief kleine bedragen die meestal een groot verschil maken. ‘Zo zetten we het teambudget onlangs in voor een jongetje waarvan de moeder in een ggz-instelling verblijft’, vertelt Ensink. ‘Door inzet van het teambudget kan de jongen bij mensen uit zijn netwerk logeren, die hem ook naar school brengen. Anders zou de jongen in een duur pleeggezin geplaatst worden. Er zit dus altijd een kosten-batenanalyse achter.’

HOE WERKT HET TEAMBUDGET?

Uitgangspunt is het zesogenprincipe: 3 professionals moeten achter het besluit staan om het teambudget in te zetten. Dit is de onderbouwing om gebruik te mogen maken van de discretionaire bevoegdheid. Het zorgt ervoor dat de professional echt aan zet is. Dat gesprek wordt gevoerd in de groepsapp. Daarin zijn professionals uit de domeinen werk en inkomen, zorg, schuldhulpverlening en jeugdzorg vertegenwoordigd. ‘Het leuke is dat in die gesprekken vaak alternatieve oplossingen boven tafel komen’, aldus Ensink. ‘Soms blijkt er geen aanspraak op het teambudget nodig.’

Ieder team heeft een bankrekening met eigen pinpas. Zo kunnen de teams direct over het geld beschikken. Er kan geen contant geld worden opgenomen. In de app wordt een foto van de bon met het verantwoordingsformulier gekoppeld aan de banktransactie. Mooie bijkomstigheid: het rekeningafschrift maakt zo direct zichtbaar waar voorzieningen ontbreken voor kwetsbare mensen. Ensink: ‘Kosten voor begrafenissen van familieleden en tandartskosten blijken regulier moeilijk op te lossen.’

STRENG

Ensink volgt de 50 groepapps op de voet. In de praktijk zijn sociaal werkers streng met inzet van het teambudget, merkt ze. De evaluatie van het teambudget voor 2019 is bijna af. Geen enkel wijkteam maakt het budget van 2000 euro op. Deels komt dat doordat er in Amsterdam al zo’n 28 regelingen en fondsen voor kwetsbare mensen zijn: van potjes voor



ANNEKE ENSINK FOTO NADINE VAN DEN BERG

laptops voor schoolgaande jeugd tot vervoer. Maar die aanvragen duren soms lang. Bij het teambudget draait het vaak om de snelheid van handelen. ‘Zoals laatst bij het vergoeden van medicijnen tegen schurft’, aldus Ensink. ‘Dan schieten we het bedrag voor uit het teambudget en claimen het later terug bij de zorgverzekeraar. De kosten-batenanalyse is dan snel gemaakt: je wil voorkomen dat een hele flat schurft krijgt.’

VERANTWOORDING EN RECHTMATIGHEID

Een andere reden dat professionals huiverig zijn om het teambudget in te zetten is dat zij opgevoed zijn met rechtmatigheid. ‘Elke vorm van maatwerk is er een

van uitzondering, dus het is ook logisch dat wijkteams terughoudend zijn. Veel mensen leven in armoede in Amsterdam. Ook dat maakt het maken van uitzonderingen ingewikkeld: waarom dit huishouden wel en een ander niet?’

Sociaal werkers vrezen tevens voor precedentwerking. ‘Zo financierden we voor een alleenstaande moeder met 4 kinderen een bakfiets, zodat ze haar kinderen naar school kan brengen. Maar ja, de buurvrouw wil ook wel een bakfiets. De angst om een verkeerde afweging te maken, is groot. Daarom zeggen we: van 20 procent mag je spijt hebben’, aldus Ensink.

In schrijnende situaties moeten sociaal werkers meer mandaat krijgen om te handelen, vindt Ensink. ‘Het mooie is dat ook andere gemeenten met het teambudget aan de slag gaan, zoals Leiden, Utrecht en Zaanstad. Er is wel meer onderling vertrouwen nodig binnen de wijkteams. ‘Je ziet nu dat een professional van werk en inkomen samen met een jeugdhulpverlener afwegingen maakt over inzet van het teambudget. De een handelt vanuit rechtmatigheid, de ander meer vanuit het sociale belang van een gezin. Als ze er niet uitkomen, is het gemakkelijker om terug te vallen op regels en standaardoplossingen. Betere begeleiding van professionals bij inzet van het teambudget is dan ook nodig.’ ■



‘Zo financierden we voor een alleenstaande moeder met 4 kinderen een bakfiets, zodat ze haar kinderen naar school kan brengen’

Judith Suurmond

Hoe legitimeer je maatwerk?

Kwetsbare mensen die vastlopen binnen reguliere wegen kunnen in Amsterdam terecht bij een doorbraakteam. Daar helpen professional(s) om een maatwerkplan te maken, waarbij zij soms afwijken van wet- en regelgeving en gangbare procedures. Denk aan het betalen van de borg zodat een dakloze tienermoeder een huis kan krijgen.

De vraag rijst: hoe legitimeer je maatwerk? Sociaal werkers en gemeenteambtenaren in Amsterdam experimenteren met het maatwerkproces. Judith Suurmond, programmamanager Sociaal domein bij de gemeente Amsterdam, vertelt waarom en hoe dat werkt. ‘Wetten die gemeenten uitvoeren – zoals de Participatiewet, Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning of Wet schuldhulpverlening – zorgen er mede voor dat inwoners weten waar ze recht op hebben en wat ze kunnen verwachten.’ Maar wat als wetten onbedoelde of contraproductieve effecten hebben? Dan zet Amsterdam regelmatig maatwerk in.

Maatwerk is vooral nodig voor mensen met gestapelde problemen op het gebied van werk, inkomen, wonen, gezondheid, veiligheid en opvoeden of opgroeien. Voor een beeld: jaarlijks zijn er in Amsterdam zo’n 500 huishoudens die een beroep doen op één van de escalatieteams in het sociaal domein, die nu gezamenlijk één doorbraakteam vormen.

Voor sommige van deze huishoudens is het nodig om af te wijken van de gangbare procedures of van wet- en regelgeving om “te doen wat nodig is”. ‘Punt is’, vervolgt Suurmond, ‘dat hulpverleners nu nog moeten escaleren om iets voor elkaar te krijgen. Ook ligt de focus nog te vaak op het oplossen van individuele casussen.’



Een oplossing is om niet de uitkomst – een voorziening of dienst – in regelgeving vast te leggen, maar “het proces”

MAATWERK OP GROTERE SCHAAL

‘Als je in de gemeente op grotere schaal maatwerk biedt aan inwoners, en dus niet alleen als inwoners of professionals vastlopen of als uitzondering’, vervolgt Suurmond, ‘dan kun je inwoners eerder en beter ondersteunen en hoeft er minder problematiek te escaleren. Dat is ook goedkoper.’

Maar dan heeft de lokale overheid een andere vorm van legitimiteit nodig. ‘Want ook wettelijk moet het kloppen als je een oplossing biedt buiten de gebaande paden, zoals dat voor reguliere processen in wetgeving is vastgelegd. Er mag geen sprake zijn van willekeur. Die legitimiteit kun je dan niet altijd uit de afzonderlijke regelgeving halen, want daar wijk je juist vanaf.’

MAATWERKPROCES

Een oplossing is om niet de uitkomst – een voorziening of dienst – in regelgeving vast te leggen, maar “het proces”, oppert Suurmond. ‘Je kunt dan als inwoner aanspraak maken op een maatwerkproces. Daarbij staat de uitkomst niet vast, maar wel de manier waarop professionals de “integrale afweging” maken.’ Het komt erop neer dat uitvoerende professionals de uitzondering kunnen maken die anders pas tot stand komt na escalatie. Dat vereist wel dat andere organisaties zich committeren aan de gekozen oplossing.

Bij een maatwerkproces wegen professionals wetten en belangen tegen elkaar af. ‘Daarbij kijken ze naar de ernst van de situatie, de betrokkenheid van de Amsterdammer zelf bij de oplossing en het maatschappelijk rendement van de uitkomst’, aldus Suurmond. ‘Die uitkomst is dus altijd anders. Mensen hebben recht op een integrale afweging, niet op een uitkomst – een fundamenteel verschil.’

Zo hoeft je als gemeente ook niet te vrezen voor precedentwerking. ‘Vragen als “waarom mijn buurvrouw wel en ik niet”, zijn bij het maatwerkproces eenvoudig te weerleggen’, aldus Suurmond. ‘Niet steeds hoeven verdedigen wat je doet of de discussie met collega’s aangaan, zorgt bovendien voor snelheid van handelen voor sociaal werkers en gemeenteambtenaren.’

Amsterdam experimenteert sinds kort met dit maatwerkproces in de nieuwe buurtteams en in een doorbraakteam. Dat doet de hoofdstad door professionals te laten samenwerken in een “regelvrije ruimte”. Daarin hebben ze de vrijheid om af te wijken van regels en procedures als dit nodig is. Zo wil Amsterdam ontdekken wat er nodig is om maatwerk niet alleen te bieden als uitzondering, maar ook als een standaard werkwijze. Doel: inwoners eerder, beter en goedkoper ondersteunen.

ZOEKTOCHT NAAR LEGITIMERING

Medewerkers zijn gewend om vanuit (domein) specifieke regels te werken en hun beslissingen te legitimeren vanuit die regels. Suurmond: ‘We vragen ze nu om vanuit de inwoner te denken en te handelen. Niet op basis van rechtmatigheid vanuit een specifieke regeling, maar vanuit rechtvaardigheid over wat er nodig is voor een inwoner.’ Een hulpmiddel daarbij is het teambudget, dat professionals kunnen inzetten na overleg (zie pagina 36).

Niet alle inwoners zijn gelijk, dat vraagt ook om ongelijke behandeling, vervolgt ze. ‘Het is niet voor alle medewerkers gemakkelijk om die verandering in denken en doen te realiseren.’ Suurmond heeft er vertrouwen in dat het gaat lukken. ‘Wel is het een fundamentele verandering die alle lagen van de organisatie raakt.’ ■



Rémi Langenberg:
**‘Als gemeente krijg je
zicht op de groepen waar
verborgen armoede zit’**

FOTO UNSPLASH

Minder ernstige schulden door opvragen “wanbetalerslijst”

Als mensen in de schulden raken, is dat vaak een teken dat ze hulp nodig hebben. Gemeenten kunnen sinds twee jaar bij het CAK een “wanbetalerslijst” opvragen: een overzicht van al hun inwoners met zorgpremieschulden. Op die manier kunnen ze mensen helpen voordat ze verder in de problemen komen. Hoe vaak maken gemeenten gebruik van deze mogelijkheid? En werkt zo’n lijst in de praktijk inderdaad? De gemeente Zaanstad heeft er positieve ervaringen mee.

Op dit moment vaart Zaanstad nog op signalen van woningcorporaties – een vergelijkbare constructie als de wanbetalerslijst van het CAK. ‘Van een inwoner van Zaanstad overleed zijn vader. Daardoor leefde hij een tijdlang in een “roes” en betaalde zijn rekeningen niet. Over de huurachterstand die hij hierdoor opliep, werden wij geïnformeerd door de woningbouwvereniging.’ Suzanne Wallenburg is medewerker van een van de sociale wijkteams in Zaanstad. Het wijkteam heeft met de woningbouwverenigingen de afspraak dat zij het team informeren zodra een inwoner twee maanden huurachterstand heeft. ‘Op deze manier doen we aan vroegsignalering. We bellen mensen op en bieden ze begeleiding en advies. Zo kunnen we ze helpen voordat er echt grote problemen ontstaan.’

ZICHT OP VERBORGEN ARMOEDE

De bedoeling van de afspraak met de Zaanse woningbouwverenigingen is dezelfde als die van de wanbetalerslijst van het CAK: een overzicht bieden van inwoners met schulden. De wanbetalerslijst ontstond in 2017, toen uit experimenten bleek dat tweederde van de CAK-wanbetalers (met betalingsachterstanden bij hun zorgverzekeraar) niet bekend was bij gemeentelijke hulpdiensten.

‘Sindsdien mogen gemeenten de volledige lijsten bij ons opvragen en hiermee aan de slag gaan’, vertelt CAK-strategisch adviseur Rémi Langenberg. ‘Ze gebruiken hem als informatiebron voor hun eigen beleid. Ik noem het een soort “laatsignalering”. De lijst kan helpen prioriteren en signaleren, en geeft diepere schuldproblematiek weer. Als gemeente krijg je zicht op de groepen waar verborgen armoede zit.’ Inmiddels hebben 210 gemeenten de lijst opgevraagd. ‘Dat is al best veel’, ziet Langenberg. ‘Bovendien zijn het veel grote en middelgrote gemeenten.’

KEUZES MAKEN

Volgens Langenberg is de vraag voor gemeenten die de lijst opvragen: ‘Wat te doen met deze gouden informatiebron? De grootte van de lijst brengt namelijk weer nieuwe dilemma’s met zich mee. De mankracht en capaciteit om alle mensen te bezoeken is niet altijd aanwezig, dus welke groepen ga je eerst benaderen?’ Met deze vraag kreeg ook Zaanstad te maken, vertelt Wouter Snel, adviseur Uitvoering bij die gemeente. Snel: ‘Bij grotere gemeenten staan er tienduizenden op de CAK-lijst. Je kunt niet iedereen ondersteunen. Onze speerpunten zijn jongeren van 18 tot 24 jaar, werkende armen (die boven het sociaal minimum zitten maar nergens voor in aanmerking komen) en gezinnen met kinderen. Dat zijn de drie kwetsbare doelgroepen waar we iets mee willen. Maar of we ze alle drie in één keer kunnen ondersteunen, weten we nog niet. We zullen een keuze moeten maken.’

SAMEN ZOEKEN NAAR OPLOSSINGEN

Langenberg adviseert gemeenten om klein te beginnen. ‘Pak een klein segment uit de lijst die je voorkeur heeft. Dat maakt het behapbaar. Het is een soort database waar je uit kunt putten.’ Wouter Snel is het hiermee eens. ‘Wel blijft het – los van de lijst van het CAK – een uitdaging om de juiste keuzes te blijven maken. De sociale wijkteams moeten het financieel aankunnen. Naast de financiële tekorten in het sociaal domein brengt de coronacrisis daarin beperkingen aan. Er kunnen immers geen huisbezoeken worden afgelegd. Wel is het mogelijk om mensen telefonisch te benaderen. Waar het gaat om schuldenproblematiek, zal de toestroom op de wijkteams in de toekomst toenemen.’

Suzanne Wallenburg ziet dat de druk op de sociale wijkteams inderdaad toeneemt. ‘Maar er is goed contact met de gemeente: wat kan wel en niet? Er wordt samen naar oplossingen gezocht. En het werk dat het wijkteam verricht is heel nuttig. Mensen die we benaderen zijn tot niets verplicht, maar ze reageren bijna allemaal positief. Vaak is er veel schaamte om hulp te zoeken. Als wij eenmaal begeleiding aanbieden, zijn mensen opgelucht. Ik hielp bijvoorbeeld een meneer met een overzicht maken van al zijn schulden. Hij dacht dat er geen uitweg meer was, maar het probleem bleek helemaal niet zo groot. Hij zag het alleen gewoon niet meer.’

MOOI LANDELIJK SIGNAAL

Rémi Langenberg ziet dat veel gemeenten behoefte hebben aan het overzicht van de wanbetalerslijst. ‘Dat een groot aantal gemeenten de lijst heeft opgevraagd is een mooi landelijk signaal. Ik hoop dat de lijst ook in het post-coronatijdperk extra helpt om schuldenproblematiek behapbaar te maken.’ Gezien de ervaringen van gemeente Zaanstad, zal de lijst zeker blijven helpen. Wouter Snel: ‘Veel mensen zijn positief over de benadering vanuit het sociale wijkteam. Een grote groep vindt het prettig als wij vragen hoe we ze bij hun problemen kunnen ondersteunen.’ ■



FOTO NADINE VAN DEN BERG

Het Tilburgse schuldenoffensief

Fietsploeg bezoekt mensen met betalingsachterstanden

Mensen met (een risico op) schulden zo snel mogelijk in beeld krijgen en de schulden binnen drie jaar oplossen. Dat is de kern van het schuldenoffensief dat de gemeente Tilburg in 2018 startte. Voor het offensief zette de gemeente 4,5 miljoen euro extra in voor drie jaar om schulden te voorkomen en terug te dringen.

Met succes. ‘We hebben nu voor 35 miljoen euro aan schulden geregeld zonder tussenkomst van de rechtbank’, vertelt Joke de Kock, manager schuldhulpverlening bij de gemeente Tilburg. ‘Dat is veel meer dan de jaren ervoor.’ In totaal werd ruim 5000 keer actie ondernomen om met 3100 Tilburgers in contact te komen, zo blijkt uit de evaluatie die onlangs verscheen. In contact komen lukte bij 2100 mensen: bij 850 mensen werd een hulptraject ingezet.

DRIE SPOREN

De aanpak bestaat grofweg uit drie sporen, licht De Kock toe. ‘Jaarlijks melden zich circa 4000 mensen bij schuldhulpverlening op een centrale plek in de stad. Denk aan een vader die een deurwaarder aan de deur heeft gehad voor zijn 21-jarige zoon. Maar ook mensen die een uur voordat ze hun woning worden uitgezet langskomen met de vraag: wat kan ik doen?’

Daarnaast zijn er mensen die bekend zijn bij het wijkteam, de GGZ of GGD door bijvoorbeeld opvoed- of relatieproblemen. Soms blijken er dan ook financiële problemen te spelen. De Kock: ‘Een gezamenlijke aanpak is dan belangrijk. Als de financiën niet op orde zijn, heeft het weinig nut om bijvoorbeeld aan relaties te werken. Schulden brengen veel stress met zich mee.’

NIET IN BEELD BIJ DE GEMEENTE

Dan is er een groep mensen waarvan de gemeente niet weet dat ze schulden hebben of risico lopen op schulden. Om hen in beeld te krijgen richtte de gemeente Tilburg onder meer een spreekuur in op roc’s om jongeren met een financiële hulpvraag tijdig te bereiken. Ook werkt de gemeente samen met het Centraal Administratie Kantoor (CAK), zorg-, water- en energiebedrijven en woningbouwcorporaties. ‘Als mensen structurele of onverwachte betalingsachterstanden hebben, krijgen wij een seintje’, aldus De Kock.

Ook als mensen verhuizen, zijn de schuldhulpverleners alert. ‘Er zijn zo’n 2000 mutaties per jaar bij woningcorporaties van mensen die doorverhuizen naar een andere huurwoning of starten op de woonmarkt’, legt ze uit. ‘Dat zijn in potentie situaties waar schulden kunnen ontstaan. Vooral jonge mensen weten vaak onvoldoende wat er komt kijken bij zelfstandig wonen. Daarom gaan we het liefst in een vroeg stadium het gesprek aan.’

Nog een voorbeeld. De gemeente kreeg onlangs een melding van de woningcorporatie over een echtpaar dat jaren de huur stipt op tijd betaalde, maar opeens niet meer. Wat bleek? Zowel de man als de moeder van de vrouw was kort na elkaar overleden aan corona. De Kock: ‘De man deed altijd de financiën. De vrouw wist niet hoe ze online moest bankieren. Nu konden we tijdig helpen.’

COMPLEXE SOCIALE PROBLEMATIEK

Elke dag zitten speciaal hiervoor opgeleide schuldhulpverleners in Tilburg op de fiets om “onzichtbare schuldenaren” te bezoeken. ‘We bellen aan en vragen: We hebben gehoord dat er problemen zijn met het betalen van de huur, zorgpremie of licht en water, kunnen we helpen?’, vertelt schuldhulpverlener Jeroen Vermetten. ‘Een inwoner vertelde me onlangs: “Toen ik de brief ontving was ik in eerste instantie wel wat sceptisch. Vooral omdat het gekoppeld was aan de woningbouw. Ik vroeg me af waarom de gemeente ingeschakeld werd voor huurincasso. Ik heb het daarom eerst laten gaan. Toen ik een kaartje aantrof dat jullie langs waren geweest om te helpen, heb ik besloten om toch te bellen. Ze hebben me goed uitgelegd wat de bedoeling is.’

Achter de voordeur troffen de schuldhulpverleners regelmatig complexe sociale problematiek aan. Sommige mensen zaten al jaren financieel aan de grond. ‘Ook signaleerden we financieel misbruik door kinderen’, vertelt

Sommige mensen zaten al jaren financieel aan de grond.



◀ Sociaal werkers Djarana Riboch en Jeroen Vermetten bezoeken onzichtbare schuldenaren in Tilburg. Eenmaal in beeld brengen ze samen met het huishouden de financiën en problemen op andere leefgebieden in kaart.

Niet zelden blijkt de gemeente zelf een van de schuldeisers

Vermetten. Ook weten mensen de weg naar hulp vaak niet te vinden. ‘Bij een migrantenfamilie had de dochter de zorg van haar vervuilde vader op zich genomen, niet wetende dat ze thuiszorg kon inschakelen. Deze mensen waren anders buiten beeld van de gemeente gebleven, terwijl hulp vaak hard nodig was.’

Eenmaal in beeld brengt de schuldhulpverlener samen met het huishouden de financiën en problemen op andere leefgebieden in kaart. De Kock: ‘Soms is dit al voldoende om een betalingsachterstand te herstellen. Zijn de financiële problemen ernstiger, dan plannen we een afspraak in voor reguliere schuldhulpverlening.’ Trots: ‘Sinds we dit doen is niemand meer afgesloten van het water, afgezien van 5 onbewoonde huizen.’

QUICK FIX

In totaal werd voor 363 mensen op deze manier een “quick fix” gevonden om kleinere achterstanden weg te werken en problemen te voorkomen. ‘Meestal komt dit neer op een snelle betalingsregeling met een schuldeiser of helpen met de aanvraag van een uitkering, toeslag of subsidie’, aldus De Kock.

Nog eens 164 mensen die aanvankelijk de deur dichthielden of aangaven geen probleem te hebben, meldden zich later alsnog bij schuldhulpverlening. Voor 80 inwoners werd met de voorziening Niet Oplosbare Schulden een doorbraak in een schuldregeling bereikt. Daarmee is een bedrag gemoeid van circa 50.000 euro per jaar.

SCHULDSANERING

In 700 huishoudens saneerde de gemeente de schulden. In dat geval treft de gemeente een regeling met alle

schuldeisers. ‘We onderhandelen met schuldeisers, maar kijken uiteraard ook naar hun belangen’, aldus De Kock. De gemeente betaalt een deel van de schuld af aan de schuldeisers, op basis van de aflossingscapaciteit van het huishouden in kwestie. Mensen krijgen 36 maanden om het bedrag aan de gemeente terug te betalen. ‘Dus als iemand 100 euro per maand kan betalen, bieden we een bedrag aan van 3600 euro aan de schuldeisers’, aldus De Kock. ‘De termijn voor terugbetalen is maximaal 36 maanden, zodat mensen zicht hebben op een schuldenvrije toekomst en gemotiveerd blijven.’

TEGENPRESTATIE

Ook bij een lage aflossingscapaciteit vraagt de gemeente 50 euro per maand van de inwoner. De Kock: ‘Ook helpen we bij het beperken van hun uitgaven en het verhogen van hun inkomen. We houden intensief contact: we willen mensen zien en spreken.’ Schuldeisers krijgen meestal maar een klein deel van het bedrag terug. De Kock: ‘Voordeel voor schuldeisers is dat zij direct de boeken kunnen sluiten.’

Niet zelden blijkt de gemeente zelf een van de schuldeisers. ‘Bij sommige mensen hebben we bijvoorbeeld beslag gelegd op hun inkomen’, vertelt De Kock. ‘Denk aan mensen die een terugvordering krijgen op hun bijstandsuitkering, omdat ze zwart hebben gewerkt. Die schulden nemen we ook mee in de regeling. Daarbij kijken we ook naar schulden bij de Belastingdienst of het CJIB.’

BATEN SCHULDENOFFENSIEF

Wat levert het Tilburgse schuldenoffensief onderaan de streep op? Baten zijn onder meer vermeden kosten zoals het voorkomen van een uithuiszetting of hoge zorgkosten. Maar die vermeden kosten laten zich lastig berekenen, erkent De Kock. ‘Is het voorkomen van een uithuiszetting volledig te danken aan schuldhulpverlening? En zou die inwoner bij een uithuiszetting aanspraak hebben gemaakt op dure maatschappelijke opvang?’ Meer overzicht en inzicht, een hoger besteedbaar inkomen en een betere gezondheid zien ze als belangrijke baten.

Wat zeggen Tilburgers zelf over het schuldenoffensief? Een inwoner: ‘Als je schulden hebt, kun je alleen in het nu leven.



JOKE DE KOCK FOTO NADINE VAN DEN BERG

Ik kan het nu allemaal overzien en weer over mijn toekomst nadenken.’ Mijn gezondheid is verbeterd, aldus een andere inwoner. ‘Elke maand moet ik een beetje betalen; ik heb nu rust, regelmaat, reinheid. Ben niet meer ziek geweest, dat heeft allemaal met dit te maken.’

‘Het gevoel dat er iemand naast je staat en kijkt naar het totale plaatje is essentieel voor een succesvolle schuldenaanpak’, benadrukt De Kock. Haar advies aan andere gemeenten is dan ook: ‘Ga eropaf en kijk breder dan alleen de financiën.’ ■

▲
‘We hebben nu voor 35 miljoen euro aan schulden geregeld zonder tussenkomst van de rechtbank.’

Maatwerk in coronatijd

Moerwijk Den Haag, een arme en ongezonde wijk

FOTO NADINE VAN DEN BERG

HENNY VAN DER MOST

De “Amargi- community” heeft elkaar veel te geven



47



www.programmasociaaldomein.nl

Elkaar in coronatijd helpen, daar maakt buurtwerker Henny van der Most zich hard voor in Moerwijk, een achterstandswijk in Den Haag.

Het is een van de ongezondste en armste wijken van Nederland. Veel mensen hebben zowel schulden, geen werk als gezondheidsproblemen.

Henny richt zich normaal gesproken vooral op het voorkomen van problematische schulden van de mensen in de wijk. Want eenmaal in de schulden, dan is het vaak een hellend vlak. Als coördinator bij Amargi, een initiatief van Goede Gieren dat valt onder de paraplu van Schuldenlabo70, maakt ze met gezinnen een totaalplan voor de schulden die er zijn. ‘Vervolgens maken we afspraken met alle schuldeisers samen’, aldus Henny.

UIT ISOLEMENT

De hulp die Henny biedt in Moerwijk in de coronacrisis is veel breder. Veel van wat Henny en haar collega’s doen, draait om mensen uit een isolement houden en voorzien in de basisbehoeften. ‘We geven mensen aandacht, energie en eten’, aldus Henny. Het begon ermee dat de voedselbanken gingen sluiten. ‘Supermarkten hadden niets over doordat mensen massaal hamsterden. Veel vrijwilligers van de voedselbank vallen bovendien in de risicogroep, dus die konden niet meer helpen’, aldus Henny. Gevolg: de kratten van de voedselbank bleven leeg.

En dat bracht veel mensen in de Haagse wijk in een penibele situatie. In Moerwijk zijn namelijk zo’n 420 mensen afhankelijk van de voedselbank. Velen van hen moeten rondkomen van 50 euro leefgeld per week. ‘Mensen kunnen niet hamsteren én leven van 50 euro per week. Dat geeft veel stress’, aldus Henny in een uitzending van van de Evangelische Omroep. Van de deelnemers van Amargi zijn er inmiddels drie overleden aan corona, één ligt nog in het ziekenhuis.

VOEDSELBONNEN

‘Vanuit Amargi zijn we geld gaan ophalen voor bonnen voor Albert Heijn’, vervolgt Henny. ‘Dat hebben we gedaan samen met Geloven in Moerwijk en Moerwijk-coöperatie. We delen de bonnen uit aan 120 mensen uit de buurt, die het hard nodig hebben. Voedselbanken geven namelijk nu bonnen uit van 15 euro, die worden gefinancierd door de gemeente. Maar de voedselpakketten van de voedselbank zijn 35 euro waard: het scheelt kwetsbare gezinnen zo’n 20 euro in de week. Het is fijn dat mensen opstaan en zeggen: ik heb wel wat over. Dat is belangrijk voor mensen die bij de voedselbank lopen.’

Tegelijk regelde Henny een chauffeur en vrachtwagen om in het Westland voedsel op te halen. ‘We zijn gewoon langs de kassen gegaan en hebben

meegenomen wat ze anders niet kwijt kunnen. Ze geven het liever weg dan dat ze het vernietigen. Van de groenten hebben we 120 groentepakketten kunnen maken.’ Zes gezinnen die buiten de boot vallen voor de actie van Moerwijk zijn geholpen vanuit het Amargi-fonds. ‘En we hebben nog 15 bonnen voor mensen die het extra moeilijk hebben’, aldus Henny.

PRAATJE MAKEN

Iedere week gaat Henny samen met een pastoraal werker langs de deuren om de voedselbonnen uit te delen. ‘Als we aanbellen maken we ook een praatje en vragen we hoe het gaat.’ Ze merkte al snel dat veel mensen om een praatje verlegen zitten of praktische vragen hebben. ‘Veel mensen met financiële problemen leven een teruggetrokken bestaan.’

Dat bracht haar op een idee: ze verbond – uiteraard na toestemming – mensen die bij elkaar in de buurt wonen in een Whatsapp-groep. Er blijkt een grote behoefte om contact met elkaar te hebben. ‘Ik had nooit verwacht dat het zo’n succes zou zijn’, aldus Henny.

AMARGI-COMMUNITY

De “Amargi-community” heeft elkaar veel te geven, merkt ze. ‘Mensen lenen elkaar een laptop voor een middelbare scholier, helpen elkaar in de tuin, geven elkaar kleding, en ga

zo maar door. Het is hartverwarmend.' Op basis van postcode gaat Henny nog meer Whatsapp-groepen aanmaken, waar zo'n 25 mensen per groep aan deelnemen 'Ik heb een verzendlijst met 273 mensen waarmee we contact hebben. Het is uitzoekwerk voor in de avond.'

DEURWAARDERS EN SCHULDEISERS

Wat haar boos maakt, is dat sommige deurwaarders en schuldeisers juist nu bij mensen langs gaan om schulden op te eisen. 'Ze weten dat mensen thuis zijn. Sommige deurwaarders komen precies als de uitkering is gestort, om beslag te leggen op het loon. Dan moet ik de blaren op mijn tong praten en blij zijn dat ze een deel terugstorten. Natuurlijk moeten mensen hun schulden terugbetalen, maar je moet als schuldeiser ook je maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen.'

Via Delen achter de Duinen, een Haagse stichting die zich richt op armoedebestrijding, lobbyde Amargi voor een stop op afsluitingen en ontruiming. Henny: 'Dunea heeft gezegd: "we gaan niet afsluiten". Er worden ook weer adressen op het water aangesloten. Gelukkig is dat beleid nu landelijk overgenomen.'

De coronacrisis is voor de overheid aanleiding om kwetsbare mensen met schulden te beschermen. Zo worden uithuiszettingen en waterafsluitingen opgeschort. Ook deed staatssecretaris Tamara van Ark van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een beroep op schuldeisers, gerechtsdeurwaarders en overige incassodienstverleners om nu niet de duimschroeven aan te draaien bij mensen. 'Zodat mensen niet meer dan nodig in de financiële problemen raken', aldus Van Ark.

COULANCE

Die coulance heeft ook een keerzijde. Henny maakt zich ondertussen zorgen om de mensen in Moerwijk met een sociaal-economisch zwakke positie. 'Ik maak me ernstig zorgen om de oplopende armoede in Moerwijk. Er komt een hausse van "omvallers", vrees ik. De rekeningen moeten uiteindelijk toch betaald worden. Hopelijk trekken mensen op tijd aan de bel. Wij houden zoveel mogelijk een vinger aan de pols.' ■

In Moerwijk zijn zo'n 420 mensen afhankelijk van de voedselbank. Velen van hen moeten rondkomen van 50 euro leefgeld per week.



Op basis van postcode gaat Henny nog meer Whatsapp-groepen aanmaken, er is veel behoefte aan onderling contact.

Tips voor Eenvoudig Maatwerk

Begin niet bij de regels, maar kijk eerst naar de gewenste effecten.

Ofwel: kijk goed wat nodig is en zet tijdig stevige hulp in.

Neem een ondernemende en lerende houding aan: ga op zoek naar echt maatwerk en leer samen met collega's van casuïstiek.

Bied als leidinggevende een setting gericht op gestructureerd leren. Denk aan tijd en ruimte voor het bespreken van casuïstiek en analyse.

Verbeter het systeem op basis van wat is geleerd vanuit de uitvoeringspraktijk.

Partners van de **City Deal Eenvoudig Maatwerk**



**Agenda
Stad**



Belastingdienst



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Centraal Justitieel Incassobureau
Ministerie van Justitie en Veiligheid



Ministerie van Justitie
en Veiligheid



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Meer weten?

www.programmasociaaldomein.nl

Contact

info@programmasociaaldomein.nl