

MAATWERK

Magazine 2022

12 Minimaatwerkbudget:
Wat je van kleine giften
leren kan

19 Samen indiceren in
de wijk

32 Handhaving en buurtteam
werken samen:
Fraude of pleinvrees?

36 Een mandaat voor in de
achterzak

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





Tekst

Frans van Hout
Pieter Hilhorst
Yolanda van Empel

Vormgeving & Art Direction

The Goodplace

Illustraties

Josje van Kloppen

Fotografie

Dirk Kreijkamp
Emiel Muijderman
Jiri Büller
Ko Pau Woo
Lars Smook
Nadine van den Berg

Beeldredactie & coördinatie

Annefleur Siebinga

Redactie

Nadine van den Berg

Sommige namen in dit magazine
zijn om privacyredenen gefingeerd.

© 2022, Programma Sociaal
Domein en City Deal Eenvoudig
Maatwerk

Inhoud

- 2** Woord vooraf - Wind mee
- 3** Professionele buikpijn
- 7** Duivelse dilemma's voor de uitvoering
- 12** Wat je van kleine giften leren kan
- 15** Creatief toewijzen van woningen aan dakloze jongeren
- 19** Samen indiceren in de wijk
- 23** Maatwerk spelen
- 26** 'Ik weiger om kapot te gaan, het systeem is kapot'
- 29** Warm ijs bij de sociale dienst
- 32** Fraude of pleinvrees
- 36** Een mandaat voor in de achterzak
- 40** Landelijk Escalatie Team doorbreekt vastgelopen casussen
- 43** 'Als het moet, kunnen we veel en kan het snel'
- 47** Elders onder dak
- 51** Hoe bereik je mensen met geldzorgen?

Woord vooraf

Wind mee

Het belang van maatwerk valt niet meer te ontkennen. Het toeslagenschandaal heeft de laatste twijfelaars de mond gesnoerd. Onverkorte toepassing van schadelijke regels kan levens vernietigen. Daarmee is de bureaucratische logica niet zomaar verdwenen. Zelfs bij de compensatie van de schade voor de gedupeerden van het toeslagenschandaal duiken nieuwe drempels op, zoals het artikel in dit magazine over de hersteloperatie in Zaanstad laat zien. Het is dan ook des te belangrijker om daarvan te leren.

Toch waait er wel een andere wind. Er is meer ruimte voor onorthodoxe oplossingen. Zo heeft UWV voor de eerste keer maatwerk toegepast voor 3500 mensen. De gemeente Den Haag kijkt in deze wooncrisis bij het huisvesten van dak- en thuisloze mensen verder dan de eigen gemeentegrenzen. Amsterdam wil maatwerk integreren in de standaard benadering. Op deze manier kan maatwerk toegepast worden in een grote uitvoeringsorganisatie als Werk, Participatie en Inkomen. Het zijn allemaal voorbeelden die beschreven worden in dit magazine.

Hoe kunnen uitvoerende professionals maatwerk bieden en ook legitimeren? De afgelopen jaren hebben de acht gemeenten die meedoen aan de City Deal Eenvoudig Maatwerk hier manieren voor gevonden. In Leeuwarden is bijvoorbeeld een mooi spel ontwikkeld om medewerkers te trainen in maatwerk. Daarna is gekeken hoe organisaties het voor uitvoerende professionals makkelijker kunnen maken om maatwerk te bieden. Bijvoorbeeld met een minimaatwerkbudget, waarbij professionals met een kleine gift vaak een groot verschil maken in een leven.

Dit jaar hebben we ons vooral gericht op terugkerende knelpunten bij maatwerk. Hoe kun je daarvoor structurele oplossingen verzinnen? Het generieke maatwerk van het UWV is daar een mooi voorbeeld van. Maar het kan ook kleinschaliger. In de regio Twente krijgen wijkverpleegkundigen een grotere rol bij indicaties voor de Wet maatschappelijke ondersteuning voor kwetsbare ouderen. De wijkverpleegkundigen kennen de ouderen goed en weten wat ze nodig hebben. En de ouderen hoeven nu niet meer hun verhaal te doen aan een onbekende consulent van de gemeente.

En zo kan ik nog wel even doorgaan. Het belang van maatwerk valt niet te ontkennen. Het is nu zaak om dat momentum ook te gebruiken om zaken structureel anders te regelen. Ik hoop dat dit magazine daarvoor inspiratie biedt.



Pieter Hilhorst
Landelijk projectleider
City Deal Eenvoudig
Maatwerk



Professionele buikpijn

UWV maakte terugvorderingen ongedaan bij 3500 mensen die tussen wal en schip waren beland.

Door Pieter Hilhorst

Bij maatwerk wordt vaak gedacht aan een uitzondering voor een enkel geval. Soms komt echter een hele groep in de knel. Het UWV heeft daarom voor de eerste keer generiek maatwerk toegepast voor 3500 mensen, die in de financiële problemen kwamen nadat hun WIA-aanvraag was afgewezen.

Hoe kom je systeemfouten op het spoor? Het begint bij medewerkers die merken dat ze beslissingen moeten nemen waarvan ze het gevoel hebben “Dit kan de bedoeling niet zijn”. Sinds twee jaar kunnen medewerkers van het UWV zulke gevallen inbrengen bij de zogeheten maatwerkplaats.

Marieke Thoomes en Annie Seepma werken bij de maatwerkplaats. Thoomes: ‘Professionele buikpijn, daar begint het mee. Onze medewerkers zijn heel loyaal. Daarom is het belangrijk dat ze ergens terecht kunnen als ze het gevoel hebben dat beleid verkeerd uitpakt.’ De maatwerkplaats heeft geen beslissingsbevoegdheid, maar is wel in staat om alle betrokkenen bij elkaar te brengen en om vervolgens te onderzoeken wat er aan de hand is en hoe het opgelost kan worden.

In het voorjaar van 2021 kwam een casus aan de orde van een man die in 2010 een terugvordering had gekregen van het UWV. Het ging om een bedrag van ruim 10.000 euro. Hij had destijds

een voorschot gekregen in afwachting van de beoordeling van zijn arbeidsongeschiktheid. Uiteindelijk was zijn aanvraag voor een WIA-uitkering (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen) afgewezen en moest hij zijn voorschot terugbetalen.

Bijstandsuitkering

Hij moest bij de gemeente een bijstandsuitkering aanvragen, maar dat kan niet met terugwerkende kracht. Daardoor had hij in 2010 maandenlang geen inkomen gehad. De man zat ondertussen al tien jaar in de bijstand. Voor een schuldregeling kwam hij niet aanmerking, omdat dit zijn enige schuld was. Thoomes: ‘Het was een uitzichtloze situatie.’ Het geval stond niet op zichzelf, zo bleek. Seepma: ‘Medewerkers zeiden: “Dit zien we veel vaker. Ik geef voorschotten die andere medewerkers weer moeten terugvorderen. Het is een patroon”’. Als een werknemer ziek wordt dan wordt hij de eerste twee jaar doorbetaald door de werkgever. Na twee jaar kan iemand in aanmerking komen voor een WIA-uitkering.

Om te voorkomen dat iemand dan helemaal geen inkomen heeft, krijgen mensen een voorschot

Sociaal-medische beoordeling

Om te bepalen of iemand voor zo'n arbeidsongeschiktheidsuitkering in aanmerking komt, doen een verzekeringsarts en een arbeidsdeskundige van het UWV een sociaal-medische beoordeling. Die beoordeling moet binnen 104 weken na de eerste ziekmelding zijn afgerond. Dat lukt vaak niet binnen de termijn.

Om te voorkomen dat iemand dan helemaal geen inkomen heeft, krijgen mensen een voorschot. Doordat de vraag naar sociaal-medische beoordelingen al lang groter is dan het UWV aankan zijn de wachttijden, met name sinds eind 2019, enorm opgelopen. Het kon maanden duren. En als iemand dan geen recht had op een WIA-uitkering, moest het voorschot worden terugbetaald.

Fundamenteel probleem

Soms kan dat worden verrekend met een andere uitkering, zoals een WW-uitkering. Maar in andere gevallen kan dat niet. Een bijstandsuitkering kan immers niet met terugwerkende kracht worden toegekend. Omdat het om zo'n grootschalig fundamenteel probleem ging, hebben Thoomes en Seepma het aan de orde gesteld bij de Raad van Bestuur van het UWV.

Guus van Weelden, lid van de Raad van Bestuur, heeft dit signaal opgepakt. Hij ontdekte al snel dat het inderdaad niet ging om een enkel geval. Van Weelden: 'Het bleek dat ongeveer 15 procent

van de mensen die van ons een voorschot hadden gekregen dat moesten terugbetalen.' Het gaat zo al snel om heel veel mensen. Uiteindelijk werd duidelijk dat 3500 mensen een voorschot moesten terugbetalen. Het hoogste bedrag was maar liefst 11.977 euro.

Achterstanden bij de beoordeling

Puur formeel stond het UWV in zijn recht met het terugvorderen. Van Weelden: 'Maar deze problemen waren ontstaan omdat wij achterstanden hebben in de beoordeling. In de Raad van Bestuur hebben we daarom al snel besloten dat we hier actie moesten ondernemen.' Het is de eerste keer dat het UWV generiek maatwerk heeft toegepast. Dat betekent dat voor een hele groep de terugvordering zou worden kwijtgescholden.

Het UWV had in principe zelfstandig deze maatregel kunnen nemen. Toch vond Van Weelden het verstandig om hierover overleg te voeren met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Toenmalig minister Wouter Koolmees was onmiddellijk om. Van Weelden: 'In de eerste afspraak erover zei hij direct: "niks doen is geen alternatief"'

Inmiddels was er ook door de Landelijke Cliëntenraad een meldpunt ingericht. Dat leidde terstond tot een artikel in *de Telegraaf* en Kamervragen, maar het besluit was toen al genomen. Eind augustus 2021 heeft de minister

een brief aan de Kamer gestuurd over het besluit om de voorschotten in de periode 1 januari 2020 tot eind 2022 niet terug te vorderen. Deze periode is gekozen omdat in die periode de achterstanden bij de sociaal-medische beoordelingen opliepen.

Belteam

De casus waarmee de zaak bij de maatwerkplaats aan het rollen kwam, valt dus niet onder dit generieke maatwerk. Voor hem is de zaak al eerder opgelost met individueel maatwerk. In de zomer van 2022 wordt het generieke maatwerk geëvalueerd. Van Weelden wil daar niet op vooruitlopen. Hij zegt wel dat het zijn wens is om voorschotten niet terug te vorderen zolang er achterstanden blijven in de medische beoordelingen.

Na het besluit tot het generieke maatwerk is er een belteam ingericht om mensen het goede nieuws te vertellen. Van Weelden: 'Sommige mensen konden het niet geloven.' Hij is blij dat de maatwerkplaats deze systeemfout op het spoor is gekomen, maar

**Het is de eerste keer dat
UWV generiek maatwerk
heeft toegepast**

wil eveneens een compliment uitdelen aan de Landelijke Cliëntenraad die de kwestie ook heeft geagendeerd. Het generieke maatwerk van het UWV laat zien dat er sinds het toeslagenschandaal bij de overheid veel meer oog is voor onbedoelde effecten van beleid. Seepma: 'Het heeft mensen doen beseffen dat regels onbehoorlijk kunnen uitpakken.' Wat begon met professionele buikpijn werd met generiek maatwerk opgelost.



Guus van Weelden
Lid Raad van Bestuur van UWV



Duivelse dilemma's voor de uitvoering

Over spookburgers en misgelopen huurtoeslag en remigranten zonder huis.

Door Yolanda van Empel

Leren van maatwerk, hoe doe je dat? De gemeente Tilburg speurt daarvoor naar patronen in casuïstiek waarbij maatwerk is toegepast en soms is afgeweken van wetten en regels. De patronen worden samen met alle betrokken partijen gefileerd aan de Tilburgse werktafel. De Tilburgse oplossing voor spookbewoning is nu landelijk beleid.

Het is zo'n mooi moment. Een nieuw huis in Tilburg. En nog een betaalbaar huis ook, omdat het een sociale huurwoning is. Maar als Khan huurtoeslag aanvraagt, krijgt hij veel minder huurtoeslag dan verwacht, omdat er nog iemand anders op het adres ingeschreven staat. Er is sprake van "spookbewoning". Khan heeft geen idee wie dat is. Voor de Dienst Toeslagen telt deze spookbewoner in de berekening van de huurtoeslag mee als "medebewoner". Dit betekent dat Khan minder toeslag krijgt en gelijk financieel klem zit.

Khan meldt zich bij het wijkteam. De betrokken medewerker vertelt Khan dat de gemeente een adresonderzoek kan instellen. Hierbij wordt gekeken of een persoon die op een adres staat ingeschreven ook daadwerkelijk op dat adres woont. Een adresonderzoek kan weken en soms maanden in beslag nemen. In de tussentijd loopt Khan huurtoeslag mis. Zonder huurtoeslag komt Khan elke maand tekort voor zijn vaste lasten.

Patroon in maatwerk: Spookbewoning

De gemeente Tilburg ontdekt dat het vaker gebeurt dat er nog mensen ingeschreven staan op het adres waar een nieuwe huurder zijn intrek neemt. Omdat er sprake is van een patroon wil de gemeente een structurele oplossing organiseren. Het patroon wordt besproken aan de Tilburgse werktafel, waar zowel de afdeling Klantcontactcentrum als de afdeling Ruimte, die zich bezighoudt met woonvraagstukken, aanschuiven.

'Kijk, in 80 procent van de casussen volstaat bestaande wet- en regelgeving, bij de andere 20 procent is er maatwerk nodig', vertelt Inge Michels, organisatieadviseur sociaal domein bij de gemeente Tilburg. 'En weer bij pakweg eenderde van die 20 procent zijn er vermoedens van een patroon, dus dat het systeem wringt. Heb je een keer of vier, vijf met een soortgelijke casus te maken waarbij maatwerk nodig is, dan heb je wellicht een patroon te pakken. Hoe doorbreek je zo'n patroon?'

We verleiden de betrokkenen om met oplossingen en verbeterpunten te komen

Objectieve en veilige omgeving

De werktafel biedt een escape om uit de vicieuze cirkel van “pleisters plakken” te stappen. De methode van de werktafel is geen hogere wijskunde, relateert Sandra Haagmans, strateeg bij de gemeente Tilburg. ‘Maar de impact is groot.’ Samen met haar collega Inge Michels organiseerde ze er verschillende. ‘Het biedt betrokken partijen een objectieve en veilige omgeving om zich uit te spreken. Dan ontstaat er begrip en ruimte, en kunnen we het juiste gesprek voeren over oplossingen. Het gaat daarbij niet alleen om de inhoud, maar vooral ook om organisatie, houding en gedrag.’

Gemiddeld duren die werktafels ruim drie uur. Zo lang? ‘Ja, en we doen drie sessies per patroon’, vertelt Haagmans lachend. Stapje voor stapje brengen de betrokken partijen alle knelpunten in kaart. Daarbij benaderen ze het patroon vanuit de ogen van de inwoner. Waar loopt deze tegenaan? Ofwel: waar stukt het systeem? ‘We verleiden de betrokkenen om met oplossingen en verbeterpunten te komen, niet gehinderd door grenzen van bestaande wetten en regels’, aldus Haagmans.

Spookbewoning

Bij het patroon van “spookbewoners” bleek bijvoorbeeld dat een aantal afdelingen elkaars

werk niet kent. ‘Het Klantcontactcentrum is niet bezig met het aanvragen van huurtoeslag’, vertelt Haagmans. ‘En als medewerkers daar wel aan denken, blijkt dat de Dienst Toeslagen betrokken is. Dan zien ze meestal geen regelmogelijkheden. De woningcorporatie kan op haar beurt niets anders dan pleisters plakken.’

De betrokken partijen kwamen tijdens de werktafel tot een verrassend eenvoudige, maar effectieve afspraak met de gemeente. Namelijk: zodra het Klantcontactcentrum constateert dat er sprake is van dubbele bewoning, delen ze deze informatie via een “vinkje” in het systeem met de Dienst Toeslagen. ‘De oplossing zelf is relatief eenvoudig’, vertelt Michels. ‘De tijd zit vooral in het samenbrengen van alle perspectieven en het stroomlijnen van de werkprocessen.’

Van lokale naar landelijke doorbraak

De problematiek rond spookbewoning en huurtoeslagen speelt natuurlijk niet alleen in Tilburg. Het ministerie van Financiën onderkent dat fouten in de administratie ertoe kunnen leiden dat het recht op toeslagen niet goed wordt berekend. Vanaf 1 januari 2022 is dit veranderd. Alle gemeenten hebben nu de mogelijkheid om onmiddellijk een signaal bij een adres te zetten als geconstateerd wordt dat een persoon daar niet meer woont. De Dienst Toeslagen kan daar



Sandra Haagmans (links) en Inge Michels (rechts)

dan onmiddellijk op reageren, bijvoorbeeld met een aanpassing van het voorschot. In de praktijk betekent dit in een geval als dat van Khan dat eerst de verandering kan worden doorgegeven en daarna het adresonderzoek afgerond kan worden afgerond.

Een prachtig voorbeeld van systeemleren, vindt Haagmans. 'Eerst is een patroon herkend, vervolgens is voor dat patroon een structurele oplossing bedacht en is zelfs landelijk beleid aangepast. In de regel gaan de werktafels juist over complexe situaties waar geen eenduidige oplossing voor is. Zo komt het voor dat opgaves van organisaties of zelfs wetten elkaar tegenspreken.'

Onvoorbereid terug naar Nederland

Dat was het geval bij het patroon rond geëmigreerde Nederlanders die bij terugkeer tegen huisvestingsproblemen aanlopen. 'Dat gebeurt steeds vaker, zeker sinds de Brexit', vertelt Haagmans. De problematiek speelt ook rond

mensen die terugkeren uit de Nederlandse Antillen. 'Vaak keren mensen onvoorbereid terug', vertelt Elleke Schoenmakers, beleidsadviseur sociaal domein bij de gemeente Tilburg. 'Het gaat meestal om mensen die economisch zelfredzaam zijn. Een baan is zo gevonden, maar een betaalbaar huis vinden is veel moeilijker. De meesten kunnen tijdelijk logeren bij familie of vrienden. Maar dat levert op den duur vaak spanningen op.'

Dan kloppen ze bij de gemeente aan voor hulp. 'Als er kinderen betrokken zijn, ontstaat er gesteggel tussen verschillende afdelingen en organisaties', vertelt Schoenmakers. 'Vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning heeft de gemeente namelijk geen rol, aangezien mensen economisch zelfredzaam zijn. Maar de Jeugdwet en het Verdrag inzake de Rechten van het Kind schrijven voor: geen kind op straat.'

Kortom, wetgeving staat lijnrecht tegenover elkaar. De professionals staan voor een "duivels dilemma". →

Plan is nu om een pilot te starten vanuit het Rijk en gemeenten voor kwetsbare gezinnen die terugkeren naar Nederland

Schiet je als gemeente te hulp als mensen in de maatschappelijk opvang terecht dreigen te komen of ga je ervan uit dat mensen hun eigen boontjes kunnen doppen? ‘Dan kom je er als gemeente niet alleen met vertrouwen en ruimte geven aan professionals’, vertelt Schoenmakers.

Het dilemma wordt ingebracht aan de Tilburgse werktafel. ‘Aanvankelijk met schroom’, erkent Schoenmakers. ‘Ik dacht: we komen er op de werkvloer vast uit. Maar de dilemma’s blijken te complex.’ Naast de afdelingen wonen en zorg schuiven ook de maatschappelijke opvang en Veilig Thuis aan.

De organisaties maken afspraken om bij remigranten met huisvestingsproblemen direct samen breed te kijken naar de specifieke casus. ‘Op basis daarvan wegen de professionals samen of ze een persoon of gezin wel of niet gaan helpen’, vertelt Schoenmakers. ‘De mate van kwetsbaarheid speelt een cruciale rol. Soms helpen we een gezin aan een woning, soms begeleiden we mensen met terugkeer naar het land waar ze vandaan komen.’ De uitgangspunten legde Schoenmakers vast in een beleidsdocument.

Tilburgse lobby

Ze vermoedt dat de Tilburgse aanpak rond kwetsbare remigranten een aanzuigende werking heeft. ‘Het vertelt zich toch rond. Terwijl we deze problemen veel meer regionaal en met het Rijk zouden moeten oplossen.’ Mede daarom is de gemeente Tilburg vanuit de City Deal Eenvoudig Maatwerk in gesprek met het ministerie over de verschillende scenario’s.

‘Plan is nu om een pilot te starten vanuit het Rijk en gemeenten voor kwetsbare gezinnen die terugkeren naar Nederland’, vertelt Schoenmakers. De pilot komt maar moeizaam van de grond. ‘Het Rijk lijkt niet happig om deze uitvoerende taak naar zich toe trekken. De aandacht gaat nu vooral uit naar de lokale woningkrapte en vluchtelingen uit Oekraïne. Maar het is goed dat het nu meer landelijk op de kaart staat.’

Schoenmakers is sowieso blij dat ze via de werktafel de problemen rond remigranten in een objectieve en veilige context kon bespreken: ‘Anders zaten de professionals nu waarschijnlijk nog verstrikt in de dilemma’s.’ Michels en Haagmans zijn op hun beurt trots op wat de werktafel in het sociaal domein praktisch kan betekenen. ‘We brengen maatwerk via de werktafel een stap verder’, vertelt Haagmans. ‘We zetten kleine stapjes, met een blijvend effect’, besluit Michels.



Wat je van kleine giften leren kan

Veel gemeenten hebben maatwerkbudgetten om knelpunten in de hulpverlening te doorbreken. Het bijzondere aan het minimaatwerkbudget is dat collega's met elkaar kunnen beslissen over de inzet ervan. Daardoor kan het makkelijk voor veel kleine bedragen worden ingezet. En daar kan de organisatie ook structurele knelpunten mee op het spoor komen.

Door Pieter Hilhorst

Soms kan met kleine bedragen een groot verschil worden gemaakt

Soms kan met kleine bedragen, een groot verschil worden gemaakt. Het aanvragen van een vergoeding van die relatief beperkte kosten, kan voor sociaal werkers wel tijdrovend zijn. Om dat te voorkomen hebben veel gemeenten een maatwerkbudget ingesteld.

In de gemeenten Amsterdam, Hengelo, Leiden en Utrecht werken de wijk- of buurtteams met een minimaatwerkbudget. Voor kleine bedragen (in de meeste gemeenten tot 500 euro) kunnen teamleden zelf beslissen of ze het inzetten. Als drie teamleden in de daarvoor gevormde Whatsapp-groepjes toestemming geven, kan het minimaatwerkbudget worden uitgegeven. Het gaat om hulp in natura: het geld gaat direct naar de leverancier van de genoemde dienst of goederen.

De City Deal Eenvoudig Maatwerk heeft Anneke Ensink en Linda Meijvis van de Stichting Uitvoering Maatwerk gevraagd een onderzoek te doen naar de maatschappelijke opbrengst van het minimaatwerkbudget. De titel van hun rapport is de kortste samenvatting van de resultaten: “Kleine giften, groot effect”.

Koelkast en scooterbewijs

De gemeenten zetten het minimaatwerkbudget in voor zeer uiteenlopende zaken. In Hengelo is het gebruikt voor de kosten van een nieuw ID-bewijs en een scooterbewijs. Een jongeman had werk gevonden in Duitsland, maar vlak voordat hij kon starten werd zijn portemonnee gestolen met ID-

bewijs en scooterbewijs. Geld voor het aanvragen van nieuwe exemplaren had hij niet. Met de vanuit het minimaatwerkbudget werd voorkomen dat hij zijn baan verloor.

In Leiden is een koelkast aangeschaft voor een man met ernstige diabetes. De man had al een been verloren aan zijn ziekte. Na zijn verhuizing naar Leiden, had hij geen geld voor een koelkast. Maar zonder koelkast had hij geen plek om zijn insuline koel te bewaren. In Utrecht is geld uitgetrokken voor een slotenmaker voor iemand die door de stress haar sleutels in de voordeur had laten zitten en zich niet meer thuis voelde. En het minimaatwerkbudget is in Amsterdam gebruikt voor het betalen van een oude schuld van 500 euro die opdook. Hierdoor dreigde de hele schuldregeling van de inwoner te mislukken. Stuk voor stuk voorbeelden waarbij de maatschappelijke opbrengsten van inzet van het minimaatwerkbudget een stuk groter zijn dan de kosten van de kleine gift.

Toestemming via Whatsapp

Het minimaatwerk kan worden ingezet als er geen andere vergoeding mogelijk is voor de noodzakelijke kosten of als het aanvragen van een andere mogelijkheid te veel tijd kost. De methodiek van toestemming geven via Whatsapp-groepen betekent dat er vaak ook een oplossing wordt gevonden zonder gebruik te maken van het minimaatwerkbudget: door een aanvraag bij een fonds of door een oplossing aan te reiken die geen geld kost. In één op de vijf zaken wordt zo'n alternatieve oplossing gevonden.

Richtlijnen

In alle vier de gemeenten zijn hulpverleners geïnterviewd over de methodiek van het minimaatwerk. Ze zijn allen zeer te spreken over de

laagdrempelige inzet van het minimaatwerkbudget. Toch is in de gemeenten het budget niet volledig gebruikt. Medewerkers vragen soms om richtlijnen waarvoor ze het budget mogen inzetten.

Anneke Ensink: 'Het kenmerk van het minimaatwerk is nu juist dat de professionals zelf mogen bepalen of het minimaatwerkbudget kan worden ingezet.' In Amsterdam wordt wel af en toe een moreel beraad ingezet. Daarbij worden in een grotere groep casussen besproken waarbij er twijfel bestaat over inzet van het minimaatwerk. Hoe meer gevoel sociaal werkers hebben bij de afweging om het budget wel of niet in te zetten, hoe eerder ze het inzetten. In Hengelo hebben ze bedacht om teams die het budget veel inzetten te mengen met teams die het minder inzetten. Ook dat kan het gebruik bevorderen.

Tandartskosten

Alle uitgaven worden gecategoriseerd. Dit maakt het mogelijk om terugkerende knelpunten te inventariseren en op zoek te gaan naar structurele oplossingen. Zo bleek in Leiden het budget vaak te worden ingezet voor tandartskosten. Een sociaal wijkteam in Leiden is daarom in gesprek gegaan met tandartspraktijken in de wijk waarbij ze het minimaatwerkbudget uitgelegd hebben. Eén vereniging biedt nu tegen een aangepast tarief mondzorg aan mensen met een laag inkomen.

In het rapport wordt geconstateerd dat dit soort collectieve afspraken met partners nog weinig voorkomen. Toch biedt dit goede kansen. Als geregeld vanuit het maatwerkbudget kosten voor huurachterstanden worden betaald, kan met de woningcorporaties afgesproken worden dat zij – bij vergoeding vanuit het minimaatwerkbudget – ook een deel van de vordering kwijtschelden.



Anneke Ensink

Buiten de criteria

Het opsporen van terugkerende knelpunten kan er ook toe leiden dat de bestaande regelgeving nog eens tegen het licht wordt gehouden. Zo wordt het budget vaak ingezet voor kosten om aan het werk te komen, maar die net buiten de criteria vallen voor vergoeding in het kader van re-integratie. Zo kunnen in Utrecht werklozen een werknemerscheck krijgen voor kosten om aan het werk te komen, bijvoorbeeld voor werkkleding. Dat kan alleen als iemand al een contract heeft. Daardoor vallen sommige uitgaven net buiten de criteria. Nu kun je dat betalen vanuit het minimaatwerkbudget, maar als het vaker gebeurt dan kan je ook de criteria aanpassen.

Het minimaatwerkbudget wordt ingezet als andere bronnen voor vergoeding van de kosten niet beschikbaar zijn. Of in bureaucratisch jargon: als er geen voorliggende voorzieningen zijn. Het is ook mogelijk om opnieuw te kijken naar de volgorde van wat eerst moet worden geprobeerd. Zo kan er met de dienst Werk en Inkomen worden onderzocht of voor kleine aanvragen (bijvoorbeeld tot 200 euro) waarbij een hulpverlener is betrokken, de route via het maatwerkbudget niet handiger is dan een reguliere beoordeling. De kosten van die beoordeling zijn immers een stuk hoger dan de besluitvorming via een Whatsapp-groep. Dat is hoe je van kleine giften leren kan.



Foto: Ko Pau Woo

Creatief toewijzen van woningen aan dakloze jongeren

Jongeren onder de 23 jaar die beschermd wonen of verblijven in de maatschappelijke opvang en die zelfstandig kunnen wonen, moeten vaak lang wachten op een passende woning. Een samenspel van regels maakt het nagenoeg onmogelijk om een woning te vinden. De gemeente Utrecht probeert deze impasse op een slimme manier te doorbreken.

Door Pieter Hilhorst

De woningnood belemmert de uitstroom van jongeren uit beschermd wonen. Deze constatering zal weinig verbazing wekken. De woningnood is groot. De verleiding bestaat om het te zien als een natuurverschijnsel waaraan weinig valt te veranderen. Pas bij nadere beschouwing blijkt dat de woningnood voor jongeren ook veroorzaakt wordt door regels voor de huurtoeslag. En dat een mogelijke oplossing weer wordt belemmerd door regels in de Participatiewet.

Bregje Spaans werkt voor de gemeente Utrecht. Ze heeft als taak om oplossingen te vinden voor dakloze jongeren. Ze loopt steeds aan tegen het gebrek aan geschikte woningen voor jongeren die kunnen uitstromen. Ze was dan ook blij toen woningcorporatie Mitros bereid was om woningen die op termijn gesloopt zouden worden in de tussentijd toe te wijzen aan jongeren die uit beschermd wonen kwamen. 'Het was een

buitenkans, want ik had een aantal jongeren die soms al anderhalf jaar in de opvang zaten te wachten op een woning.'

Huurtoeslag

De jongeren zouden – met ambulante hulpverlening – een paar jaar in de sloopwoningen kunnen verblijven, om dan door te stromen naar een reguliere woning. Al snel kwam een knelpunt aan het licht. Voor jongeren onder de 23 jaar geldt als voorwaarde voor het ontvangen van huurtoeslag dat de huur niet hoger mag zijn dan 442,46 euro per maand.

In Utrecht zijn er nauwelijks woningen met een huur onder die huurgrens. Het betekent dat jongeren die dakloos zijn en van bank naar bank hopen, of in beschermd wonen of de opvang zitten, geen kant op kunnen. Ook de huren van de door Mitros aangeboden woningen waren te hoog:

ongeveer 650 euro per maand. Dat levert een gat op in het budget van de jongeren van een slordige 400 euro per maand: de huur is 200 euro hoger dan passend en de misgelopen huurtoeslag bedraagt ongeveer 200 euro.

Maatwerkpotje voor dakloze jongeren

Spaans heeft toen vanuit een potje dat was ingesteld voor maatwerk voor dakloze jongeren een uitzondering gemaakt. Ze heeft die 400 euro per maand betaald uit dat potje. Dit maatwerk viel ook goed te legitimeren. Het waren jongeren die een urgentiebewijs hadden gekregen en de maatschappelijke kosten voor deze oplossing waren veel lager dan de kosten van beschermd wonen. Beschermd wonen kost meer dan tien keer zoveel als de oplossing die Spaans had bedacht. Tel uit je winst.

Het potje voor de dakloze jongeren was verbonden aan een project en dus tijdelijk beschikbaar. Spaans is daarom op zoek gegaan naar een structurele oplossing. Ze is het gesprek aangegaan met haar collega's van de afdeling Werk en Inkomen. Als mensen door een inkomensdaling klem komen te zitten, kan de gemeente een woonkostentoeslag toekennen.

De woningnood voor jongeren wordt ook veroorzaakt door regels voor huurtoeslag

Spaans had een jongere die binnen een jaar 23 jaar zou worden. Vanwege haar persoonlijke problematiek was het belangrijk dat zij in één keer op de juiste plek terecht zou komen en niet eerst een tijdelijke woning zou krijgen. Spaans: 'Mijn collega's van Werk en Inkomen hebben toen geweldig meegedacht. Zij heeft een woonkostentoeslag gekregen. Normaal hoort daar een verhuisplicht bij. Die gold niet voor haar.'

Wachten op een woning in de opvang

Voor Spaans was het duidelijk dat ze niet te maken had met een knelpunt waar een enkele jongere mee te maken had, maar met een patroon. Ze heeft uitgezocht hoeveel jongeren in Utrecht onder de 23 jaar nu in de opvang of beschermd wonen zitten, en die wachten op een woning. Dat bleken er 24 te zijn.

Ze heeft daarop een plan gemaakt om voor de hele groep een oplossing te vinden. Woningcorporatie Mitros heeft een project De Generaal waar tien jongeren die uitstromen uit de opvang terecht kunnen. Ook daar is de huur te hoog (633 euro per maand). Spaans heeft berekend dat als je voor 24 jongeren een overbrugging wilt regelen je op een bedrag komt van ongeveer 250.000 euro.

Tot nu toe is het haar nog niet gelukt om steun te krijgen voor haar plan. Het eerste idee was om gewoon 24 keer te doen wat nu al een keer is gedaan: een woonkostentoeelage toekennen. Alleen kan dat niet. Een voorwaarde voor de woonkostentoeslag is, net als met de bijzondere bijstand, dat er een individuele beoordeling plaatsvindt. De Participatiewet biedt geen mogelijkheid voor categoriaal beleid: voor deze categorie kennen we altijd dit toe.



Tien jongeren die uitstromen uit de maatschappelijke opvang kunnen straks wonen in De Generaal van woningcorporatie Mitros.

Participatiewet aanpassen

Het zou goed zijn als de Participatiewet aangepast wordt zodat dit wel mogelijk is. Maar daar kan Spaans niet op wachten. Ze is daarom gaan kijken of er dekking kan worden gevonden in de begroting voor ≥ 50 zorg. Het is een voorstel met een grote maatschappelijke waarde. Voor elke jongere die zo onder dak kan komen, zijn de kosten om iemand in de opvang of beschermd wonen te laten zitten tien keer zo hoog als de kosten voor de overbruggingssteun. Toch heeft de directie voor maatschappelijke zorg hier nog geen budget voor kunnen vrijmaken.

Een nog structurelere oplossing is natuurlijk dat de regels voor de huurtoeslag gaan veranderen. Dat heeft minister Hugo de Jonge inmiddels ook bedacht. Hij heeft aangekondigd dat de leeftijdsgrens voor het ontvangen van de reguliere huurtoeslag omlaaggaat van 23 naar 21 jaar. Voor deze groep geldt binnenkort dus niet langer een huurgrens van 442,46 euro.

Dat betekent dat het plan van Spaans niet structureel geld kost, maar alleen tijdelijk. Spaans hoopt dat het hierdoor makkelijker is voor het college van burgemeester en wethouders van Utrecht om “ja” te zeggen tegen haar plan.



Stephanie Oosterveld en Erwin Wessendorp

Samen indiceren in de wijk

In de wijk Enschede Zuid doen wijkverpleegkundigen de indicaties voor de gemeente voor zorg en ondersteuning aan ouderen. In de nabijgelegen plattelandsgemeente Denekamp werken het sociaal en medisch domein intensief samen om kwetsbare ouderen tijdig te signaleren. De nieuwe werkwijzen zijn onderdeel van de pilot Netwerksamenwerking en samen indiceren in de wijk.

Door Yolanda van Empel

Het lijkt zo logisch, en dat is het ook. Een wijkverpleegkundige verzorgt tweemaal per dag een oudere vrouw die slecht ter been is. De situatie van de vrouw verslechtert, en ze heeft huishoudelijke hulp nodig. Daarvoor kan ze een beroep doen op de Wet maatschappelijke ondersteuning, waarna het indicatiecircus begint. Meestal brengt de Wmo-consulent van de gemeente, die de vrouw niet kent, een huisbezoek om in te schatten of huishoudelijke hulp inderdaad nodig is.

Maar wat als de indicatie voor de huishoudelijke hulp gebeurt door de wijkverpleegkundige? Die kent de situatie van de vrouw als geen ander. Dit betekent dat de wijkverpleegkundige, betaald door de zorgverzekeraar, een advies uitbrengt over een Wmo-voorziening, gefinancierd door de gemeente.

Wijkverpleegkundigen, Wmo-consulenten, maatschappelijk werkers, praktijkondersteuners en wijkcoaches in Enschede Zuid kwamen op dit idee tijdens een van hun netwerkoverleggen. 'In de oude situatie krijgen ouderen meerdere huisbezoeken van verschillende professionals voor de Wmo-indicatie', vertelt Ank Braspenning, programmamanager bij zorgorganisatie De Posten in Enschede Zuid.

'De nieuwe werkwijze scheelt dubbel werk', vertelt ze. 'Met het oog op de hoge werkdruk, schaarste aan professionals en lange wachttijden voor Wmo-indicaties niet onbelangrijk. De professionals in Enschede Zuid hebben vertrouwen in elkaar om dit samen op te pakken.'

De Twentse Koers

De innovatie kreeg in 2021 handen en voeten in de pilot Netwerksamenwerking en samen indiceren in de wijk. De pilot is onderdeel van de Twentse

Koers, een strategische samenwerking tussen de 14 Twentse gemeenten, GGD Twente, zorgverzekeraar en zorgkantoor Menzis en provincie Overijssel. Samen met meer dan 300 partners koersen zij op gezondheid en goede zorg in Twente. Braspenning: 'We zijn bewust klein begonnen, vanuit de uitvoering.'

De Wmo-consulenten stelden een werkinstructie op voor de wijkverpleegkundigen. Ook werden ze getraind door de Wmo-consulenten in het indiceren van Wmo-voorzieningen. De nieuwe werkwijze werd drie maanden in de praktijk getest bij 13 ouderen. 'De gemeente wijst op basis van het advies van de wijkverpleegkundigen vervolgens de indicatie toe, de wijkverpleegkundigen hebben dus geen mandaat', verduidelijkt Braspenning.

Mocht de Wmo-consulent inhoudelijke bedenkingen hebben over een indicatie, dan kan deze navraag doen en eventueel aanpassingen doorvoeren. Zo houdt de gemeente ook grip op de eigen budgetten. In de praktijk blijkt dat niet nodig: de Wmo-indicaties van de wijkverpleegkundigen wijken nauwelijks af van die van de Wmo-consulenten, blijkt uit de evaluatie.

'De Wmo-consulenten waren zelf op gelijksoortige indicaties uitgekomen', vertelt Elise Hol, programmamanager van de Twentse Koers. 'Over één van de 13 indicaties had de Wmo-consulent vragen, maar daar ging het om een complexe en uitzonderlijke situatie.'

Stephanie Oosterveld, wijkverpleegkundige bij Livio, is enthousiast. 'Vergis je niet, het is voor ouderen heel confronterend om te erkennen dat er bijvoorbeeld dagbesteding nodig is bij dementie of een traplift om naar boven te kunnen. Ouderen vinden het dan fijn dat de Wmo-indicatie via hun



Foto: Eniel Mulderman

Ank Braspenning

vertrouwde wijkverpleegkundige loopt. Zo hoeven ze niet weer het hele verhaal te vertellen aan een onbekende Wmo-consulent - dat zijn nogal gesprekken.'

De Wmo-consulenten waren zelf op gelijksoortige indicaties uitgekomen

Ook Erwin Wessendorp, wijkverpleegkundige bij Wesselerbrink, is tevreden met de nieuwe manier van werken. 'Ander voordeel is dat we als wijkverpleegkundigen de indicatie voor Wmo-voorzieningen sneller in gang kunnen zetten. Nu duurt het vaak een paar weken voordat de Wmo-consulent tijd heeft.' En echt meer tijd kost het de wijkverpleegkundigen niet. 'Het in gang zetten van een Wmo-indicatie in de oude situatie kost ook tijd door alle informatie die je moet overdragen aan de gemeente', aldus Oosterveld.

Trots is Wessendorp op een Wmo-aanvraag die hij deed voor een oudere vrouw die niet meer zelfstandig naar de toilet kan. 'De vrouw kan niet meer goed bukken, waardoor ze haar onderlichaam niet zelf kan reinigen', vertelt hij. 'Om die reden kwam de wijkverpleging enkele keren per dag. Maar een toiletbezoek kun je niet echt plannen.' Hij schreef een aanvraag voor een hulpmiddel, waardoor de vrouw nu zelfstandig naar de toilet kan.

Denekamp: (door)ontwikkelen netwerk ouderenzorg

Ook in de plattelandsgemeente Denekamp werd binnen de pilot ingezet op een betere samenwerking tussen het medisch en sociaal domein. 'Het was een bewuste keuze om de pilot te doen in een plattelandsgemeente en in Enschede Zuid', vertelt Hol. 'In een stad werkt dat toch anders dan op het platteland.' Dat weet Judith Bakhuis, praktijkondersteuner bij huisartsenpraktijk De Verdieping in Denekamp, als geen ander. 'In Denekamp vind je nog boerenbedrijven met ongehuwde inwonende kinderen', vertelt ze. 'En er wonen in Denekamp veel ouderen.'

Een van de doelen is om kwetsbare ouderen vroegtijdig in beeld te hebben. 'Liefst natuurlijk voor ze bijvoorbeeld een heup breken door een val, en niet pas als er een crisissituatie is ontstaan', vertelt Bakhuis. Omdat Denekamp veel zorgmijders kent, is die kans levensgroot. 'Mensen kennen elkaar, maar er is ook veel schaamte als er financiële of gezondheidszorgen zijn.' Afspraak is dat vrijwilligers en professionals die in contact zijn met ouderen een signaal geven als er extra ondersteuning nodig is. 'Dat gebeurt in overleg met de oudere, tenzij dit niet gaat.'

‘Zo kregen we laatst van de apotheek een signaal dat een vrouw warrig overkwam bij het ophalen van haar medicatie en ook het recept meerdere malen kwijt was’, vervolgt Bakhuis. ‘In overleg met de vrouw heeft de apotheker contact met de huisartsenpraktijk opgenomen.’ De praktijkondersteuner neemt in zo’n geval contact op met de oudere, en schakelt zo nodig hulp in. Niet alle signalen komen bij de huisarts terecht. Bakhuis: ‘Als een wijkverpleegkundige bijvoorbeeld ziet dat een oudere instabiel op de benen staat, neemt deze rechtstreeks contact op met de fysiotherapeut. Dat scheelt de huisartsenpraktijk veel werk.’

Andere innovatie in Denekamp is het intensiever betrekken van een specialist ouderengeneeskunde in de wijk. ‘Die sluit structureel aan bij de overleggen met de wijkverpleegkundigen en huisarts’, aldus Bakhuis. ‘Ouderen wonen tegenwoordig langer zelfstandig dan vroeger, waardoor de zorgvragen zwaarder zijn. Soms gaan de gesprekken over medicatie, en soms vragen we om even mee te kijken naar een complexe casus.’

Kijk daarna hoe het werkt en hoe het financieel uitpakt

Pilotfase voorbij

De pilotfase van Netwerksamenwerking en samen indiceren in de wijk is voorbij. Dat ging lekker makkelijk, toch? ‘Ja en nee’, glimlacht Elise Hol. ‘De uitdaging was om de verschillende belangen van alle partijen bij elkaar te brengen. We hebben te maken met verschillende stelsels. Zorgverzekeraars denken vanuit het verzekeren van schade en wat de Nederlandse Zorgautoriteit heeft voorgeschreven. Wijkverpleging en Wmo-consulenten werken vanuit zelfredzaamheid. Op pilotniveau zijn die perspectieven redelijk makkelijk te overbruggen, vooral doordat de professionals zo gemotiveerd zijn. Landelijk loop je snel tegen organisatiebelangen aan.’

Enschede Zuid en Denekamp gaan in ieder geval gewoon verder op de nieuwe voet. ‘Hopelijk kunnen we de werkwijze langzaam verspreiden in Enschede en regio’, aldus Ank Braspenning. Een tip voor gemeenten die willen starten? ‘Ga gewoon aan de slag’, adviseert Hol. ‘Kom in de wijk tot een keten van samen indiceren. Kijk daarna hoe het werkt en hoe het financieel uitpakt. Voorwaarde is wel dat zorgverzekeraars en gemeenten er beleidsmatig en financieel achter staan.’

Meer weten over de aanpak in Twente?

Kijk op www.twentsekoers.nl



Elise Hol

Maatwerk spelen

Hoe leer je uitvoerende professionals en beleidsmakers maatwerk leveren en legitimeren? Veel gemeenten organiseren daarvoor trainingen. Leeuwarden pakt het anders aan. De gemeente heeft een serious game ontwikkeld waarmee medewerkers en beleidsmakers kunnen oefenen met de afwegingen of maatwerk nodig en passend is. Het is de bedoeling dat alle 500 medewerkers in het sociaal domein het spel de komende tijd gaan spelen.

Deelnemers lopen op een soort Ganzenbord

De casus

Een alleenstaande moeder van drie kinderen moet een zware operatie ondergaan. Ze is zeker 6 weken niet in staat om zelfstandig voor haar kinderen te zorgen. De vader is buiten beeld. Nu kan haar moeder, oma, over komen uit Curaçao. Alleen heeft haar moeder geen geld om het vliegticket te betalen. **Maatwerk of niet?**

Leeuwarder
Op Maat Spel

Ronde 1

De deelnemers buigen zich over een casus. De casuïstiek is afkomstig van echte situatie uit Leeuwarden waarin sociaal werkers vastliepen. Het zijn niet allemaal cases waarbij maatwerk nodig is. Soms kan ook via de reguliere weg passende ondersteuning worden georganiseerd.

Op Maat-spel: 16 mensen, 4 teams

Aukje Hoekstra van de gemeente Leeuwarden heeft het idee gelanceerd om een spel te maken. Ze heeft daarvoor de hulp ingeroepen van Marko Tankink van Salsaparilla.

Samen hebben ze het Op Maat-spel ontwikkeld. Op Maat is de naam van het maatwerkprogramma van de gemeente Leeuwarden.

‘Sommige medewerkers vinden het in eerste instantie vreemd dat ze worden uitgenodigd voor een spel, maar dat verdwijnt snel als ze er zijn. Veel mensen houden van deze andere manier van leren en ze willen het spel ook winnen’, vertelt Hoekstra. Per sessie doen ongeveer 16 mensen mee in 4 teams. In elk team zitten mensen die op verschillende plekken werken binnen de gemeente. Zo komen

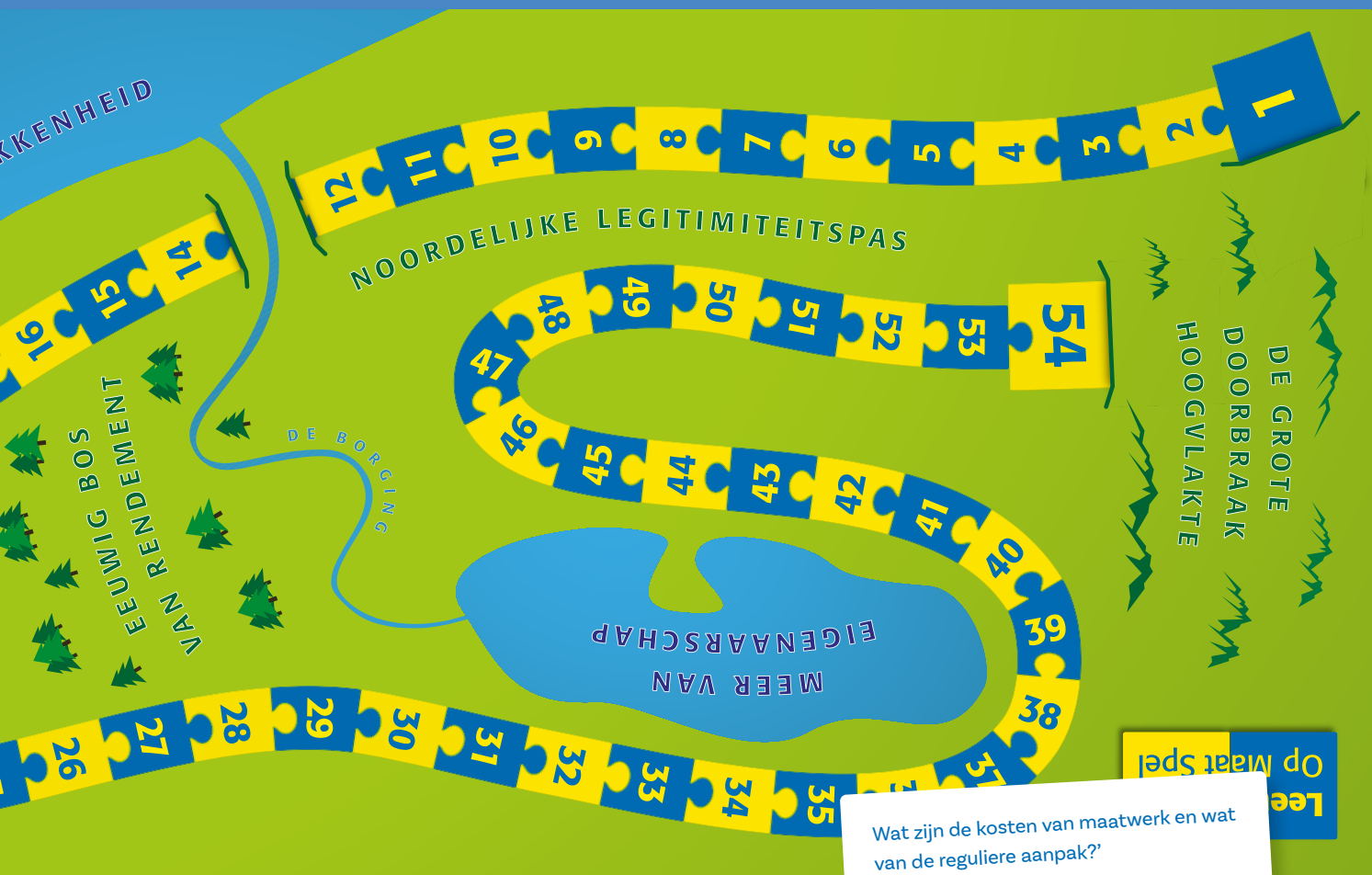
verschillende perspectieven aan bod. ‘De wethouder deed bijvoorbeeld ook gewoon mee in een team en was de volle drie uur aanwezig.’

Waardendriehoek

Voor de legitimatie van maatwerk wordt gebruik gemaakt van de doorbraakmethode van het Instituut voor Publieke Waarden. Ze kijken in Leeuwarden niet alleen naar de rechtmatigheid, maar ook naar het maatschappelijk rendement.

Leeuwarder
Op Maat Spel

ZEE VAN BETROK



Ronde 2

De teams betogen voor één van de cases uit de eerste ronde op basis van één van de waarden waarom het wenselijk is om maatwerk toe te passen.

Bereken het Rendement:

Maak een vergelijking tussen de kosten van het vliegticket en de kosten van thuisondersteuning die in de reguliere aanpak zou worden ingezet.

Beoordeel de Betrokkenheid

Wie kan het beste inspringen voor de kinderen bij de opvoeding: een bekende van de kinderen (de oma) of onbekende hulpverleners?

Wat zijn de kosten van maatwerk en wat van de reguliere aanpak?

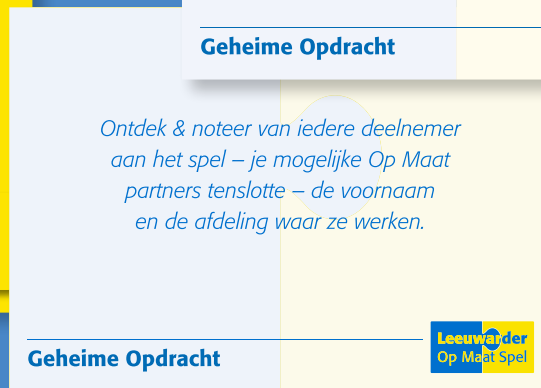
Leeuwarder
Op Maat Spel

Wat willen en kunnen de bewoners zelf en past dat beter bij maatwerk of bij de reguliere aanpak?

Leeuwarder
Op Maat Spel

Vervolg op pagina 26

Maatwerk spelen



Wie wint?
Het team dat het verste komt op het bord en de geheime opdracht succesvol heeft uitgevoerd.

Ronde 2

De deelnemers lopen op een soort ganzenbord. Ze gooien met een dobbelsteen en kunnen op een plek terecht komen waar ze een kanskaart krijgen met een opdracht. Elk team krijgt ook een geheime opdracht. Bijvoorbeeld: help een ander team of geef een ander team een compliment.

Serious gaming

Het Op Maat-spel is een voorbeeld van *serious gaming*. Salsaparilla is gespecialiseerd in het inzetten van serious games bij veranderprocessen. Zo kunnen complexe vraagstukken tastbaar worden gemaakt. Hoekstra ziet dat ook gebeuren bij de professionals die het spel spelen: 'In het sociaal domein worden mensen vaak overvoerd met informatie, die beperkt blijft hangen. Via een spel werkt dat beter. En het blijft ook niet bij die ene middag.'

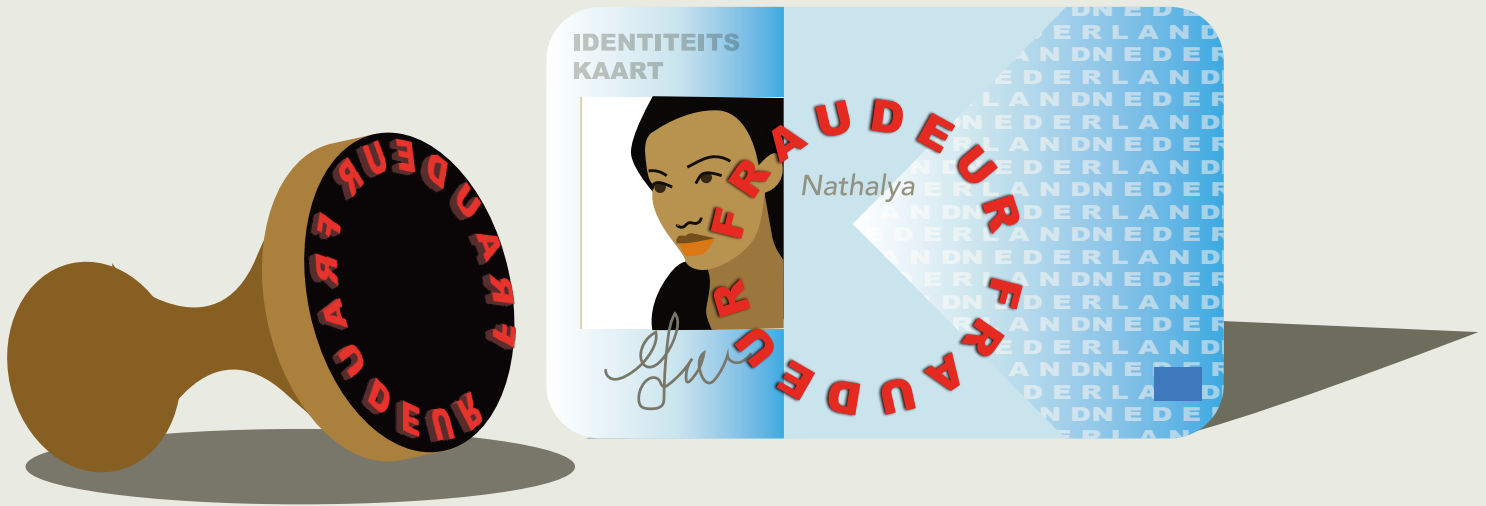
Maatwerkambassadeurs

Na afloop van het spel krijgen de spelers een overzicht van de maatwerkambassadeurs in Leeuwarden. Zo vinden sociaal werkers makkelijker een welwillend oor bij andere afdelingen voor een ingewikkelde casus.

Daarnaast worden de deelnemers gewezen op het multidisciplinair casusteam in Leeuwarden voor mandaat en advies bij vastlopende casuïstiek. Zo wordt het – door het spel te spelen – makkelijker om maatwerk te leveren en te legitimeren.

Meer weten?

Stuur een mail aan info@programmasociaaldomein.nl



‘Ik weiger om kapot te gaan, het systeem is kapot’

Nathalia werkt nu voor de gemeente als ervaringsdeskundige.

Als iets een grotesk gebrek aan maatwerk heeft blootgelegd dan was het wel het toeslagenschandaal. Juist omdat er geen mogelijkheden waren om af te wijken van de regels werden levens kapot gemaakt. Gemeenten spelen bij de hersteloperatie voor de gedupeerden een cruciale rol. Medewerkers van de gemeenten ondersteunen de gezinnen bij het herstel. En daarbij komt het juist aan op maatwerk.

Door Pieter Hilhorst

De eerste acceptgiro kreeg Nathalia in 2012. Of ze even 30.000 euro wilde overmaken. 'Ik dacht: dit moet een fout zijn. Ze hebben de verkeerde knop ingedrukt.' Maar nee, ze werd gezien als een fraudeur en moest alle ontvangen kinderopvangtoeslag terugbetalen. 'Ik maakte nog een grapje: oh ik zal het even pinnen.' Ze kon niet geloven dat het waar was. Het was het begin van een helletocht van tien jaar.

Ze deed destijds een opleiding voor pedagogisch medewerker Kinderopvang. Vier dagen werken en een dag naar school. Ze kon geen kinderopvangtoeslag meer krijgen en dus kon ze haar opleiding niet afmaken. Ze kwam onder bewind te staan, haar oudste dochter is vier jaar uithuisgeplaatst. De ellende was niet te overzien. Toch is ze altijd strijdbaar gebleven: 'Ik weiger om kapot te gaan. Het systeem is kapot.'

Nathalia heeft vaak bij de gemeente Zaanstad aangegeven dat het niet klopte. Ze had hulp gekregen bij de aanvraag van de kinderopvangtoeslag van een bureau en liet de toeslag direct overmaken naar de kinderopvangorganisatie. Het heeft jaren geduurd voor ze werd erkend als gedupeerde van het toeslagenschandaal. 'Toen ik het nieuws kreeg, zakte ik bijna door mijn benen.'

600 gedupeerde gezinnen

Ongeveer 600 gezinnen uit Zaanstad hebben zich aangemeld bij de Belastingdienst als gedupeerde. Het is de taak van de gemeente om de gezinnen te ondersteunen bij het herstellen van de schade die door het toeslagenschandaal is aangericht. Wouter Snel, adviseur Uitvoering, en Ciska Oprel, casemanager Vangnet, coördineren dat voor de gemeente Zaanstad. Gevraagd naar wat zij zien als de lessen van de hersteloperatie, beginnen

Toen ik het nieuws kreeg, zakte ik bijna door mijn benen

ze over hoe ze opnieuw doordrongen zijn van de enorme impact van structureel geldgebrek op veel terreinen en de desastreuze gevolgen ervan.

Snel: 'Kinderen hebben geen beugel kunnen krijgen omdat die niet wordt vergoed door de basiszorgverzekering. Mensen hebben nooit geld gehad voor de meeste "normale" dingen: een laptop voor de kinderen, het opknappen van het huis of een fiets voor de kinderen.' Is er een link met het toeslagenschandaal dan kan de gemeente (via de sociale wijkteams) een ondersteuningsplan maken gericht op een nieuwe start. Schulden bij de gemeente worden veelal kwijtgescholden. Er is nu veel mogelijk.

Immateriële schade

Veel schade is ook immaterieel. Snel: 'Het aantal scheidingen is buitengewoon hoog in de gedupeerde gezinnen.' En het geldgebrek heeft zelfs invloed op terreinen waarvan je dat niet zou verwachten. Zoals het schooladvies. Een dochter van Nathalia had een Cito-score voor vwo, maar kreeg toch het vmbo-advies vanwege de financiële problemen thuis. Inmiddels zit ze in 5 havo. De dochters van Nathalia waren ook vaak boos op haar omdat er nooit ergens geld voor was. Nu beseffen ze dat het niet hun moeders schuld was, en schamen ze zich voor hun woede.

Compenseren is maatwerk

Een tweede les is dat het compenseren zelf veel maatwerk vraagt. Bij het compenseren van de schade botsen Snel en Oprel soms ook tegen

de regels aan. Zo hebben enkele ouders een urgentieverklaring gekregen voor een andere woning. Normaal mag iemand die op basis van een urgentie een woning krijgt toegewezen die niet weigeren.

Nathalia woont nu in een eengezinswoning met veel achterstallig onderhoud dat de corporatie niet aanpakt. Ze kreeg een urgentieverklaring voor een flatwoning. Dat voelt als een achteruitgang. Oprel is nu bezig om óf de huidige woning aangepast te krijgen óf de urgentieverklaring voor een eengezinswoning te verstrekken. Het laat zien dat het toepassen van regels makkelijker is dan breed kijken naar alle aspecten van een casus.

Stigma fraudeur

Wat het ongelofelijke desastreuze effect is van het stigma fraudeur. Dat is de derde les die Oprel en Snel leerden uit de compensatie van het toeslagenschandaal. Oprel: 'Heb je eenmaal het stempel van fraudeur, dan wordt er niet meer gekeken naar het hele verhaal en waar gedrag vandaan komt.'

Daarom pleit Oprel ervoor dat juist de beste professionals werken "aan de voorkant". Nathalia heeft veel last gehad van het stempel. Zo kwam ze niet in aanmerking voor de wettelijke schuldsanering (WSNP). Bij de beoordeling of haar uithuisgeplaatste dochter terug naar huis mocht, werden haar geldzorgen als argument gebruikt om dat tegen te houden. Na de erkenning als gedupeerde is ze zelfs een rechtszaak moeten starten tegen haar bewindvoerder om uit bewind te komen.

Naast de burger staan

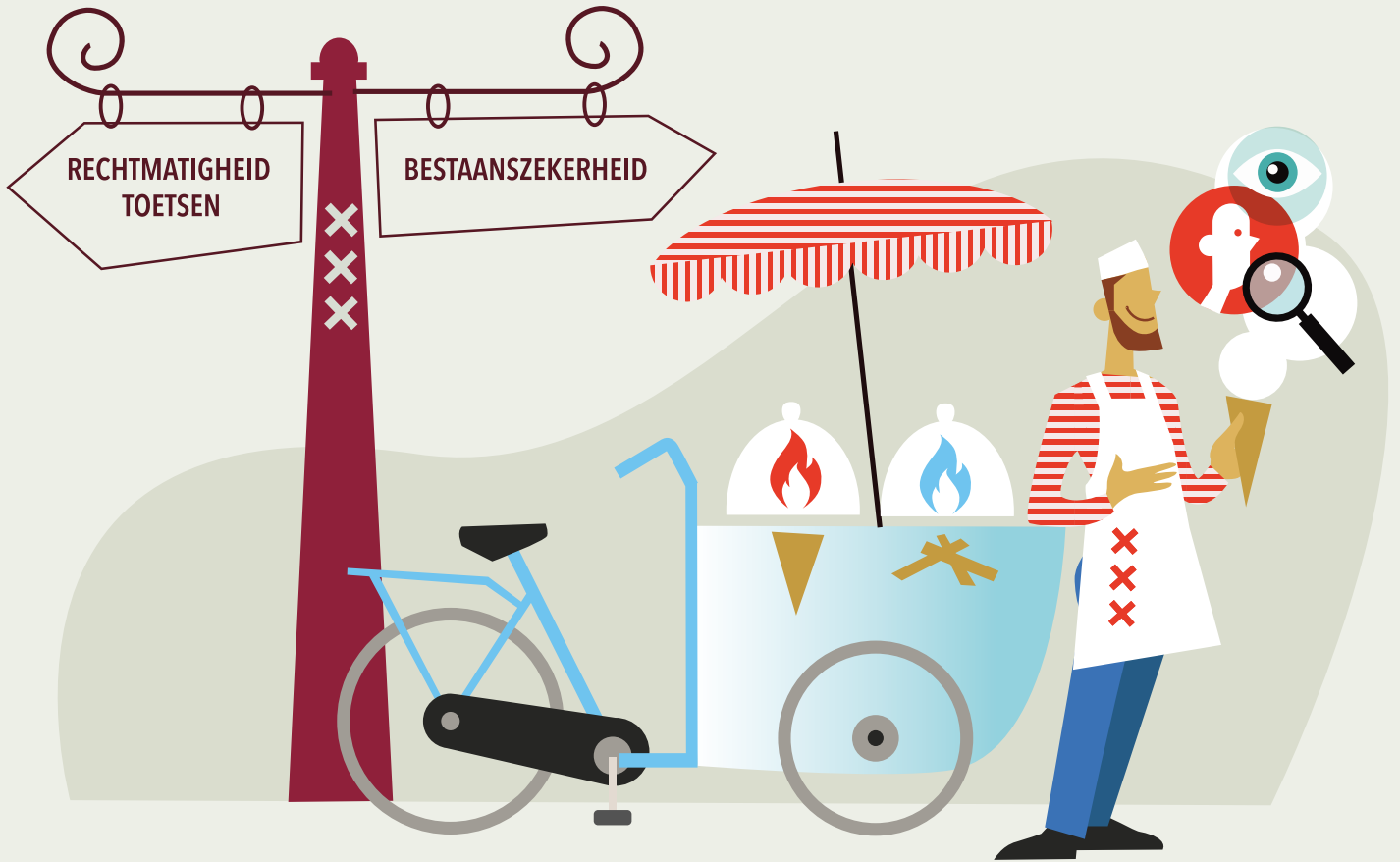
Het toeslagenschandaal heeft bij veel gedupeerde ouders elk vertrouwen in de overheid weggenomen.

Van de 600 gedupeerde gezinnen, meldden zich maar 200 gezinnen aan voor ondersteuning. Het langs elkaar heen werken van instanties werkt ook niet mee. Snel: 'We weten niet exact hoeveel kinderen uit gedupeerde gezinnen uit huis zijn geplaatst. We hebben dat aan de gecertificeerde jeugdinstanties gevraagd, maar zij weten het ook niet precies. Door privacywetgeving mogen ze het overigens ook niet delen met gemeenten.'

Nathalia woont nu in een eengezinswoning met veel achterstallig onderhoud dat de corporatie niet aanpakt

De vierde en belangrijkste les voor Oprel is dat medewerkers van de gemeente en andere overheidsinstellingen veel meer naast de burger moeten staan. De kennis van ervaringsdeskundigen zouden ze daarbij veel meer moeten inzetten. Ze is dan ook blij dat Nathalia nu 24 uur per week werkt voor de gemeente als ervaringsdeskundige. Nathalia is op haar beurt blij dat ze na tien jaar ellende weer een betaalde baan heeft.

'Afgelopen week sprak ik nog met een mevrouw die panisch bang is voor het sociaal wijkteam en de gemeente. We hebben anderhalf uur gezeten. Huilend. Het is gelukt om haar over de drempel te krijgen. Maar het is dan wel essentieel dat wat ik haar beloof ook wordt waargemaakt.' Nathalia zelf heeft nu wel positieve ervaringen met de dienstverlening van de gemeente Zaanstad. 'Er wordt echt naar me geluisterd.'



Warm ijs bij de sociale dienst

**Maatwerk organiseren in een grootschalige uitvoeringsorganisatie?
Het lijkt een interne tegenstelling: zoals warm ijs of koud vuur.**

De afdeling Werk, Participatie en Inkomen (WPI) in Amsterdam voert voor zo'n 50.000 inwoners de Participatiewet uit. Dit zijn vaak mensen met een complexe problematiek. Hoe kun je dan maatwerk leveren? 'Maatwerk als standaard vraagt om een continu leerproces van de hele organisatie.'

Door Pieter Hilhorst

Judith Suurmond van de gemeente Amsterdam begint fundamenteel: ‘Maatwerk is een filosofie over hoe je met burgers om wil gaan. Je moet maatwerk niet zien als een reparatiemechanisme.’ Haar collega Marlies Jurrius vult aan: ‘Het is verleidelijk om bij zo’n grote uitvoeringsorganisatie een standaardproces te hebben en voor de ingewikkelde gevallen een apart proces in te richten. In het standaardproces is dan alles geautomatiseerd en pas bij de complexe zaken gaat er een mens naar kijken. Dat wil Amsterdam juist niet.’

De doelstelling van de gemeente Amsterdam is passende ondersteuning voor iedereen. Maatwerk is dus onderdeel van de standaard werkwijze: ook wel de Amsterdamse Maatwerkmethode genoemd. De vrees is altijd dat dit uitgangspunt enorm veel tijd van medewerkers kost, maar dat hoeft niet. Suurmond: ‘Voor het gros is de huidige standaardmethode de passende ondersteuning.’

Sturing vanuit de directie

Als maatwerk ingebakken zit in de standaard werkwijze dwingt dat tot een bezinning op de hele organisatie. Dat begint met de sturing vanuit de directie. Zo ontdekten ze met elkaar dat bij de taakopvatting van de inkomensvoorziening stond: “wij toetsen de rechtmatigheid”. Dan is het logisch dat dit ook alle aandacht krijgt. Suurmond: ‘Een veel betere doelstelling is: “we bieden bestaanszekerheid aan Amsterdammers die dat (tijdelijk) nodig hebben”’

Bij de afdeling Werk, Participatie en Inkomen (WPI) in Amsterdam – in de volksmond: de sociale dienst – werken ongeveer 1800 mensen. Als zij allemaal gaan werken volgens de Amsterdamse Maatwerkmethode dan vergt dat een andere werkhouding en andere routines. Jurrius vat die

houding samen: “Sta naast de Amsterdammer, doe wat nodig is en doe het met elkaar”.

Deze uitgangspunten hebben verregaande consequenties. Bij WPI wordt al twintig jaar gependeld tussen een brede en een smalle doelstelling. Moeten re-integratieactiviteiten vooral zijn gericht op de mensen met de grootste kans op werk of ook op mensen die verder afstaan van de arbeidsmarkt? Als maatwerk de standaard is, dan moet deze beslissing niet genomen worden door de top van de organisatie. Elke medewerker moet samen met de Amsterdammer kijken wat voor wie passend is.

Verstreckte informatie

Het betekent wel dat je veel beter op de hoogte moet zijn van het wel en wee van de inwoner die bij je aanklopt. En dat je dat ook registreert, zodat een medewerker bij een volgend contact ook makkelijk breed kan kijken. Maatwerk vraagt – paradoxaal genoeg – om goede vastlegging van de door de inwoner verstreckte informatie.

Sta naast de Amsterdammer en doe het met elkaar

Een andere consequentie: in de oude werkwijze hadden inkomensconsulenten in de backoffice geen contact met Amsterdammers. Nu mag dat wel. Met meer informatie over de situatie kunnen ze betere beslissingen nemen. Het betekent ook veel vaker het inschakelen van andere professionals. Is iemand een verplichting niet nagekomen en hangt een korting op de uitkering boven het hoofd? Dan is het goed om altijd

Je moet maatwerk niet zien als een reparatiemechanisme

contact op te nemen met de persoon om wie het gaat, evenals met de hulpverleners die mogelijk bij het gezin betrokken zijn. Dat kost tijd, maar op lange termijn kan het ook tijd besparen.

Het landelijke beeld is dat een deel van de mensen met betalingsachterstanden in de problemen is gekomen door kortingen op de uitkering of het intrekken van een uitkering. Door daar zorgvuldig mee om te gaan, wordt dat voorkomen. Zo wordt voorkomen dat het ene onderdeel van de gemeente (sociale dienst) een probleem veroorzaakt, dat een ander onderdeel van de gemeente (vroegsignalering) weer moet oplossen.

Leren van de praktijk

Organisatorische veranderingen zijn essentieel als je van maatwerk de standaard wil maken, maar het is niet genoeg. Elk systeem – hoe goed doordacht ook – heeft onbedoelde effecten. Het is daarom zaak om die op te sporen en ervan te leren. Jurrius en Suurmond hebben daarom samen met collega's, teamleiders en medewerkers actief gevraagd naar knelpunten. Jurrius: 'We zijn begonnen bij teamleiders die daar direct mee aan de slag wilden, zoals bij de afdeling Inburgering en Taal. Dat leverde allemaal kwesties op.' Vanwege de grote woningnood delen veel statushouders een woning. Dat gaat meestal goed, maar soms niet. Als de ene

woningdeler zijn bijdrage aan de huur en de energie niet betaalt, dan draait de ander ervoor op. Dat leverde bij sommige nieuwkomers forse financiële problemen op.

Jurrius: 'De eerste keer dat we dit tegenkwamen hebben we dit vanuit een maatwerkbudget opgelost. Daarna zijn we gaan kijken of het ook structureel kon worden opgelost. Dan loop je er tegenaan dat je geen bijzondere bijstand kan geven met terugwerkende kracht. De regel is dat als een uitgave al is gedaan, het geen noodgeval was. Terwijl die uitgave er wel toe leidt dat andere uitgaven niet zijn gedaan en er schulden zijn ontstaan.'

Weeffout

Als je zo'n systeemfout op het spoor komt, blijkt dat dit ook in andere gevallen voor ongewenste uitkomsten kan zorgen. Bijvoorbeeld voor mensen die advocaatkosten (waarvoor ze bijzondere bijstand konden krijgen) zelf hebben betaald, maar daardoor de huur niet hebben betaald.

Een andere weeffout die zo is ontdekt, gaat over het vergoeden van verhuiskosten. Dat wordt in principe maar één keer gedaan. Maar vanwege de woningnood krijgen nieuwkomers vaak een tijdelijke woning. De werkwijze van de ene afdeling van de gemeente past zo niet bij de uitgangspunten van de andere: je krijgt maar één keer een vergoeding van verhuiskosten.

Maatwerk als standaard vraagt dus om een permanent leerproces. Makkelijk is dat niet. Zoals ook het bereiden van warm ijs niet eenvoudig is. Maar het resultaat kan je versted doen staan.



Fraude of pleinvrees

Pauzeknop en hulplijn helpen handhavers en buurtteammedewerkers bij het maken van de juiste afwegingen.

Door Yolanda van Empel

Anoniem sparren met handhavers maakt dat buurtteammedewerkers zich vrijer voelen een casus te bespreken. Handhavers zien op hun beurt meer de nuances. ‘Als ik zie dat mensen vervuild wonen, dat er schulden zijn en er geen geld is voor laptops voor de kinderen. Nou, reken maar dat ik dan niet graag een uitkering beëindig.’

Een oudere vrouw die al enige tijd een bijstandsuitkering heeft, verschijnt nooit op de afspraken met haar consulent Werk en Inkomen in Utrecht. De gemeente heeft geen idee waar de vrouw is. Volgens de Participatiewet is het dan niet mogelijk om het recht op een uitkering vast te stellen, en kan deze beëindigd te worden.

Aan de andere kant heeft de gemeente ook een zorgplicht. Onderzoek leert dat de vrouw een teruggetrokken bestaan leidt, maar wel soms vanuit haar huis zwaait naar bekenden in de buurt. Wat nu? Sinds enige tijd kunnen medewerkers in het sociaal domein in dit soort situaties telefonisch contact opnemen met hun collega's van de afdeling Handhaving, zo nodig bespreken ze de casus anoniem.

Zo gebeurt ook in het voorbeeld van de oudere dame. Anoniem sparren zorgt ervoor dat buurtteammedewerkers zich vrijer voelen een casus te bespreken. Buurtteammedewerkers willen een mogelijke fraudezaak soms niet melden, omdat het de vertrouwensrelatie met de inwoner schaadt. Door anoniem overleg kan

de buurtteammedewerker de inwoner ook beter informeren over de informatie van Handhaving. Na telefonisch overleg met de afdeling Handhaving besluit de consulent van de afdeling Werk en Inkomen om nog even te wachten met het stopzetten van de uitkering. Door een pauze in te lassen, is er tijd om te onderzoeken wat er precies aan de hand is.

Pleinvrees

Wat blijkt? De vrouw kampt met pleinvrees en komt de deur bijna niet uit. De uitkering van de vrouw wordt om die reden niet stopgezet, ook omdat de vrouw bijna met pensioen gaat. ‘Het ligt gezien de ernst van haar klachten niet in de rede dat de vrouw binnen afzienbare tijd aan het werk kan’, vertelt Hans Hofman, teamleider afdeling Handhaving bij de gemeente Utrecht. Wel gaat de vrouw een zorgtraject in om isolement te verminderen

Ondenikbaar zou deze gang van zaken zo'n vijf jaar geleden zijn geweest, stelt Hofman, die al tien jaar werkt bij de gemeente Utrecht. ‘Voorheen zou de uitkering van de vrouw direct zijn stopgezet.



Hans Hofman

Sterker nog, we hadden als handhavers targets om fraude op te sporen. Handhaving en het buurtteam waren veel meer gescheiden werelden.'

Investeren in elkaars wereld

De andere manier van kijken en werken komt niet uit de lucht vallen. Mede door het toeslagenschandaal, hebben buurtteammedewerkers en handhavers in elkaar geïnvesteerd. En dan vooral in het begrijpen van elkaars werelden. Dat gebeurde onder meer in het kader van de City Deal Eenvoudig Maatwerk en verschillende actieonderzoeken, waarin handhavers en buurtteammedewerkers complexe casussen met elkaar bespraken.

Zo schreven we in het vorige Maatwerk Magazine over een vrouw die samen bleek te wonen, en daarmee fraudeerde met haar bijstandsuitkering, maar ook slachtoffer was van geweld in huiselijke kring. De man die bij haar inwoonde droeg helemaal niet bij aan de kosten voor levensonderhoud van haar en haar kinderen. De uitkering werd voortgezet, totdat de vrouw uit de giftige relatie wist te ontsnappen. 'Want je wil natuurlijk niet dat

inwoners op straat komen, en al helemaal niet als er kinderen bij betrokken zijn, met alle kosten voor maatschappelijk opvang van dien', aldus Hofman.

Mooie samenwerking

Door het bespreken van dergelijke complexe casussen kregen handhavers en buurtteammedewerkers niet alleen meer begrip voor elkaars werelden, ook ontstond een mooie samenwerking. Tegen welke dilemma's loop je aan als handhaver en buurtteammedewerker? Hoe kun je samen de processen verbeteren? Dat waren de vragen die handhavers en buurtteammedewerker vervolgens samen met het management onderzochten in actieonderzoeken.

Zo ontstond ook het idee om een telefoonnummer te lanceren, waar buurtteammedewerkers kunnen sparren met handhavers. Ook de pauzeknop die werd ingezet bij de vrouw die niet op haar afspraken verscheen, zijn interventies die voortvloeiden uit de actieonderzoeken.

'Dat neemt niet weg dat de handhavers van de gemeente Utrecht alert zijn en blijven bij signalen

Je ontkomt er niet aan dat je iets moet gaan vinden, hoe complex een situatie ook is

van fraude van gemeentelijke voorzieningen’, haast Hofman zich te zeggen. ‘Grenzen zijn nodig. Je ontkomt er niet aan dat je iets moet gaan vinden, hoe complex een situatie ook is. We doen het niet alleen voor de inwoner, we doen het ook voor de buurman.’ Waarmee hij maar wil zeggen: de wet is voor iedereen gelijk.

‘Of het nu om een uitkering, scootmobiel of huishoudelijke hulp gaat: oneigenlijk gebruik pakken we aan’, vervolgt hij. ‘Soms gaat het wel over een ton per jaar voor één persoon. Denk aan malafide zorgaanbieders die via het persoonsgebonden budget enorme bedragen cashen. Psychologen die indicaties afgeven voor een gemeentelijke voorziening, worden soms zelfs bedreigd door malafide zorgverleners. Dat moeten we keihard aanpakken.’

Het werk als handhaver heeft dus twee kanten. ‘Mensen denken vaak: in de ogen van een handhaver is alles soft’, vertelt handhaver Rob Groot. ‘Vergeet niet, handhavers zijn een van de weinige ambtenaren die nog bij mensen thuiskomen. Als ik zie dat mensen vervuild wonen, dat er schulden zijn en er geen geld is voor laptops voor de kinderen. Nou, reken maar dat ik dan niet graag een uitkering beëindig, wetende dat het de voorbode is voor meer ellende. Daarom is deze samenwerking zo goed.’

Wat het grootste verschil is met voorheen? Vooral de warme contacten met het buurtteam, de wijkagent, reclassering of woningcorporatie zijn van meerwaarde. Waar we eerst vooral per mail met elkaar communiceerden, hebben we nu dus een telefoonnummer waar we elkaar dagelijks kunnen bereiken.’

Ruimte in de wet

Daarnaast weten de handhavers beter waar de ruimte in de wet zit. ‘En we pakken die ruimte ook’, vertelt Groot. ‘Afwijken van wetten en regels leverde voorheen vaak een gevecht op met verschillende organisaties en gemeentelijke afdelingen. Ook kwam er veel bureaucratische rompslomp bij kijken. Nu moeten we nog steeds goed onderbouwen waarom we soms afwijken van regelgeving, maar er is eerder consensus en geen gevecht.’

Dat neemt niet weg dat aan het bieden van maatwerk, meestal voorwaarden zijn verbonden. Zo kreeg de vrouw die samenwoonde met een agressieve partner een paar maanden de tijd om te werken aan haar situatie. ‘Zo nodig koppelen we mensen aan de huisarts of het wijkteam om hen daarbij te begeleiden’, vertelt Hofman.

Kortom, waar de een het niet nakomen van verplichtingen ziet (mogelijke fraude), focust de ander op de oorzaak (pleinvrees). Door de samenwerking kan er aan allebei wat worden gedaan.



Een mandaat voor in de achterzak

Vier wijkteamleiders in Rotterdam hebben het mandaat gekregen om beslissingen te nemen over verschillende afdelingen heen.

Door Pieter Hilhorst

Zo'n mandaat kan helpen om doorbraken te forceren. De wijkteamleider van de wijk Hillesluis is blij met dat mandaat, en toch gebruikt ze het liever niet.

“Een recept voor overspannen medewerkers van wijkteams” heeft socioloog Evelien Tonkens van de Universiteit voor Humanistiek het genoemd. De verantwoordelijkheid van sociaal werkers is heel groot, maar hun beslissingsmacht gering. Van hen wordt gevraagd om breed te kijken naar alle levensdomeinen, maar ze hebben niet de beslissingsmacht op al die terreinen.

Als het gaat om het toewijzen van een woning of het verstrekken van een uitkering beslissen andere instanties over de toegang. En een sociaal werker kan ook niet beslissen dat een cliënt bovenaan op de wachtlijst komt te staan. Het betekent dat ze heel veel tijd kwijt zijn met overleg met andere instanties. Vandaar het risico op overspannenheid.

Mandaat

Daarom heeft de gemeente Rotterdam besloten om vier teamleiders van een wijkteam het mandaat te geven om beslissingen te nemen over diverse afdelingen heen. Dit mandaat maakt onderdeel uit van PRIO, het maatwerkprogramma van Rotterdam. Als professionals in Rotterdam klem komen te zitten met een casus kunnen ze de hulp inschakelen van PRIO.

Financiële problemen

Eva van Schendelen is wijkteamleider in Hillesluis. Het is een wijk in Rotterdam-Zuid van 12.000 inwoners. Ongeveer 80% van de bewoners heeft een migratieachtergrond. Ze zijn weinig taalvaardig

en het wantrouwen naar de overheid en de gemeente is er groot.

Bijna alle bewoners waarmee het wijkteam in aanraking komt, hebben financiële problemen. Haar team bestaat uit 34 mensen die ongeveer 400 huishoudens helpen. Het gaat vaak om gestapelde problematiek. Van Schendelen: ‘We hebben richtlijnen voor hoe lang een wijkteam bij een huishouden betrokken is. Voor een casus met volwassenen is dat 6 tot 9 maanden. Voor een casus met kinderen 9 tot 12 maanden. Dat halen wij bij lange na niet. Het gaat om mensen die langdurig hulp nodig hebben.’

Van Schendelen vertelt over een dakloze jongere die in een auto sliep. Een medewerker heeft een briefadres voor hem geregeld, maar de aanvraag voor een uitkering stakte. Er werd steeds meer bewijsmateriaal gevraagd door de afdeling Werk en Inkomen. ‘Had die jongen selfies moeten maken van zijn nachten in de auto?’ Hij had zelfs een aantal boetes gekregen voor slapen in de auto. In het casusoverleg heeft de medewerker van de sociale dienst uiteindelijk gezegd: ‘Ik moet er gewoon vanuit gaan dat het klopt wat de wijkteammedewerker zegt’. Dat is geweldig.’

Door de opstelling van de medewerker van de afdeling Werk en Inkomen heeft Van Schendelen haar mandaat niet hoeven te gebruiken. Het liefst gebruikt Van Schendelen haar mandaat ook



Foto: Nadine van den Berg

Eva van Schendelen

Had die jongen selfies moeten maken van zijn nachten in de auto?

niet. Het is haar overtuiging dat er pas echt wat verandert als ook de medewerkers van andere afdelingen minder vanuit de eigen regels denken en meer vanuit het integrale beeld van de cliënt. Toch is het inzetten van het mandaat soms nodig.

Zo bekommerde ze zich om een gezin waarvan de moeder en de kinderen in de opvang woonden, omdat het kamertje waar ze bivakkeerden door achterstallig onderhoud totaal onleefbaar was. Ze wilde dat de vader ook bij het gezin in de opvang kon komen wonen. Dat verzoek werd afgewezen

omdat de vader in het verleden “verwijtbaar gedrag” had vertoond. Bij hem thuis waren drugsgelateerde zaken gevonden. Hij is er nooit voor veroordeeld, maar het heeft wel tot een ontruiming geleid. ‘Uiteindelijk heb ik gezegd: die vader mag daar wonen.’

Verstoorde verhouding

Het mandaat is bedoeld om een slepende kwestie te kunnen beslechten. Maar paradoxaal genoeg leidt een beroep op het mandaat zelf ook weer tot verschillende gesprekken. De medewerkers van de andere afdeling handelen naar eer en geweten en vinden het volgens Van Schendelen niet prettig als een ander daar dan met een mandaat doorheen komt fietsen. ‘In dit geval is mijn besluit opgevolgd, maar na afloop moesten er wel verzoeningsgesprekken worden gevoerd.’ Het risico van het gebruiken van het mandaat is dat het de verhoudingen verstoort.

Iedereen heeft elkaar immers keihard nodig

Woekerhuren

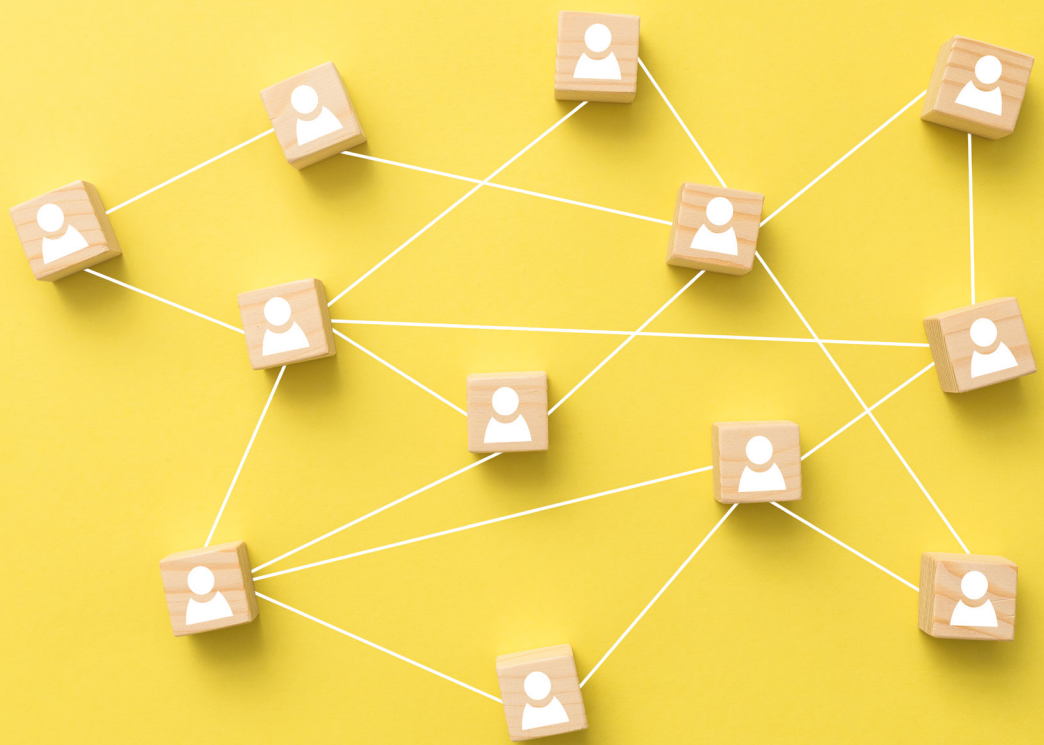
Het is van belang om te voorkomen dat een doorbraak in de ene zaak belemmerend werkt voor andere casussen. Iedereen heeft elkaar immers keihard nodig. Vooral om structurele oplossingen voor terugkerende knelpunten te vinden.

Zo zijn er in de wijk waar Van Schendelen werkt heel veel alleenstaande moeders die met hun kind of kinderen op een kamertje zitten waarvoor ze woekerhuren betalen. Ze weet van driekamerwoningen waar in elke kamer een moeder met kind zit. En als het wonder boven wonder lukt om voor een moeder een andere woning te regelen, dan komt er in de vrijkomende kamer zo weer een nieuwe moeder met kind. 'Dat is slopend voor medewerkers.' Zulke particuliere eigenaren moeten worden aangepakt, maar de huurders die daar zitten zijn veel te bang om hen aan te klagen. Een structurele aanpak vergt een lange adem, waarbij soms ook particuliere eigenaren worden uitgekocht. Rotterdam is daar nu mee begonnen.

Thuiszitters

Een ander structureel knelpunt zijn de wachtlijsten voor goede behandelplekken voor kinderen die niet meer op een reguliere school kunnen blijven. 'Die kinderen zitten nu thuis, waardoor ook de moeders niet kunnen werken. We weten op dit moment niet om hoeveel kinderen het gaat. Als we dat weten, kunnen we ook een structurele oplossing verzinnen, bijvoorbeeld een gespecialiseerde oppasplek creëren. Dan geven we ons geld veel slimmer en efficiënter uit.'

Om tot zulke structurele oplossingen te komen, is optimale samenwerking tussen instanties nodig. Je moet weten hoeveel kinderen er thuis zitten en hoeveel kinderen bij welke instantie op de wachtlijst staan. Nu is er vaak meer aandacht voor de doorbraken in individuele gevallen dan voor structurele oplossingen voor terugkerende knelpunten. Toch is die structurele aanpak een nog betere remedie tegen overspannen medewerkers dan een mandaat voor de teamleider.



Landelijk Escalatie Team doorbreekt vastgelopen casussen

**Peter Hennephof: ‘Niemand zit in het beklagdenbankje,
we willen samen werken aan oplossingen.’**

Elke gemeente krijgt ermee te maken. Inwoners of gezinnen die volledig verstrikt raken in de regels van verschillende instanties. Bij schrijnende situaties waarvoor geen lokale oplossing gevonden is, kan het Landelijk Escalatie Team (LET) voor een doorbraak zorgen. Onafhankelijk voorzitter Peter Hennephof roept gemeenten op casussen te (blijven) delen.

Het LET is een van de zes instrumenten van het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM). Het is geen loket waar burgers rechtstreeks naartoe stappen, maar bedoeld voor professionals om mensen in de knel beter en sneller te kunnen helpen.

Elke maatwerkprofessional die vastloopt in een casus waarbij ook een landelijke uitvoeringsinstantie is betrokken, kan deze via het Maatwerkloket voorleggen aan het LET. De regievoerders van dit loket nemen de casus samen met de indiener door. Zij kijken welk haakje er nodig is om verder te kunnen en of het inderdaad tijd is een casus op te schalen naar het LET.

Niemand heeft echt ongelijk

‘Soms komt het zover dat een professional zegt: “Dit kan niet waar zijn”. Dan moeten we elkaar als betrokken overheidsinstanties, Rijk en andere overheden, diep in de ogen kijken. Naast de professional die de casus inbrengt, zijn dat bestuurders met mandaat om à la minute tot een doorbraak te komen,’ legt Hennephof uit. Maar: ‘Het LET komt pas in beeld op het moment dat álle betrokkenen zeggen: “ja, er is een probleem, we voelen ons hier niet lekker bij en als we allemaal alleen naar onze eigen regels kijken dan zitten we vast.” De kern is de bereidheid om je open te stellen, durven zeggen dat je het ook niet meer weet.’

Vaak blijkt al bij het uitwisselen van de feiten: niemand heeft echt ongelijk. De betrokken uitvoeringsinstantie weet zelf ook dat het niet de bedoeling is wat er gebeurt, maar is ook gebonden aan de (eigen) regels. ‘Een overheidsorganisatie kan en mag de wet niet overtreden. Soms blijkt dat er iets in het beleid moet veranderen – uiteraard nádat

de casus is opgelost. Een afgevaardigde van het departement kan beslissen dat er een uitzondering op de regels wordt gemaakt.’

In de afgelopen jaren zijn er vijf casussen via het LET opgelost. Hennephof: ‘Dat klinkt als niet veel, maar het betekent dat we tot nu toe een slagingspercentage van 100 procent halen. Het laat ook zien hoe groot de wil van al die professionals is om er samen uit te komen.’ Het onzichtbare succes is volgens hem dan ook dat de meeste casussen al in het voortraject worden opgelost.

Het is en blijft mensenwerk

Hennephof kan ervan genieten als gemeenten en instanties bereid zijn om over hun eigen schaduw heen te springen. ‘Het is geweldig als ze samen een oplossing bedenken. Het is en blijft mensenwerk. Ik wil professionals dan ook meegeven dat het geen schande is om je te melden bij het LET, integendeel. En voor de duidelijkheid: wij zijn geen nieuwe bezwaar- of beroepsprocedure. Niemand zit in het beklagdenbankje en ik ben geen rechter.’

Leren van knelpunten

Maandelijks kijkt Hennephof samen met de regievoerders van het Maatwerkloket naar lopende casussen. ‘We bespreken wat er speelt en wat we kunnen doen om te voorkomen dat escalatie naar het LET nodig is.’

Het LET heeft daarnaast een tweede taak: samen met de instantie, bijvoorbeeld DUO, SVB of de Belastingdienst, een beslissing beargumenteren.

‘Niemand is er happig op om de discretionaire bevoegdheid in te zetten. Om alle schijn van willekeur of vriendjespolitiek te voorkomen, moet het besluit goed uit te leggen zijn. En ook die uitleg moet je met elkaar toetsen. En documenteren voor het nageslacht en om van te leren. Bovendien checken we als LET na verloop van tijd of de oplossing inderdaad is opgepakt zoals besproken en hoe het is afgelopen.’

Vaak gaat het goed

Tegelijk benadrukt Hennephof dat het in veruit de meeste gevallen wél goed gaat. ‘De meeste mensen vinden hun, regelen hun zaken digitaal en geruisloos. Gaat het dan toch fout, dan stapelen de problemen zich vaak op. Zoals iemand die voorbeeldig inburgert, een studie afrondt, maar per ongeluk de inburgeringstermijn overschrijdt en diep in de schulden raakt. Met alle gezondheids- en sociale gevolgen van dien. Uitzonderlijke situaties zullen er altijd zijn. In die gevallen moeten gezond verstand en “de bedoeling” zegevieren.’



Foto: Nadine van den Berg

Peter Hennephof

In de knel met een complexe casus? PMM Helpt!

Is een multiprobleemsituatie vastgelopen? Dan kan de lokale professional de casus aanmelden bij het Maatwerkloket via maatwerkmultiprobleemhuishoudens@minszw.nl.

Op maatwerkmultiprobleemhuishoudens.nl vind je voorbeelden van casussen waar een doorbraak is gerealiseerd

Het **Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens** is een initiatief van de ministeries van SZW, BZK, JenV, OCW, VWS, FIN (DG Toeslagen) in samenwerking met gemeenten en uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst, CAK, CJIB, DUO, SVB en UWV.





‘Als het moet, kunnen we veel en kan het snel’

Tweehonderd Oekraïners hebben zich tot nu toe als vluchteling gemeld bij de gemeente Enschede. Ze hebben acuut onderdak, eten, geld, zorg en toegang naar werk nodig. Dat red je als gemeente het beste met slim improviseren en samenwerking met maatschappelijke initiatieven. Voor gevluchte Oekraïners kwam de hulp in Enschede snel op stoom. Terwijl de gemeente afgelopen winter nog een dwingende aanwijzing van het Rijk kreeg om noodopvang te realiseren voor 500 vluchtelingen.

Door Frans van Hout

Dit zijn de kille cijfers. De oorlog in Oekraïne heeft sinds de aanvang in februari een enorme vluchtelingenstroom op gang gebracht: maar liefst 6,7 miljoen Oekraïners (UNHCR, eind mei) zijn op de vlucht voor het oorlogsgeweld de grenzen van buurlanden overgestoken. Eind mei hadden volgens het ministerie van Justitie en Veiligheid ruim 60.000 Oekraïners ons land bereikt. Zo'n 200 daarvan zijn tot nu toe dus neergestreken in Enschede, hopen op een warm welkom.

Programmamanager Wim Waninge heeft de taak om de opvang te organiseren. Hij verwacht dat het aantal Oekraïners nog flink zal toenemen. Dat betekent dat er in korte tijd veel geregeld moet worden. Tegelijk maakt hij zich wél zorgen over de balans tussen de hulp aan Oekraïense vluchtelingen en de inkomensondersteuning van inwoners die gebruikmaken van minimaregelingen.



Ondersteuning vanuit maatschappelijk engagement

Zoals overal, heeft de plotselinge toestroom van Oekraïense vluchtelingen de gemeente verrast. Wim Waninge: 'We hebben hier het geluk dat een zakenman die het land kent en een inwoner met Oekraïense wortels onmiddellijk in actie zijn gekomen. Hun stichting Noaberschap Ukraine-Twente springt in de bres met onderdak bij particulieren en verleent de vluchtelingen alle mogelijke steun. Daar meldden zich al heel snel de nodige gastgezinnen, waar mensen onderdak vonden. Wij op onze beurt hebben regionaal een servicepunt ingericht waar Oekraïners, gastgezinnen en anderen met al hun vragen terecht kunnen.'

Hulp vanuit de stichting beperkt zich niet tot onderdak, maar gaat ook over ondersteuning bij vinden van de weg in de samenleving, bijvoorbeeld via scholing of werk. De snelheid waarmee de stichting vanuit maatschappelijk engagement zeer welkome praktische ondersteuning biedt aan vluchtelingen helpt enorm, meent Waninge. Enschede is dan ook enthousiast over de samenwerking. 'Ze kunnen snel gericht actie ondernemen, bijvoorbeeld met onderdak en hulp bij het vinden van werk. Dat gaat doorgaans sneller dan bij de gemeente, door de beleidsmatige en politieke afweging die daar plaats moet vinden.'

Leren van wat wrange ervaring

De acute ondersteuning voor de Oekraïners heeft profijt van de samenwerking met maatschappelijk

bevlogen vrijwilligers. Maar het is natuurlijk wel aan de gemeente om passende en houdbare oplossingen te bieden voor de verdere toekomst. De Enschedese aanpak is voortvarend: nauwelijks drie maanden na de aanvang van het conflict zijn bouwvakkers al volop in de weer om een leegstaand gedeelte van een gemeentelijk pand te verbouwen voor tijdelijke bewoning door 300 Oekraïners. Elders in de gemeente is een pand gevonden voor nog eens 200 mensen.

Daarbij komt de wat wrange ervaring van Enschede met het snel realiseren van zulke voorzieningen goed van pas. De gemeente was afgelopen winter 1 van de 4 gemeenten die met een dwingende aanwijzing van het Rijk noodopvang moest creëren voor zo'n 500 Afghaanse en andere niet-Europese vluchtelingen. 'Laat ik het zo zeggen', vertelt Waninge, 'daar was in de Enschedese politiek op zichzelf weinig draagvlak voor. Te veel, te moeilijk, te groot. Maar die aanwijzing veranderde alles. Daardoor sprong iedereen "in de houding": als het moet dan moet het en dan gaan we het realiseren ook.'

Urgentie resulteert in realisatiekracht

Met betrekking tot de Oekraïense vluchtelingen is het vooral het gedeelde gevoel voor urgentie dat het mogelijk maakt om snel in actie te komen. Wim Waninge: 'Pas als de urgentie gevoeld wordt en het klip en klaar is dat er iets moet gebeuren, kunnen we ook echt snel iets realiseren. Als die urgentie er niet is, komen we al snel in rul zand terecht.'

Als voorbeeld van de betekenis van urgentie noemt Wanninge de gemeentelijke kantoren die zich in het gebouw bevinden waarin Oekraïners gehuisvest worden. 'Daar werd een discussie over gevoerd. Loopt de gemeentelijke dienstverlening geen gevaar? Kan het wel op deze plek? Hebben alle disciplines wel voldoende en tijdig mee kunnen praten? Maar pal naast het gebouw ligt ook een spoorlijn en daar kan ook van alles mee misgaan. Zonder gedeelde urgentie had zo'n issue de besluitvorming écht kunnen frustreren. Nu waren we er snel uit. Als het eenmaal moet, kunnen we veel en kan het snel.'

Gelijk speelveld belangrijk voor draagvlak

Een dak boven je hoofd is belangrijk, maar het eerste loket waar de Oekraïense vluchtelingen langs kunnen, is dat van de leefgeldregeling. Daar heeft het Rijk de bandbreedtes voor aangegeven, waarna gemeenten zelf de nadere invulling kunnen bepalen. Wanninge legt uit tot welke dilemma's dat leidt: 'Die leefgeldregeling voor Oekraïense vluchtelingen kan gunstiger uitpakken dan de minimaregelingen waar Enschedeërs gebruik van kunnen maken. De leefgeldregeling is bovendien individueel. Een Oekraïens gezin met vijf personen krijgt vijf keer leefgeld. Als een gezinslid werk vindt, dan houden de andere gezinsleden elk recht op hun leefgeld. Het wringt dus en kan ertoe leiden dat zaken scheeftrekken.'

Zeker als het gaat om uit te keren bedragen, zou wat meer regie vanuit het Rijk op zijn plaats zijn, vindt Wanninge. 'Elke keer als we met elkaar in gesprek zijn over dergelijke regelingen, spreken we af dat we die zo moeten inrichten dat we er niet op hoeven terug te komen. Als je regelingen treft die de ene groep bevoorrecht boven een andere, dan is het onvermijdelijk dat je daarop moet terugkomen.' Een gelijk speelveld is belangrijk voor het draagvlak

Een gelijk speelveld is belangrijk voor het draagvlak voor de opvang van vluchtelingen

voor de opvang van vluchtelingen. Het is ook in het voordeel van de Oekraïners die het betreft, vindt Wanninge. Als ze langer blijven, krijgen ze uiteindelijk toch met het gangbare regime te maken. En dat kan dan weleens lelijk tegenvallen. Of, zoals Wanninge het zegt: 'Het is gemakkelijker om vanuit een sporthal naar een Van der Valk te verhuizen dan andersom!'



Foto: Lars Smook

Wim Wanninge



Elders onder dak

Sinds een jaar biedt de gemeente Den Haag intensieve hulp en begeleiding aan (dreigend) dak- en thuisloze inwoners bij het vinden van huisvesting, meestal buiten de eigen regio. Negentig inwoners werden in 2021 via de pilot VerhuisboxPlus succesvol geholpen aan een woning. Niet alle regio's zijn even enthousiast uit angst dat vooral kwetsbare inwoners "over de schutting" worden gegooid. Maar die angst lijkt ongegrond.

Door Yolanda van Empel

Een vrouw met drie kinderen woonde tussen 2019 en 2021 in de noodopvang in Den Haag. De vrouw kon na haar scheiding geen woning vinden in de regio Den Haag en kwam ook niet in aanmerking voor een urgentieverklaring. Sinds kort woont ze in een mooie eengezinswoning met voor- en achtertuin van de lokale woningcorporatie in een Zeeuws dorpje. Ze volgt er een leerwerktraject en heeft een laptop en auto van de zaak. Nu ze een stabiele plek heeft voor haar gezin heeft ze ruimte om aan haar toekomst te bouwen.

De woning in Zeeland bemachtigde de vrouw door mee te doen aan de pilot VerhuisboxPlus, die is bekostigd met een subsidie van het ministerie van VWS. 'Toen ze net verhuisd was, stuurde ze me video's van haar nieuwe huis, met beelden tot aan haar eigen stofzuiger en schuurtje aan toe', vertelt Patricia Pronk, sociaal casemanager bij de gemeente Den Haag. Of we vaker dit soort mailtjes ontvangen? 'Nou heb je even', lacht haar collega Ikiena van der Sluis, beleidsadviseur bij de gemeente Den Haag.

Woningmarkt

Het idee voor de pilot VerhuisboxPlus ontstond doordat de druk op de woningmarkt in Den Haag, net als in veel regio's, enorm is. Vooral voor kwetsbare groepen is de nood hoog. 'In Den Haag is er behoefte aan circa 750 tot 1000 woningen per jaar voor dak- en thuislozen en mensen die uitstromen uit een ggz-instelling of instelling voor jeugdzorg', vertelt Pronk. 'Zoveel woningen zijn er niet.'

Daarnaast merkte de gemeente dat (dreigend) dak- en thuisloze mensen meer begeleiding nodig hebben bij het vinden van een dak boven hun hoofd. Ze komen in aanmerking voor de VerhuisboxPlus mits er geen zware problemen spelen als verslaving of grote schulden. Daarbij wordt dus verder gekeken dan woningen in de eigen regio. Dat werkt zo. Eerst heeft de gemeente een adviesgesprek met de inwoner waarin ze samen de doelen vaststellen en een plan maken. Daarin staat onder meer welke regio's in aanmerking komen om te zoeken naar een woning.

Niet iedereen weet dat de druk op de woningmarkt niet overal in Nederland even groot is, merkt Pronk. ‘Sommigen blijven liever in Den Haag of regio. Dat kan natuurlijk, maar dan duurt het zoeken wel langer’, legt Pronk uit. ‘Anderen vinden het prima om te verhuizen naar een andere regio. In het adviesgesprek wordt nadrukkelijk aangegeven dat een verhuizing vrijwillig is, het is een mogelijkheid waarbij wij hen kunnen ondersteunen.’

Intensieve begeleiding

Ruim de helft van de 90 Hagenaars die in 2021 via de VerhuisboxPlus een woning vonden, werden intensief begeleid. Dat houdt onder andere in dat Pronk en haar zeven collega’s helpen met het inschrijven en reageren op woningaanbod via verschillende websites. ‘Veel mensen die geen dak boven hun hoofd hebben, ontbreekt het aan stabiel internet’, vertelt Pronk. ‘Dan zitten ze op hun telefoon te pielen, dat werkt niet. Er is ook nog geen soort “funda.nl”, waar je alle huurwoningen in Nederland op een rijtje hebt’, vervolgt Pronk. ‘Er zijn in Nederland meer dan 35 websites om je in te schrijven als woningzoekende, die gemiddeld 30 euro inschrijfkosten vragen.’

Van de 156 aanmeldingen in 2021 werden 23 trajecten gestaakt

De gemeente vergoedt dan ook de inschrijfkosten voor de woningaanbodwebsites. Ook de treinkaartjes voor bezoeken van woningen worden bekostigd door de gemeente. Als eenmaal een woning is gevonden, zorgt de gemeente Den Haag voor een “zachte overgang” naar de andere gemeente.

Zo laat de gemeente als dat nodig is de bijstandsuitkering een maand langer doorlopen, totdat de nieuwe aanvraag is gedaan. Ook kosten voor de eerste huurnota en basisinrichting zijn voor rekening van de gemeente. Soms hebben mensen maatschappelijk werk of iets meer ondersteuning nodig. In dat geval nemen Pronk en haar collega’s contact op met de desbetreffende gemeente.

Gemiddeld vond de groep met intensieve begeleiding na 104 dagen zoeken huisvesting, vaak dus na een lange periode van bankhoppen of maatschappelijke opvang. ‘De opluchting is meestal enorm’, vertelt Pronk, getuige ook de vele dankbetuigingen die ze ontvangt.

Dumpplaats

Niet alle gemeenten die inwoners van Den Haag op deze manier verwelkomden, reageerden aanvankelijk echter even enthousiast. “Den Haag wil daklozen aanmoedigen om naar krimpregio’s te verhuizen. Maar Heerlen en Delfzijl zitten daar niet op te wachten”, kopte het *Nederlands Dagblad* begin 2021. De *Groene Amsterdammer* deed er een schepje bovenop: “Kwetsbare burgers worden aan de gemeentegrenzen geweigerd omdat ze dure zorg nodig hebben”.

Den Haag begrijpt het beeld dat ontstaan is, maar weerlegt de kritiek. ‘We zijn kritisch bij de meldingen’, vertelt Van der Sluis. ‘Van de 156 meldingen in 2021 werden 23 trajecten gestaakt of niet gestart. Denk aan mensen die zware zorg nodig hebben bij bijvoorbeeld verslaving of schulden.’ Ook als er vermoedens zijn dat iemand ergens moeilijk zal aarden, wordt een traject gestaakt. ‘Zoals bij een vrouw met drie kinderen die de Nederlandse taal niet goed machtig is en een woning kreeg aangeboden in een afgelegen dorpje’, vertelt Pronk.



Sluis, Zeeland

Daarnaast mogen deelnemers aan de Verhuisbox-Plus geen grote schulden hebben en moeten ze een verhuurdersverklaring kunnen overleggen. 'Dus als mensen voorheen grote overlast veroorzaakten of bijvoorbeeld ontruimd zijn vanwege een hennepplantage, komen ze niet voor de pilot in aanmerking', legt Van der Sluis uit.

'Door de wooncrisis hebben we steeds vaker te maken met zelfredzame inwoners die door een samenloop van omstandigheden in de knel komen met huisvesting', vertelt Pronk. Ze wijst op de groeiende groep remigranten door de Brexit of Nederlanders die na een tijd terugkeren vanuit de Antillen (zie artikel pagina 9). 'Deze groepen kunnen we vaak prima helpen met de VerhuisboxPlus, zonder dat ze een beroep hoeven doen op zorg of ondersteuning bij de gemeente waar ze zich gaan huisvesten.'

Sleutel naar een nieuw leven

De pilot loopt ten einde en ook de subsidie van het ministerie is binnenkort uitgeput. Tegelijk neemt het aantal aanvragen voor de VerhuisboxPlus gestaag toe. Van der Sluis is nu bezig met lobbyen voor extra geld om de pilot structureel te borgen in de gemeentelijke organisatie. Ze is hoopvol gestemd: 'Uit de maatschappelijke kosten-batenanalyse bleek dat iedere euro die we uitgeven binnen de VerhuisboxPlus 2,1 euro oplevert in de vorm van minder zorg, uitkeringen en ondersteuning.'

Maar het gaat voor Pronk en Van der Sluis om veel meer dan alleen de kille cijfers. 'Het is superleuk werk, we zien mensen enorm opbloeien als ze een woning hebben. Een woning is voor de meesten niet alleen een sleutel naar onafhankelijkheid, maar ook het begin van een nieuw leven.'



Hoe bereik je mensen met geldzorgen?

Rijk en gemeenten zoeken naar innovatieve manieren om inwoners effectiever te bereiken met hulp en ondersteuning. Denk aan datagedreven werken en digitale innovaties als de Buddy app, die mensen met een laag inkomen ondersteunt bij het voorkomen van geldproblemen. Vooral het beter bereiken van mensen met geldzorgen is hard nodig. Veel mensen zoeken geen hulp uit schaamte of gebrek aan overzicht.

Door Yolanda van Empel

“Snel geld lenen” of “geld lenen met BKR”, het zijn veel gebruikte zoektermen op Google. In heel Nederland, en zo ook in Enschede. Dat constateerde de gemeente Enschede op basis van dataonderzoek. ‘Mensen lopen dan al snel in de handen van geldwoekeraars en aanbieders van flitskredieten’, vertelt Ellen Evers, communicatieadviseur bij de gemeente Enschede. ‘Daar wilden we als gemeente minimaal een alternatief tegenoverstellen.’

Een Google Ads-campagne werd gelanceerd. De boodschap: “Heeft u geldproblemen en overweegt u om geld te lenen? Weet dat geld lenen dan niet de oplossing is”. Naast de gemeente bieden ook de Stadsbank Oost-Nederland, Alifa, Humanitas en Wijkwijzers hulp bij schulden aan. ‘Het is dus belangrijk om die digitale klantreis in beeld te krijgen om te zien of inwoners ook bij het juiste hulpaanbod terecht komen’, vertelt Evers.

Stadsbank

Samen met onder andere de Stadsbank Oost-Nederland lanceerde de gemeente een communicatiecampagne. Die zorgde voor duizenden “kliks”, maar niet direct voor talloze hulpaanvragen. ‘We weten dat inwoners afhaken bij lange digitale aanmeldformulieren’, vertelt Evers. Daarom werd er een kort contactformulier ontwikkeld, wat meer respons opleverde. Maar lang niet iedereen nam bij het nabellen de telefoon op. ‘Best logisch, als een onbekend nummer belt’, vertelt Evers. ‘Nu hebben we een live chat met het klantcontactcentrum, tijdens kantooruren. Zo kunnen we direct afspraken maken met inwoners met geldzorgen.’

Het voorbeeld toont aan hoe datagedreven werken de (lokale) overheid kan helpen om inwoners beter te bereiken. ‘We schaven de communicatie en

Het Rijk gooide er een brede communicatie-campagne tegenaan om mensen te attenderen op de energietoeslag

werkprocessen steeds bij op basis van inzichten uit data’, vertelt Evers. Volgens haar is er bij gemeenten en Rijk op dit gebied nog een wereld te winnen.

Energietoeslag

Voor al op het gebied van inkomensondersteuning en schuldhulpverlening. Zo’n 1,2 miljoen Nederlanders lopen het risico op betalingsachterstanden op noodzakelijke rekeningen, becijferde het CPB onlangs. De eenmalige energietoeslag van 800 euro werd bijvoorbeeld dit voorjaar door veel gemeenten automatisch uitgekeerd aan mensen met een uitkering. Maar veel mensen zonder uitkering en een laag inkomen vroegen de toeslag niet aan, zoals vaker bij minimaregelingen.

Het Rijk gooide er een brede communicatie-campagne tegenaan om mensen te attenderen op de energietoeslag. ‘De Enschedese campagne voor de energietoeslag deed het goed, ook door de brede media-aandacht’, vertelt Evers. Maar over het algemeen blijft het vaak schieten met hagel, constateert ze. ‘En als overheid wil je natuurlijk inwoners bereiken vóór betalingsachterstanden zijn opgelopen tot onoverzichtelijke schulden.’

Dat is niet helemaal zonder verplichtingen. Sinds 2021 zijn gemeenten wettelijk verplicht om mensen

met betalingsachterstanden op hun vaste lasten een hulpaanbod te doen. Van de 380.000 signalen van betalingsachterstanden lukte het gemeenten om 3 procent van de benaderde 260.000 mensen te bereiken met een hulpaanbod. Dat bleek recent uit de Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden, waar ruim 200 gemeenten aan meedoen. Dat lijkt weinig, maar netto gaat het toch om ruim 8000 mensen.

Toch moet en kan het beter. Want ondertussen loopt het aantal signalen van betalingsachterstanden bij veel gemeenten op door de hoge energieprijzen en dito inflatie. Vaak zoeken mensen pas hulp als de schulden hun tol eisen, meestal uit schaamte of gebrek aan overzicht. Met het oog op personele krapte bij gemeenten en het groeiend aantal mensen met geldzorgen rijst de vraag: hoe kunnen gemeenten mensen met geldzorgen beter bereiken en slimmer helpen?

Buddy app

Daarom maken steeds meer gemeenten gebruik van digitale innovaties als de Buddy app. De app biedt mensen op een laagdrempelige manier budgetcoaching. Voordeel is dat gemeenten met de app veel meer mensen financieel kunnen ondersteunen. Het idee ontstond een paar jaar geleden in Zoetermeer, waar de wethouder Sociale zaken merkte dat er voor mensen met beginnende geldzorgen geen adequaat hulpaanbod was. 'Reguliere schuldhulp bleek meestal te zwaar', vertelt Camiel Kuiper, directeur van Buddy Payment, het bedrijf achter de app.

Buddy Payment heeft voor de ontwikkeling van de app een aanbesteding gewonnen voor 93 gemeenten, de app wordt nu in zo'n 15 gemeenten ingezet. Gemeenten bieden de Buddy app aan inwoners aan die de energietoeslag ontvangen.

De app kan automatisch geld reserveren voor vaste lasten en financiële tegenvallers. Gebruikers kunnen in een oogopslag zien hoe ze er financieel voor staan door de kleur van de "budgetboog". 'Sommige mensen kijken alleen naar de kleur van de budgetboog en niet naar alle andere features', vertelt Kuiper. Belangrijkste is dat het werkt: gebruikers van de Buddy app betalen hun vaste lasten beter en voelen zich ook gesteund door de app, zo blijkt.

Is toch meer ondersteuning nodig, dan kunnen gebruikers binnenkort een hulpverlener toevoegen die meekijkt op de app. 'Dat scheelt gemeenten veel werk, want in de Buddy app is direct zichtbaar waar financieel de schoen wringt', vertelt Kuiper. 'Terwijl hulpverleners nu samen met de inwoner vaak een doos met rekeningen moeten uitzoeken.'



Is toch meer ondersteuning nodig, dan kunnen gebruikers binnenkort een hulpverlener toevoegen die meekijkt op de app

Bankgegevens

Innovatief is dat de Buddy app gekoppeld wordt aan de bankgegevens van de gebruiker. 'Door nieuwe betaalwetgeving (PSD2, red) is het mogelijk dat de app "meekijkt" op de bankrekening', vertelt Kuiper. 'Dat gebeurt op basis van algoritmes', haast hij zich te zeggen. 'Dus de gegevens blijven anoniem voor anderen.'

Andere innovatie is de mogelijkheid om via de Buddy app in één keer een betalingsregeling af te sluiten met meerdere schuldeisers zoals het CJIB en woningcorporaties. Met deze instanties en organisaties heeft het Nederlands Instituut voor Betalingsregelingen – een initiatief van het Nibud, de Nvvk en Buddy Payment – namelijk een samenwerkingsafspraken. 'Als iemand 19 katten heeft en geen betaalcapaciteit, maakt de app een realistische berekening', legt Kuiper uit. 'Op basis daarvan kunnen gebruikers via de app een passende betalingsregeling treffen voor alle betalingsachterstanden. Zo voorkomen we dat er te weinig betaalcapaciteit is en er alsnog schulden ontstaan.'

City Deal Slim maatwerk

Net als de gemeente Enschede, en alle overheden, staat Buddy Payment voor de grote vraag: hoe bereik je inwoners met geldzorgen (tijdig)? 'We willen dit jaar doorgroeien naar zo'n 10.000 gebruikers', vertelt Kuiper. 'Gemeenten attenderen inwoners nu meestal via een brief op de Buddy app, maar brieven zijn niet het beste middel om mensen te bereiken. De flyer die we onlangs verspreidden, had wel een hoge respons.'

Een van de nieuwe troeven is de samenwerking met het platform Gezondverzekerd.nl, waar inwoners met een laag inkomen advies kunnen inwinnen over bijvoorbeeld hun zorgverzekering en gemeentelijke regelingen waar zij mogelijk voor in aanmerking komen. De Buddy app zal er gratis worden aangeboden. Zo hoopt Buddy Payment een schaa sprong te maken. Ook is Buddy Payment onlangs partner geworden van de City Deal Slim Maatwerk, het broertje van de City Deal Eenvoudig Maatwerk, in de hoop om samen met gemeenten het bereik te vergroten.

Ook de gemeente Enschede heeft zich onlangs aangesloten bij de City Deal Slim Maatwerk om de dienstverlening op basis van data en nieuwe technologie structureel te verbeteren. 'We willen binnen de city deals kennis delen en ophalen over het slim bereiken en ondersteunen van inwoners met de juiste dienstverlening', besluit Ellen Evers. 'En daarbij is er geen "af" meer: het is een continu leerproces.' De werkwijze van gemeente Enschede en de Buddy app zijn twee voorbeelden van innovatie in sociaal domein, in de City Deal delen partijen kennis en informatie.

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