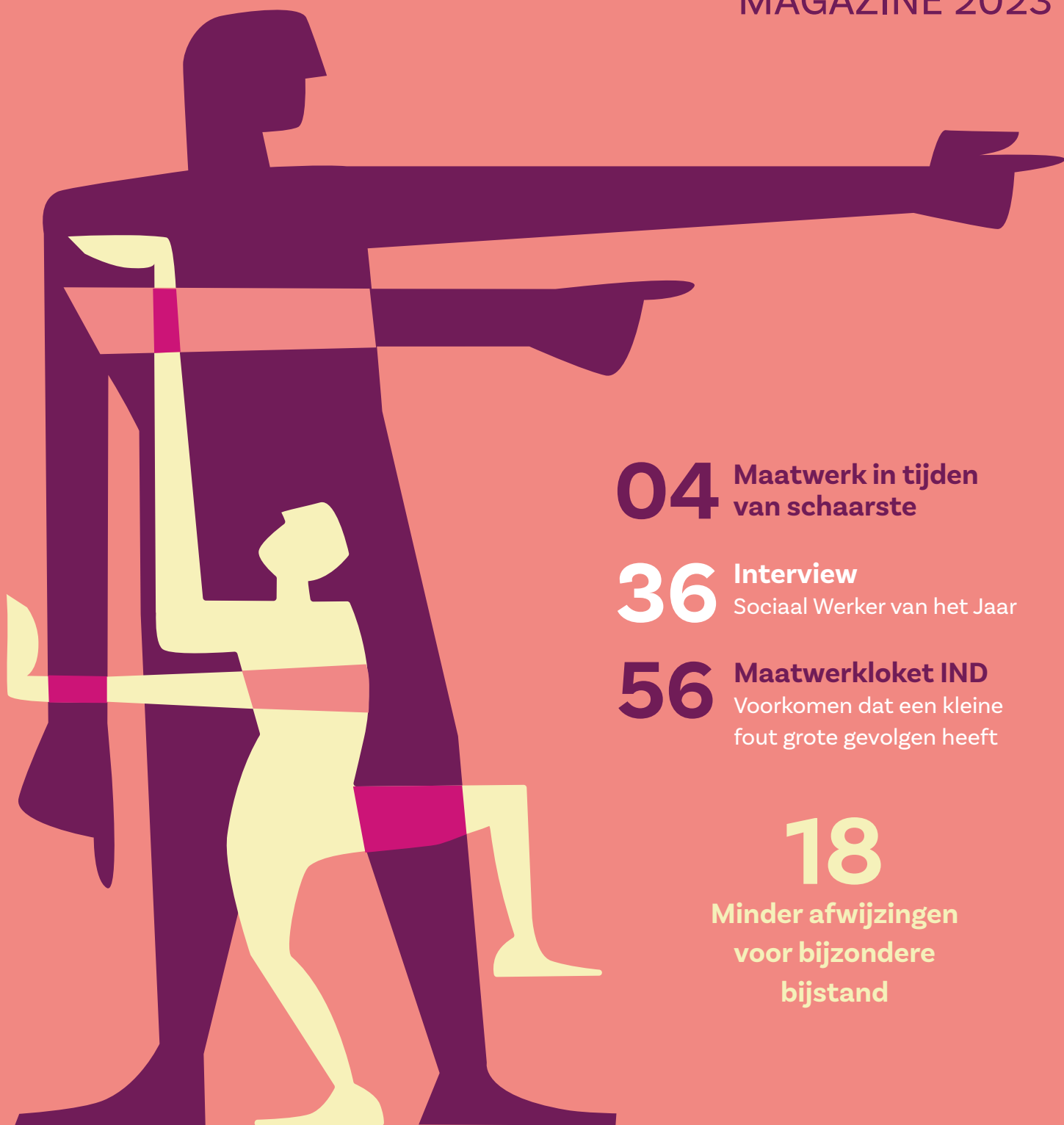


MAATWERK

MAGAZINE 2023



04 Maatwerk in tijden
van schaarste

36 Interview
Sociaal Werker van het Jaar

56 Maatwerkloket IND
Voorkomen dat een kleine
fout grote gevolgen heeft

18
Minder afwijzingen
voor bijzondere
bijstand



Inhoud

Tekst

Eefke Postma
Michiel Zonneveld
Nadine Huiskes
Pieter Hilhorst
Yolanda van Empel

Vormgeving & Art Direction

The Goodplace

Illustraties

Josje van Koppen

Fotografie

Bram van de Biezen
Claudia Otten
Emiel Muijderman
Martijn Beekman
Nadine van den Berg
Rob Lamping

Beeldredactie & coördinatie

Annefleur Siebinga

Redactie

Nadine van den Berg

Sommige namen in dit magazine
zijn om privacyredenen gefingeerd.

© 2023, City Deal
Eenvoudig Maatwerk

03 | Voorwoord

‘Hoe kan ik je helpen?’

04 | Maatwerk in tijden van schaarste

08 | Column

Een onmogelijk circus

10 | De Twentse Koers

Klein beginnen en
groot denken

14 | Bouwen voor gezondheid

18 | Minder afwijzingen voor bijzondere bijstand

22 | Maatwerk vanuit de buurtwoning

26 | Wijkrechtspraak:

Het effect van de
persoonlijke aanpak

30 | Maatwerkkeuzeplaat

32 | Sociaal domein 2.0:

met welke gedeelde waarden
zetten we de mens écht
centraal?

36 | Sociaal Werker van het Jaar

‘Maatwerk? Ik noem
het mensenwerk.’

40 | Wat is maatwerk?

41 | Interview

Een nieuwe riolering

44 | Leren van Moniek

48 | Energiefixers in Zaandam Oost weten kwetsbare bewoners wél te bereiken

53 | Test

De maatwerk
mentaliteitstest

56 | Het maatwerkloket van de IND

Voorkomen dat een kleine
fout grote gevolgen heeft

Voorwoord

‘Hoe kan ik je helpen?’

Dit vierde nummer van *Maatwerk Magazine* is een mooie gelegenheid om stil te staan bij de toegenomen aandacht die er is voor goede publieke dienstverlening en de belangrijke rol die wij daarbij gezamenlijk vervullen. Het besef is gegroeid dat we de regels – vaak met de beste bedoelingen – veel te ingewikkeld hebben gemaakt. Dat degenen die de hulp van de overheid het hardst nodig hebben, er vaak juist in verstrikt raken. Dat het anders en eenvoudiger moet, willen we hen goede ondersteuning kunnen bieden.

De afgelopen periode heb ik mij als minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen ingezet om aan deze veranderingen bij te dragen. Denk aan de voorgestelde aanpassingen in de Participatiewet, waarmee we de regels in de bijstand minder hardvochtig maken. Zoals het tot een bepaalde hoogte vrijlaten van giften in de bijstand en het vergroten van de mogelijkheden van mensen om bij te verdienen naast hun uitkering. Aan het wetsvoorstel handhaving sociale zekerheid, dat meer ruimte biedt om aan te sluiten bij de persoonlijke omstandigheden van mensen. Met meer mogelijkheden voor uitvoerders om te waarschuwen of geen sanctie op te leggen. Denk ook aan het effectiever maken van schuldhulp, zoals het verkorten van de duur van gemeentelijke schuldhulpverleningstrajecten.

Met deze veranderingen ga ik door als demissionair minister, tot de laatste dag van mijn ministerschap. Vanuit de overtuiging dat we de mens centraal moeten stellen boven de regels. Dat we toewerken naar een toegankelijke overheid die vraagt: ‘Hoe kan ik je helpen?’ Ik schrijf u dit niet alleen als minister, maar ook als inwoner van een Rotterdamse wijk waar veel armoede is. Het doet me elke dag beseffen dat ons werk ertoe doet. En dat ons nog veel te doen staat. Ik heb er overigens alle vertrouwen in dat dit gaat gebeuren. Een nieuw kabinet kan straks steunen op waardevolle adviezen en analyses van onder andere het CPB, het SCP en de Commissie sociaal minimum. De gemeenten van de City Deal Eenvoudig Maatwerk hebben bijgedragen

aan de kennis vanuit de dagelijkse praktijk. Samen met de Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (PMM) zetten gemeenten en landelijke partners het ‘gezamenlijk leren’ door. Dat maakt me optimistisch over de toekomst. Met elkaar maken we de dienstverlening beter en denken we verder na over de belangrijkste waarden in het sociaal domein, als gemeenschappelijke basis voor ons handelen. Met het samengaan met PMM zet de City Deal Eenvoudig Maatwerk een volgende stap naar betere samenwerking binnen en tussen organisaties en tussen overheden. Zodat we nog beter maatwerk kunnen bieden aan de mensen die onze steun het hardste nodig hebben. ▀

‘Het besef is gegroeid dat we de regels – vaak met de beste bedoelingen – veel te ingewikkeld hebben gemaakt.’

Carola Schouten
minister voor
Armoedebeleid,
Participatie en
Pensioenen



Fotograaf: Martijn Beekman



MAATWERK IN TIJDEN VAN SCHAAARSTE

TEKST

Pieter Hilhorst

ILLUSTRATIE

Josje van Koppen

Als voorzieningen schaars zijn, wordt het werk van hulpverleners zwaarder. Ze moeten leuren met hun cliënt en zelfs als ze kunnen aantonen dat het zowel voor de cliënt als voor de samenleving beter is als maatwerk wordt toegepast, vangen ze vaak bot. Dat kost veel tijd en geld. Is het niet handiger om die middelen (deels) in te zetten om de schaarste te verminderen?



Een trap tegen zijn hoofd op het voetbalveld heeft het leven van Andrej op zijn kop gezet. Hij kan zich daarna niet meer concentreren en wordt bang voor van alles en nog wat. Hij gaat drugs gebruiken en raakt verslaafd. Het Zorg- en Veiligheidshuis Haaglanden raakt betrokken bij Andrej als hij veel ruzie krijgt met zijn burens. Andrej is niet zozeer een bedreiging voor zijn burens. In dit geval is het andersom. De burens zijn een bedreiging voor hem. Er is sprake van mishandeling en geweld. Andrej moet daar weg. Hij heeft een plek nodig in een woonvoorziening. Maar het moet wel een voorziening zijn waar hij kan blijven gebruiken, want afkicken lukt nu niet. Het is heel ingewikkeld om bij zo'n voorziening een plek te bemachtigen. De vraag is groot en het aanbod klein.

Anneke Aanstoot is manager van het Zorg- en Veiligheidshuis Haaglanden. De veiligheidshuizen zijn ontstaan omdat vanuit justitie werd opgemerkt dat ze steeds met dezelfde mensen te maken krijgen. Straffen alleen helpt weinig om ze op een ander spoor te krijgen en dus was de gedachte om de samenwerking te zoeken met zorg en welzijn. Het zijn vaak cases zoals die van Andrej. Om zicht te krijgen op de knelpunten heeft Aanstoot samen met het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) een actieonderzoek gedaan bij twintig taaie dossiers. Het gaat daarbij vaak om toegang tot schaarse voorzieningen. Een bewoner is in afwachting van een hoger beroep in een strafzaak, maar hoe krijg je het Openbaar Ministerie mee om een zaak naar voren te halen? Voor een andere bewoner heeft een casemanager wel bij vijftig instellingen geïnformeerd en is bij een flink aantal op bezoek geweest om te kijken of hij terecht kon. Uiteindelijk zonder succes.

Bij de verdeling van schaarste gaat het niet alleen om toegang tot instellingen. In veel gemeenten

is ook het vinden van een passende woning een groot probleem. Jonathan Berg van de Erasmus Universiteit heeft een jaar en acht maanden het Rotterdamse programma voor kwetsbare huishoudens (PRIO) geëvalueerd. Hij was aanwezig bij allerlei casusbesprekingen. De Rotterdamse onderzoekers maken een onderscheid tussen hulpverleners (zij die een plan voor een bewoner maken) en dienstverleners die de toegang regelen. Tussen de hulpverleners en de dienstverleners bestaat een logische spanning. De hulpverleners komen op voor hun bewoner; de dienstverleners hebben zicht op hoeveel andere mensen ook een beroep doen op die voorziening.

Bij de verdeling van schaarse middelen gelden allerlei regels, maar het gaat ook om iemand wat gunnen. Berg merkte daarom dat 'storytelling' van enorm belang is. 'Het is belangrijk hoe je een verhaal vertelt. Een casus waarbij een moeder zonder verblijfsstatus een woning zoekt is kansloos, maar als haar kind wel een verblijfsstatus heeft, moet je daar de nadruk op leggen.' Berg stelt dat er een klassiek verhaal is waarmee hulpverleners denken de grootste kans te hebben voor hun cliënt. Dat is het verhaal van iemand die buiten zijn of haar schuld in de problemen is gekomen en die van goede wil is en er alles aan wil doen om er weer bovenop te komen. 'In de praktijk zien hulpverleners dat een deel van hun cliënten hier niet in past. Voor mensen in marginale posities is het vaak lastig om zich te presenteren en gezien te worden als de ideale client. Ze maken bijvoorbeeld keuzes die op lange termijn juist slecht uitwerken.'

De prijs van de schaarse voorzieningen wordt daarom vaak betaald door mensen die het minste passen in het ideale verhaal. Zijn medeonderzoeker Lieke Oldenhof (Erasmus Universiteit) stelt

daarom dat het noodzakelijk is om te reflecteren op het verhaal dat hulpverleners vertellen. 'Goede storytelling hoort bij het vak, maar brengt ook risico's met zich mee. Bijvoorbeeld dat informatie, die van belang is voor een inschatting of iemand ergens past, wordt weggelaten. Of dat er stereotypen worden gebruikt. Het is dus goed om daarop te reflecteren.' Als we een systeem hebben dat heel veel nadruk legt op zelfredzaamheid, dan doe je al snel wat verkeerd. De bewoner had iets moeten doen, maar heeft dat nagelaten (een verlenging aanvragen van een verblijfsvergunning) of heeft iets gedaan wat niet handig was (intrekken bij een ouder die terminaal ziek is en dan hopen dat je in het huis kan blijven).

Bewoners hebben bovendien vaak negatieve ervaringen met hulpverlening waardoor ze minder gemotiveerd zijn. Ook dat past niet in het ideale plaatje. Sommige mogelijkheden willen ze gewoon niet, bijvoorbeeld omdat de regels er te streng zijn. Dat was het geval bij degene voor wie de caseworker van het Haagse Zorg- en Veiligheidshuis tevergeefs

vijftig voorzieningen heeft afgestruind. Oog hebben voor de redenen waarom mensen niet in het klassieke plaatje passen helpt om te voorkomen dat de lastige gevallen steeds opnieuw worden afgewezen.

De schaarste aan voorzieningen leidt tot impasses. In veel gemeenten wordt gewerkt met de door het Instituut voor Publieke Waarden ontwikkelde doorbraakmethode om impasses te doorbreken. Hierbij wordt een perspectiefplan gemaakt en wordt dat plan onderbouwd met een waardendriehoek, waarbij zowel wordt gekeken naar de legitimiteit (de regels) als naar het rendement (wat zijn de kosten en baten van het plan) en betrokkenheid (wat versterkt de regie van de bewoner) (zie de maatwerkkeuzeplaat op pagina 30). Toch werkt ook de doorbraakmethode niet altijd goed als het gaat om de toegang tot schaarse middelen.

Lieke Oldenhof begrijpt heel goed waarom dat wringt. 'De doorbraakmethode onderbouwt waarom de doorbraak beter is dan de reguliere aanpak. Maar bij schaarse voorzieningen is de vraag waarom de een meer aanspraak kan maken op een voorziening dan een ander.' Waar de doorbraakmethode kijkt naar één casus gaat het hier dus om het vergelijken van verschillende cases.

Albert Jan Kruiter van het IPW erkent dit probleem volmondig. 'De doorbraakmethode is bedoeld om mensen die vastzitten in bureaucratie te helpen die te doorbreken, niet om schaarstevraagstukken op te lossen.' In de praktijk hebben hulpverleners helaas wel vaak te maken met schaarste. Bovendien kan je bureaucratie en schaarste niet los van elkaar zien. De bureaucratie komt gedeeltelijk voort uit de wens om schaarste eerlijk te verdelen. Daarom zijn er allerlei regels voor bijvoorbeeld het verkrijgen van





een urgentiebewijs voor een woning. Kruijer ziet veel schaarste als het gaat om woonproblematiek en om wachtlijsten in de GGZ. Toch gaat het hem te ver om te zeggen dat de doorbraakmethode niet werkt bij schaarste. Het betekent alleen dat het langer duurt voor de gewenste situatie wordt gerealiseerd. 'Onder de doorbraakmethode ligt een perspectiefplan. Als in dat plan zelfstandig wonen als doel staat, kan dat door de schaarste langer duren en woont iemand langer in een instelling voor beschermd wonen.

Dan is hij pas zelfstandig op zijn 27e in plaats van op zijn 23e. Het is wel zaak om in de tussentijd het perspectief levend te houden. Je moet daar in je plan rekening mee houden.'

'De doorbraakmethode onderbouwt waarom de doorbraak beter is dan de reguliere aanpak. Maar bij schaarse voorzieningen is de vraag waarom de een meer aanspraak kan maken op een voorziening dan een ander.'

In het actieonderzoek van het Haagse Zorg- en Veiligheidshuis merkte Anneke Aanstoot dat schaarste de verhoudingen tussen hulpverleners onder druk zet. De doorbraakmethode kan die spanning vergroten. De methode onderbouwt heel goed waarom de doorbraak voor deze ene persoon belangrijk is en wat er kan gebeuren als er geen toegang komt tot de voorziening. 'De kracht van het IPW is dat het hen als externe soms lukt om een plan door de bureaucratie te jassen. Maar wij

zitten de volgende dag weer om tafel met diezelfde partners voor een andere casus. En dat doet wat met de relatie. En dan kan het succes van Andrej een belemmering vormen voor het succes van Amir.' Aanstoot gebruikt een mooie metafoor om toch een goede samenwerking te komen: 'Je moet het ijzer smeden als het koud is. Je moet de relatie bouwen vóór de nood aan de man is. Zodat je een beroep op partners kan doen als de nood aan de man is.'

Door de schaarste worden bewoners en hulpverleners elkaars concurrenten. Bij Andrej is het uiteindelijk gelukt, maar bij een deel van de andere twintig cases uit het actieonderzoek niet. Aanstoot noemt casework daarom 'zwoegwerk'. 'Je moet vasthoudend zijn, goed kunnen omgaan met tegenslagen en toch moed houden.' Kruijer bepleit dat gemeenten veel meer werk steken in het verminderen van de schaarste. Dat kan door heel goed in kaart te brengen hoe het komt dat mensen schaarse voorzieningen nodig hebben en wat kan worden gedaan om in een vroeger stadium te voorkomen dat het zover komt. 'Als je een goede analyse maakt van alle keren dat een doorbraak nodig is, zie je wat de maatschappelijke prijs is van de schaarste. Dan zal je zien dat een extra huis bouwen eigenlijk een heel goedkope vorm van hulpverlening is.' ■

Jonathan Berg, Jeroen van Wijngaarden, Lieke Oldenhof (2022) Losmaken wat vast zit. Evaluatie van het PRIO programma, gericht op het helpen van kwetsbare Rotterdammers die vastlopen in het systeem. Erasmus School of Health Policy & Management
Harry Kruijer, Rosa Snuverink (2023) Doorbraak. Doen wat nodig is. Zeven verhalen achter de casus. IPW & Zorg- en Veiligheidshuis Haaglanden



Eefke Postma

TEKST & BEELD

Eefke Postma

ILLUSTRATIE

Josje van Koppen

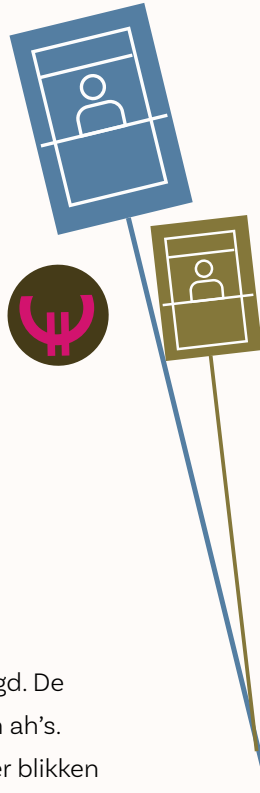
Een onmogelijk circus

Jongleren is een kunst. Op de basisschool heb ik er ooit een workshop voor gevolgd. De meester startte de dag met een heel scala aan trucjes, gevolgd door veel oeh's en ah's. Zonder moeite gooide zijn metgezel hem de ene naar de andere bal toe, en zonder blikken of blozen ving hij ze op en nam de ballen mee in het ritmische spel. Toen het onze beurt was om te gaan oefenen begonnen we met één bal, toen twee, en wie het heel goed kon, mocht het zelfs proberen met drie of vier ballen. Hoe hard ik ook probeerde – met het puntje van mijn tong in opperste concentratie uit mijn mond – ik kwam niet verder dan twee ballen. Mijn droom om bij het circus te gaan heb ik toen maar laten varen.

Helaas zocht het circus daarna mij op. Ik was tienermoeder. Een van de velen die dacht terecht een toeslag te ontvangen voor de kinderopvang. Als slachtoffer van de toeslagenaffaire werd ik gedwongen om een onmogelijk aantal ballen in de lucht te houden. Het was jongleren en koorddansens tegelijk. En dan zonder vangnet. De zwaarte van al het gewicht dat ik droeg, de continue spanning, de prestatiedruk, de verwijten. Dat vrat aan mij, dat deed afbraak aan mijn mentale gezondheid.

Ik moest werken alsof ik geen kinderen had, te veel verzuim zou leiden tot ontslag. Ik moest moederen alsof ik niet werkte en geen zorgen had. Ik moest slapen als een roosje, maar kwam tijd tekort. Ik moest orde scheppen voor de professionals, ik moest snappen wat zij niet snapten. Ik moest tijd en energie investeren aan loketten. Het was alsof ik de professionals bij de hand nam in plaats van andersom. Om vervolgens doodleuk te horen dat alles voor niets was.

De eerste (onterechte) terugvordering van de belastingdienst begon al na een jaar. En het heeft tien jaar geduurd. Wat had ik in die tijd graag professionals gehad die maatwerk konden leveren. Helaas heb ik te veel professionals ontmoet die eerder een reden leken te zoeken waarom ze me niet konden helpen. Ik kwam niet voor een uitkering in



‘Het is niet onze verantwoordelijkheid dat u zwanger bent geraakt’, zei een medewerker van het UWV.

aanmerking omdat ik nog geen startkwalificatie had (en nog jonger was dan 27 jaar). Ik kwam niet voor schuldhulpverlening in aanmerking omdat mijn partner zzp’er was. Ik kon alleen hulp van de voedselbank krijgen als ik in beschermingsbewind ging. ‘Het is niet onze verantwoordelijkheid dat u zwanger bent geraakt’, zei een medewerker van het UWV.

Wij werkten ons een slag in de rondte, zwaar onder de armoedegrens. Om maar de belastingdienst terug te betalen. Die vorderde bijna 100 duizend euro terug. Met zoveel geldgebrek wordt alles nog moeilijker. Nog meer ballen die je in de lucht moet houden. En al die tijd dacht iedereen dat ik het verkeerd had gedaan en niet de belastingdienst. Tot de erkenning kwam dat ik gedupeerde was.

Dit was in het jaar 2021, het jaar waarin ik schuldenvrij was. En de borrelnootjes van Duyvis werden aangesmeerd met de oneliner: Why Nut? ‘Dat is nou echt een motto waar jij naar moet gaan leven, Eefke’, zei mijn partner. En dat ben ik gaan doen. Ik werk nu als ervaringsdeskundig adviseur bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Via het actieprogramma Kansrijke Start zet ik mijn kennis in voor jonge ouders in een kwetsbare situatie. Ik gun andere ouders ook de rust en ruimte

om zichzelf te kunnen ontwikkelen. Vooral de ruimte om het op hun eigen tempo te doen.

Daarvoor is het nodig dat de professionals de jongleurs worden. Dat zij van overbelaste mensen een paar ballen overnemen. Daarvoor moeten ze zich niet richten op redenen waarom iets niet kan, maar bedenken hoe het wel kan. Volg het motto van Duyvis. Denk steeds: Why Nut? Hoe vaker je ziet dat het wél kan, hoe makkelijker het gaat. Jongleren lijkt ook onmogelijk tot je er door oefening bedreven in raakt. ■



De Twentse Koers

KLEIN BEGINNEN EN GROOT DENKEN

Zes jaar geleden startten veertien Twentse gemeenten samen met zorgverzekeraar Menzis een pilot om verzekerden met schulden beter te helpen. De samenwerking was het begin van de Twentse Koers. Gemeenten, zorgverzekeraar en zorgkantoor Menzis, GGD Twente en provincie Overijssel werken binnen dit programma samen aan meer gezondheid en welzijn voor Twentenaren.

TEKST

Yolanda van Empel

BEELD

Emiel Muijderman

ILLUSTRATIE

Josje van Koppen

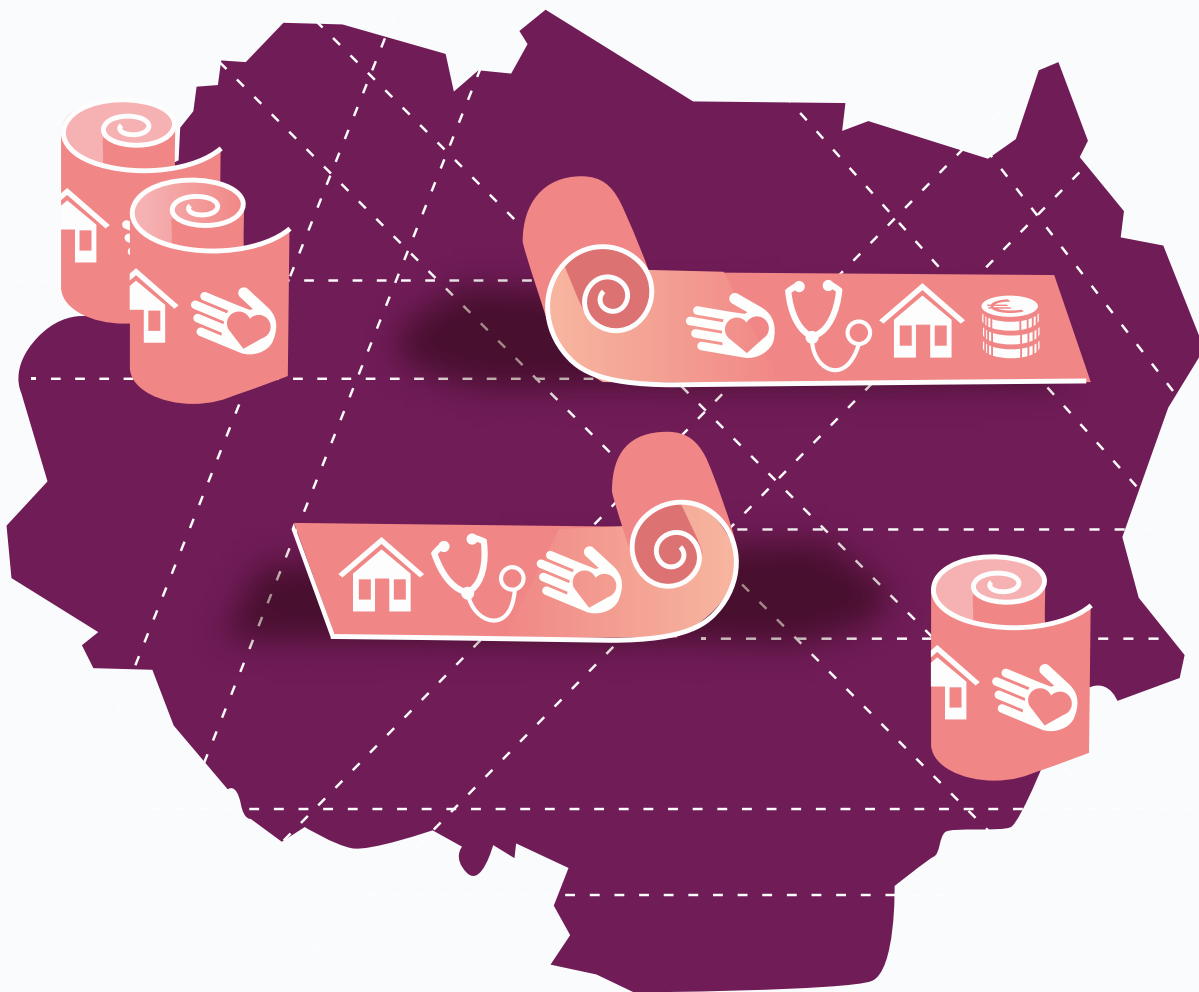
Nu is de Twentse Koers een programma waar ruim 25 mensen werken met goede resultaten en landelijke en regionale waardering. Wat maakt dat het werkt? En wat zijn de uitdagingen?

Zo'n 1500 verzekerden met betalingsachterstanden werden in de eerste pilot van de Twentse Koers binnen enkele maanden goed geholpen. Door een haalbare betalingsregeling op te zetten en mensen een goede verzekering te blijven bieden. 'Voorheen werden verzekerden namelijk bij schulden uit de aanvullende verzekering gezet

en kregen ze boetes opgelegd', vertelt Elise Hol, manager van de Twentse Koers. 'Gemeenten kwamen diezelfde mensen vervolgens tegen bij andere loketten. Bijvoorbeeld omdat ze uit hun woning werden gezet of lastig werk vonden door een slecht gebit en zich geen kunstgebit konden permitteren. Nu werd hen direct een helpende hand geboden.'

Strategische samenwerking

Sindsdien zijn er binnen de Twentse Koers talloze projecten gestart met meer dan 300 partners, zoals zorgaanbieders, welzijnsinstellingen, huisartsen, inwonersinitiatieven en schuldhulpverleningsorganisaties. Die projecten ondersteunen inwoners op het gebied van wonen, zorg en gezondheid. Dat is hard nodig door onder andere de vergrijzing in Twente, het tekort aan (geschikte) woningen en een tekort aan zorgmedewerkers.



Een van de innovaties in Enschede-Zuid is dat wijkverpleegkundigen de indicaties voor de gemeente doen voor zorg en ondersteuning aan ouderen. De wijkverpleegkundige, betaald door de zorgverzekeraar, brengt nu een advies uit over een Wmo-voorziening, gefinancierd door de gemeente. Dat is sneller, betrouwbaarder en fijner voor de inwoner, die nu alleen te maken heeft met de vertrouwde wijkverpleegkundige. Bovendien scheelt het inzet van schaars personeel. Het vraagt wel om vertrouwen als de wijkverpleging adviseert over ondersteuning, en dus de financiering, door de gemeente.

En het werkt. De indicaties van de wijkverpleegkundigen wijken in de regel niet af van de Wmo-consulenten van de gemeente, blijkt uit onderzoek. Daarom is het project succesvol in heel Twente ingevoerd.

Streettriage

Nog een voorbeeld. Recent werd in Twente een samenwerking opgezet tussen politie, GGZ, ambulancezorg en gemeenten om verwarde mensen beter te helpen. Nu wordt meestal de meldkamer van de politie gebeld als mensen iemand met verward gedrag signaleren en belanden mensen regelmatig in de cel. Terwijl de persoon in kwestie heel vaak psychische hulp nodig heeft. Daarom gaan, bij een melding van een verward persoon, de politie, ambulancezorg en sociaal werker samen op pad om te kijken wat de persoon nodig heeft. ‘Deze zogenaamde streettriage is een daverend succes’, vertelt Hol. ‘Hierdoor belanden veel minder mensen met verward gedrag in de politiecel en krijgen ze eerder de hulp die ze nodig hebben.’

‘Samenwerken levert energie op en governance discussie.’

Structurele samenwerking

Veel van de samenwerkingen binnen de Twentse Koers schreeuwen om bestendiging in beleid. Gek genoeg maakt dat de processen direct een stuk taaier, merkt Hol. ‘Dat heeft niet zozeer te maken met onwil’, benadrukt Hol. ‘Vrijwel alle betrokken instanties zijn het roerend eens over meer samenhangend en slimmer samenwerken. Daar kun je bijna niet ‘tegen’ zijn.’

Wat maakt het dan toch lastig om dergelijke maatwerkoplossingen onderdeel te maken van regulier beleid? ‘Bijvoorbeeld wet- en regelgeving’, vertelt Hol. ‘Zorgverzekeraars zijn vanuit de wet gehouden om te handelen binnen het strakke kader van een schadeverzekering. Ze mogen niet zomaar premiegeld gebruiken voor ondersteuning die niet valt onder de verzekerde zorg, zoals collectief inzetten op preventie. Tegelijk zijn ze wel gebaat bij de samenwerkingen binnen de Twentse Koers, aangezien die het beroep op zorg doen dalen.’

Ook privacywetgeving kan roet in het eten gooien. ‘Zo willen we in Twente de samenwerking bij schulden uitbreiden met banken, postorderbedrijven en het gemeentelijke belastingkantoor zoals nu gebeurt bij de vroegsignalering van schulden bij water-, woon- en energiebedrijven’,

vertelt Hol. ‘Gemeenten krijgen een signaal bij betalingsachterstanden, zodat ze tijdig een helpende hand kunnen bieden. Voor de vaste-lastenpartners en gemeenten wordt een uitzondering gemaakt binnen de AVG. Dat zouden wij ook graag willen voor andere organisaties waar inwoners vaak schulden hebben. Hierdoor kunnen we inwoners nog beter belangeloos en tijdig helpen.’

Langere adem

Hoewel het bestendigen van pilots dus vaak om een langere adem vraagt, laat de Twentse Koers zich hierdoor niet uit het veld slaan. Sterker nog, het is onderdeel van de strategie. Het adagium is: begin met samenwerken in de praktijk en regel daarna de governance. ‘Samenwerken levert energie op en governance discussie’, merkt Hol op. ‘De kunst is dus om die discussie in het begin te vermijden. Anders gebeurt er niks. Daarom beginnen we een programma meestal met een kleine *coalition of the willing* en vermijden we te veel overleggen.’

En nu komt het: zorg er tegelijk wel voor dat het bestuur van de betrokken organisaties is aangehaakt. Bijvoorbeeld door de wethouders en gedeputeerden van de provincie op de hoogte van de programma’s te houden. Dat hoeft niet groots en meeslepend, benadrukt ze. ‘We spreken wethouders en gedeputeerden drie keer per jaar en praten hen dan bij over de resultaten, uitvoering en beleid. Tijdens die overleggen communiceren we wat nodig is voor de volgende stap. Daarbij benoemen we steeds de opbrengsten van de samenwerking. Een voordeel daarvan is dat snel schakelen mogelijk is als het programma in een andere fase komt en er bestuurlijke inbedding nodig is. Als het nodig is, spreken wij elkaar tussendoor wel informeel. Regelmatig sterven mooie pilots een zachte dood



Evelien Van Broeck,
Regiomanager Zorg en
Sociaal Domein bij Menzis

doordat de governance en het bestuur niet aangehaakt zijn, waardoor er onvoldoende is nagedacht over de duurzame inbedding. En dat is pas echt zonde', aldus Hol.

Klein beginnen

Klein beginnen heeft nog een ander voordeel. 'Bij aanvang van een samenwerking werkt het goed om met een paar kleinere gemeenten te starten', vervolgt Hol, die zelf hiervoor bij twee kleinere Twentse gemeenten werkte. 'Daar hebben de wethouders en beleidsmedewerkers een breder takenpakket dan in de grotere gemeenten waar processen meer in protocollen zijn gegoten. Kleinere gemeenten hebben ook meer belang bij regionale samenwerking. In een later stadium is het juist weer nodig dat

grotere gemeenten aanhaken om het programma robuuster te maken. Grote en kleine gemeenten hebben elkaar nodig, we doen het echt met z'n veertienen.' ■



Wat kan ik zelf doen om vitaal te blijven?

'Bij Menzis kijken we steeds meer naar de leefkracht en het welbevinden van mensen. Je bent niet je ziekte of beperking, ook niet als je chronisch ziek bent. We vinden het belangrijk dat wordt gekeken naar 'wat' burgers zelf nog kunnen en zetten, samen met de Twentse Koers en Twente Beter, in op het stimuleren van het nemen van meer eigen regie bij de inwoners.

Twente kent naast een (landelijk) tekort aan zorgpersoneel relatief veel vergrijzing. De druk op de ouderenzorg en wijkverpleging is immens. Ook wonen er relatief veel chronisch zieken. Verzekerden hebben soms de houding: 'Ik heb recht op zorg'. Die houding willen we proberen om te buigen naar: 'Wat kan ik zelf doen om vitaal te blijven?' We zien dat als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Dit draagt bij aan het toegankelijk en betaalbaar houden van kwalitatief goede zorg.

'Preventie is van oorsprong geen kerntaak van een zorgverzekeraar.'

Preventie is van oorsprong geen kerntaak van een zorgverzekeraar. Gelukkig is er een kentering gaande: zo zijn valpreventie voor de hoge risicogroep en diverse leefstijlinterventies onder de zorgverzekeringswet gaan vallen. Ook is er meer aandacht voor mensen met schulden en werken we in de regio samen aan minder schulden.

Verlichten van de druk op de zorg gaat ook om afwegingen maken. Een operatie aan een heup bij een persoon van 86, levert dat echt de beoogde gezondheidswinst op? De juiste zorg op de juiste plek, daar draait het om. Binnen de Twentse Koers voeren we dat noodzakelijke gesprek en zetten samen stappen naar een vitale regio.'



Bouwen voor gezondheid

TEKST

Yolanda van Empel

BEELD

Bram van de
Biezen

De komende drie jaar draagt zorgverzekeraar De Friesland via de gelijknamige stichting 600 duizend euro bij aan het programma Leeuwarden Oost. Doel is een betere gezondheid en het voorkomen van gezondheidsproblemen voor bewoners in het kwetsbare stedelijke gebied. De samenwerking vond haar oorsprong in de City Deal Eenvoudig Maatwerk.



‘Geen overwinning zonder strijd!’ prijkt op een bord boven de deur bij het Cambuurstadion. Woningen en veel ruimte voor groen en bewegen komen op de plek van het huidige Cambuurstadion en de trainingsvelden in Leeuwarden Oost. Het stadiongebied, waar het zo vaak bruist en kolkst, gaat plaatsmaken voor een mix aan woningen voor een meer gemengde wijk. Op de plek van het oude voetbalveld komt een zogeheten skills garden: ruimte om te ontmoeten, te bewegen en te sporten en het leren van vaardigheden – skills.

Gelijktijdig investeren in zowel de fysieke leefomgeving (bouwen) als het sociaal en veiligheidsdomein moet bijdragen aan meer leefbaarheid en veiligheid in Leeuwarden Oost. Het gebied dat bestaat uit vijf buurten is een van de twintig kwetsbare gebieden van het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid (NPLV). De wrange cijfers worden al jaren opgedreund door bestuurders: mensen in kwetsbare wijken leven zo’n zeven jaar korter en vijftien jaar lang in een minder goede gezondheid. Eenzaamheid, armoede en criminaliteit zijn er oververtegenwoordigd.

Leeuwarden Oost vormt daarop geen uitzondering. De arbeidsparticipatie is laag (58 procent tegenover 69 procent landelijk) en het aantal mensen in de bijstand is ruim drie keer hoger dan landelijk. Van de jongeren heeft bijna een vijfde geen startkwalificatie. Ruim een kwart van de bewoners rookt. Ook is er relatief veel criminaliteit: het aandeel bewoners dat te maken heeft met een misdrijf, of een *high impact crime*, is groter dan gemiddeld in Nederland. (Bron: zichtopwijken.nl)

Hardnekkige problemen oplossen

‘De problemen in Leeuwarden Oost zijn hardnekkig en worden van generatie op generatie doorgegeven’, vertelt Marloes Schreur, programmadirecteur van Leeuwarden Oost. ‘Werkloosheid is soms al generaties lang aanwezig. Deze kinderen hebben hun ouders bij

wijze van spreken nog nooit naar het werk zien gaan.' Net als de 19 andere kwetsbare stedelijke gebieden verbonden aan het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid gaat Leeuwarden Oost voor een langjarige aanpak van twintig jaar om de problemen te doorbreken.

Vanuit het programmabureau, waar naast de gemeente ook lokale partners en bewoners bij zijn aangesloten, geeft Schreur leiding aan het programmateam. 'We willen dicht bij de bewoners zijn', vertelt ze. Haar missie is helder: 'Iedereen in Leeuwarden Oost moet er fijn kunnen wonen, met een goede opleiding en inkomen en in een goede gezondheid.'

'Investeren in gezondheid en een gezonde leefomgeving doen op de langere termijn het beroep op de zorg dalen.'

Skills garden op het huidige Cambuurterrein is een mooi voorbeeld van zo'n project waarbij wordt geïnvesteerd in meerdere domeinen. 'Veel groen en een goed activiteitenprogramma voor iedereen moeten gaan zorgen voor een veiligere leefomgeving, meer gezondheid en meer kansen om te leren en werken voor bewoners', vertelt Schreur. 'Zo is er het plan om bewoners op te leiden tot sportcoach en beheerder in skills garden. Vervolgens koppelen we de initiatieven in skills garden aan participatie en werk; dat is de samenhangende aanpak waar we voor gaan.' Bewoners worden intensief betrokken bij het ontwerp en de invulling van skills garden, waarbij het 'Camburgevoel' behouden blijft.

Stichting De Friesland

Bijzonder is dat bij de herontwikkeling van het stadiongebied al rekening wordt gehouden met de ontwikkeling van skills garden. Meestal zijn het fysieke en sociaal domein gescheiden werelden. Ook bijzonder is dat zorgverzekeraar De Friesland via een stichting de komende drie jaar 600 duizend euro investeert in Leeuwarden Oost. Een deel daarvan is bestemd voor de ontwikkeling van skills garden.

'Het sprak het bestuur van de Stichting De Friesland aan dat het programma goed aansluit bij gezondheid, vitaliteit en preventie voor een kwetsbare groep en voor een lange looptijd', zegt Nynke van der Meulen, manager Strategie en Propositie bij De Friesland en tevens bestuurslid van Leeuwarden Oost. 'De 600 duizend euro is afkomstig uit Stichting De Friesland. Hiermee financieren we innovatieve projecten en programma's op het gebied van preventie, vitaliteit en zelfredzaamheid. Binnen de basisverzekering hebben we namelijk beperkte mogelijkheden om te investeren in preventie.'

'De stichting zet zich in voor het algemeen belang en staat los van premiegeld', vervolgt Van der Meulen. 'Investeren in gezondheid en een gezonde leefomgeving doen op de langere termijn het beroep op de zorg dalen, doordat mensen minder of minder zware gezondheidsklachten ontwikkelen.' Schreur is enthousiast: 'Het is uniek dat we samen met Stichting De Friesland investeren in preventie. Dat helpt enorm om de kwaliteit van leven te verbeteren.'

Scoren voor Gezondheid en Gezinslab

Skills garden is niet het enige initiatief waarin Stichting De Friesland investeert in Leeuwarden Oost. Zo is er ook geld voor de projecten Scoren voor Gezondheid en het Gezinslab. In het project Scoren voor Gezondheid worden schoolkinderen

in Leeuwarden Oost gestimuleerd om vaker te bewegen en gezond te eten. Zo leren ze verschillende sporten en talenten ontdekken. Ook voetballers van Cambuur en andere sporters dragen bij aan Scoren voor Gezondheid om kinderen te inspireren tot meer bewegen. Dat is hard nodig, want veel kinderen in Leeuwarden Oost hebben geen goede motorische ontwikkeling.

Het Gezinslab richt zich op zijn beurt op het wegnemen van achterliggende oorzaken van gezondheidsproblemen zoals stress, schulden, werkloosheid of een ongezonde leefstijl. Dankzij de deelname van Stichting De Friesland aan Gezinslab kan dBieb cursussen aanbieden op het gebied van een gezonde leefstijl en gezonde voeding.

Samenwerken aan preventie

Gemeenschappelijke deler is ook in deze projecten de focus op het voorkomen van gezondheidsschade. Samenwerken aan preventie binnen het sociaal domein is overigens niet nieuw voor De Friesland, haast Van der Meulen zich te zeggen. 'We werken vanaf 2016 samen met onder andere de gemeenten en de GGD op het gebied van preventie. De Friesland is een regionale zorgverzekeraar, we zijn 200 jaar geleden begonnen in Leeuwarden. Zestig procent van de Friese bevolking is klant bij De Friesland. We zitten goed in onze lokale netwerken.'

De samenwerking tussen Leeuwarden Oost en Stichting De Friesland kwam dan ook niet uit de lucht vallen. 'We werkten vanuit de gemeente bijvoorbeeld al verschillende jaren samen met De Friesland binnen de City Deal Eenvoudig Maatwerk', vertelt Schreur. Leeuwarden begon met maatwerk in 2016 in de stadswijk Oud Oost. Op basis van data werd inzichtelijk gemaakt welke huishoudens meerdere voorzieningen tegelijk hadden. Wanneer de problemen terug te voeren waren op een

gezondheidsprobleem of een betalingsachterstand voor de zorgverzekering dacht De Friesland mee. 'Oplossingen die buiten de basisverzekering vielen, betaalden we uit een gezamenlijk maatwerkbudget', aldus Schreur. Het bekendste voorbeeld hiervan is de hulphond voor een meisje met anorexia. De Friesland en de gemeente vergoedden de kosten voor de training van de hond uit het gezamenlijke maatwerkbudget. Het meisje was minder verdrietig, at weer en ging weer naar school, vertelde haar moeder destijds.

Doorbouwen

'Vanuit de ervaring binnen de City Deal Eenvoudig Maatwerk zijn we met De Friesland gaan doorbouwen in het kader van het grootschaligere Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid', vervolgt Schreur. 'Alles draait daarbij om mensen perspectief bieden door zowel een fysiek betere leefsituatie als een betere uitgangspositie in het leven. Dus je overstijgt een beetje je eigen belang, met erkenning van je taak als zorgverzekeraar en gemeente.'

Bij alle activiteiten probeert Leeuwarden Oost bewoners goed te betrekken, zoals ook bij skills garden, dat zich vooral richt op de jeugd. Bij de ontwikkeling ervan worden scholen in Leeuwarden Oost dan ook intensief betrokken. Op de bewonersavond over de inrichting van skills garden die Leeuwarden Oost onlangs organiseerde, werden de wensen besproken. Sommige scholen en bewoners willen een trainer of coach voor skills garden aanstellen en de mogelijkheid om een sportveldje te reserveren. Unanieme bewonerswens: het Hertje, het symbool van SC Cambuur, moet een prominente plek krijgen in skills garden. ■

Minder afwijzingen voor bijzondere bijstand

'Amsterdammers in kwetsbare wijken hebben eerder meer dan minder ondersteuning nodig.'

TEKST

Yolanda van Empel

ILLUSTRATIE

Josje van Koppen

Een vereenvoudiging van het aanvraagproces voor bijzondere bijstand voor bewindvoering en rechtsbijstand en een flinke daling van het aantal afwijzingen van bijzondere bijstand voor niet-uitkeringsgerechtigden. Het lukte Amsterdam in minder dan een jaar. Daardoor is er ook meer tijd voor maatwerk bij complexe aanvragen van bijzondere bijstand, zoals in de buurtwoning in Amsterdam Noord.

Hoe? Door werkprocessen te veranderen en aanvraagprocedures anders te ordenen. Ook werken de medewerkers van de directie Werk, Participatie en Inkomen van de gemeente Amsterdam meer samen met onder andere het buurtteam en andere organisaties in buurtwoningen. De interventies werden bekookstofd samen met buurtteammedewerkers en medewerkers van bezwaar & beroep die meededen aan de Amsterdamse Maatwerkplaats, onderdeel van de Maatwerkaanpak.

Afwijzen

'In veel casussen waarin de Amsterdammers en professionals vastliepen, zagen we dat aanvragen voor bijzondere bijstand werden afgewezen en

kwam de persoon in kwestie later in de problemen', vertelt Mariëlle van den Ackerveken, projectleider Amsterdamse Maatwerk Methode. 'Achteraf bleek dan regelmatig dat bijzondere bijstand wél nodig en terecht was. Punt is dat de problemen van de betrokken Amsterdammer intussen vaak alleen maar waren gegroeid.'

Hoe voorkomen we dit? Die brandende vraag lag eind 2022 op tafel tijdens de Amsterdamse Maatwerkplaats. Medewerkers en management van de directie Werk, Participatie en Inkomen (WPI) van de gemeente Amsterdam kwamen samen met onder andere buurtteammedewerkers en medewerkers van bezwaar & beroep om knelpunten bij de toekenning van bijzondere bijstand boven



tafel te krijgen, en dan vooral van vaak terugkerende casuïstiek. ‘Daar zitten regels en voorschriften kennelijk in de weg om vanuit het perspectief van Amsterdammers te handelen’, vertelt Anne-Marie Rotteveel, organisator van de Maatwerkplaats.

Gele doekje

Nu wordt bijzondere bijstand ook wel het ‘gele doekje’ van de Participatiewet genoemd; het wordt voor veel verschillende zaken ingezet – net zoals het gele doekje bij huishoudklusjes. Inwoners kunnen een beroep doen op bijzondere bijstand ‘voor dringende en onvoorziene omstandigheden die ze zelf niet kunnen betalen’. Denk aan een extra aanvulling op de energietoeslag, een wasmachine en inrichtingskosten. Inzet van bijzondere bijstand voor bewindvoering en bezwaar en beroep komt vaak voor en valt juist niet onder de categorie ‘gele doekje’.

Ongeveer 30 duizend aanvragen voor bijzondere bijstand worden jaarlijks afgehandeld bij de gemeente Amsterdam. Uit data blijkt dat er relatief veel bezwaren en beroepen na een afwijzing binnenkomen voor deze aanvragen. ‘Hoeveel precies is door verschillen in dataopslag niet duidelijk – wel weten we dat het gaat om substantiële aantallen’, vertelt Anne-Marie Rotteveel.

Voor de aanvraag van bijzondere bijstand moeten mensen veel gegevens aanleveren. Het komt vaak voor dat Amsterdammers niet alle gegevens aanleveren. ‘Toekennen van bijzondere bijstand kost veel werk; je moet het kunnen onderbouwen’, vertelt Rotteveel. ‘En voor maatwerk is een brede blik nodig. Bij een hoge werkdruk is dat helaas vaak het eerste dat wegvalt.’

Maatwerkplaats

In de Maatwerkplaats benaderen de deelnemers het vraagstuk vanuit verschillende perspectieven en ontwikkelen samen verbeteringen. Er zijn concrete verbeterpunten en zelfs prototypes ontworpen voor verbeteringen. Er zit ook een rode draad in die verbeterpunten: eenvoudig en snel waar dat kan, breed kijken en tijd nemen waar dat nodig is.

Eenvoudiger en sneller

Een van de teammanagers is aan de slag gegaan met een van de verbeterideeën uit de Maatwerkplaats. 'De aanvraagprocedure voor bijzondere bijstand voor bewindvoering en rechtsbijstand gebeurt al vijftien jaar via hetzelfde, héél lange formulier', vertelt Rob den Duijf, teammanager WPI van de gemeente Amsterdam. 'Vooraf weet je vaak al wat er uitkomt en toch houden we vast aan de uitgebreide uitvraag van gegevens. Als eerste stap hebben we het aanvraagformulier en -proces voor bijzondere bijstand voor bewindvoering en rechtsbijstand drastisch vereenvoudigd', vertelt Den Duijf. 'Het nieuwe formulier kan in vijf minuten ingevuld worden. Zo hoeven de inkomensconsulenten door een koppeling met Suwi-net (een applicatie waarin overheidsorganisaties persoonsgegevens in basisregistraties kunnen raadplegen, red.) niet meer het inkomen van een aanvrager te controleren.'

Ook de draagkrachtberekening gaat op de schop. 'Voorheen deden we standaard een tijdrovende draagkrachtberekening', vervolgt Den Duijf. 'Die schrappen we nu voor inwoners met een laag inkomen.' Een goede zet, constateert hij: 'Uit onderzoek blijkt dat het schrappen van de draagkrachtberekening gemiddeld elf euro scheelt vergeleken met de tijdrovende berekening.'

Verbeteren van de communicatie met advocaten en bewindvoerders is een andere innovatie. 'Advocaten doen veel aanvragen voor bijzondere bijstand namens Amsterdammers', vertelt Anne-Marie Rotteveel. 'Nu krijgen ze een aanvraagformulier voor zeven inkomensondersteunende maatregelen toegestuurd. Terwijl een advocaat alleen wil weten of de eigen bijdrage uit de bijzondere bijstand betaald kan worden.'

‘Door de snellere aanvraag kunnen professionals meer huisbezoeken afleggen bij aanvragen waar we vermoeden dat er meer aan de hand is.’

Processen veranderen en ordenen

Inkomensconsulent Anissa El Marsi verbeterde in Amsterdam West met haar team het proces voor bijzondere bijstand voor niet-uitkeringsgerechtigde aanvragers, de zogenoemde nuggers. 'Dat was verrassend', vertelt El Marsi. 'Met een paar simpele ingrepen is het ons gelukt om de gemiddelde duur van het aanvraagproces voor bijzondere bijstand te halveren van 27 dagen naar twee weken.'

Hoe? 'Mijn collega's en ik handelen bij de start van iedere werkdag eerst de "bb'tjes" af van de nuggers. Deze groep levert namelijk vaak niet alle benodigde gegevens aan, we kennen deze groep als WPI ook niet. We beschikken namelijk niet over de benodigde gegevens van niet-uitkeringsgerechtigden. Deze gegevens hebben wij wel als mensen al een uitkering ontvangen. Als je dat op dag 1 checkt, kan je er direct mee aan de slag. We bellen mensen direct na met de vraag om zo snel mogelijk de ontbrekende gegevens aan te leveren. Mensen reageren sneller als je ze persoonlijk gesproken hebt, merk ik.'

Samenwerken in buurtwoningen

Een andere verbetering die voortkomt uit de Maatwerkplaats is dat medewerkers van WPI, terwijl ze al intensief samenwerken met de buurtteams,

een nog bredere samenwerking aangaan met partners in zogenaamde buurtwoningen Amsterdam Noord (zie pagina 23). Ze werken er samen met buurtteammedewerkers, wijkagenten, welzijnsinstellingen en woningcorporaties.

‘Bijzondere bijstand raakt alle leefdomeneinen’, vertelt Rob den Duijf. ‘Veel aanvragen, zoals voor tandartskosten of een babyuitzet, komen binnen via het buurtteam. Voorheen doorliepen de buurtteammedewerkers dan het proces voor een aanvraag voor bijzondere bijstand met de Amsterdammer, gevolgd door de vraag: “Komt u terug als WPI u een brief heeft gestuurd?” Dan moest je maar hopen dat mensen terugkomen. Nu zit WPI samen met het buurtteam aan tafel in de buurtwoning.’

Voordeel is dat de klantbegeleiders ook direct een gesprek kunnen voeren over andere inkomensondersteunende maatregelen. ‘Zo komt het geregeld voor dat mensen naar de buurtwoning komen voor hulp bij de aanvraag van een energietoeslag’, vertelt Den Duijf. ‘Soms zijn de energiekosten zo hoog, dat we gelijktijdig een aanvraag doen voor bijzondere bijstand voor een extra tegemoetkoming.’

Ook blijkt vaak dat mensen in een tochtige en schimmelige woning leven of dat er problemen zijn op het gebied van gezondheid of eenzaamheid.

‘Dan is het mooi dat de woningcorporaties ook een dag in de week in de buurtwoning een spreekuur hebben. De medewerker van de woningcorporatie kan dan poolshoogte nemen bij klachten over tocht en schimmel. Dat werkt via de buurtwoning sneller dan wanneer bewoners zelf naar de verschillende instanties moeten bellen.’

Meer maatwerk

Door alle verbeteringen en innovaties bij het toekennen van bijzondere bijstand hebben klantbegeleiders nu meer tijd voor maatwerk en persoonlijk contact. ‘Door de snellere aanvraag kunnen professionals meer huisbezoeken afleggen bij complexe aanvragen of aanvragen waar we vermoeden dat er meer aan de hand is’, legt Den Duijf uit. ‘Zo blijkt bij een huisbezoek bij een aanvraag voor een tegemoetkoming voor een wasmachine of babyuitzet regelmatig dat Amsterdammers ook recht hebben op andere inkomensondersteunende maatregelen.’

Schrijnend noemt hij dat bij huisbezoeken vrijwel altijd blijkt dat Amsterdammers in kwetsbare wijken eerder meer dan minder ondersteuning nodig hebben. ‘Het geeft een goed gevoel dat we door meer maatwerk en persoonlijk contact Amsterdammers beter kunnen ondersteunen. Ik hoop dat we snel meer buurtwoningen kunnen openen – het blijkt hard nodig en effectief.’ ■



De Amsterdamse Maatwerk Methode is ontwikkeld door en voor alle professionals in het sociaal domein en wonen. Doel is te werken vanuit het perspectief van de Amsterdammer, integraal samenwerken met en voor Amsterdammers met gestapelde problemen op meerdere leefgebieden en doen wat helpt en niet alleen wat hoort. Daarvoor is het noodzakelijk dat professionals goed met elkaar samenwerken en zo nodig maatwerk bieden. De methode is gebaseerd op succesvolle good practices en werkwijzen, zoals de Doorbraakmethode, Route 020 en de Omgekeerde Toets.



MAATWERK VANUIT DE BUURTWONING





In de buurtwoning in Amsterdam Noord bieden meerdere instanties laagdrempelige hulp aan kwetsbare bewoners.

Maandagochtend half 10, de buurtwoning aan de Pomonastraat in Amsterdam Noord ligt er rustig bij. Aan het eind van de straat kun je de voetbalvelden zien van de plaatselijke vereniging. Het is een ogenschijnlijk rustige wijk met veel groen, maar schijn bedriegt. 'Er is hier van alles aan de hand', vertelt Fenny van Sikkeleras, klantbegeleider Inkomen bij de gemeente Amsterdam.

Ze werkt sinds kort een dag in de week vanuit de buurtwoning. 'Een groot percentage van de mensen in Amsterdam Noord leeft van een uitkering of komt moeilijk rond. Ook kampen velen met problemen op het gebied van gezondheid en huisvesting. Ze wonen in een slecht geïsoleerde woning, hebben een verslaving of worstelen met sociale problemen.' Net als in de twee andere kwetsbare gebieden in Amsterdam (Nieuw West en Zuidoost) is de criminaliteit hoog en is er veel drugsoverlast.

Spreekuur

Hoewel de problemen groot zijn, is het lastig om mensen in de wijk te bereiken met hulp. Veel mensen weten ook niet dat ze aanspraak kunnen maken op inkomensondersteunende maatregelen als bijzondere bijstand of armoedeverzoeken. Vandaar dat sinds kort ook medewerkers van de directie Werk, Participatie en Inkomen van de gemeente Amsterdam werken vanuit de buurtwoning aan de Pomonastraat. Net als de wijkagent en medewerkers van onder andere de welzijnsinstellingen en woningcorporaties werken ze er een dag of een aantal uur per week. 'De buurtwoning wordt uiteraard ook door de buurtbewoners in Amsterdam Noord gebruikt', vertelt buurtteammedewerker Rick Boon van Buurtteam Molenwijk. 'Eén keer in de maand koken buurtbewoners hier bijvoorbeeld soep en er worden ook buurtwandelingen georganiseerd.'

TEKST

Yolanda van Empel

BEELD

Claudia Otten



'Je merkt pas wat mensen echt nodig hebben als je ze ziet en spreekt.'





Ook Amsterdam Zuidoost en Nieuw West zijn bezig met het realiseren van laagdrempelige ondersteuning onder één dak en dichtbij bewoners zoals in de buurtwoning. Zo opende deze zomer het Empower centrum bij de wooncomplexen Geldershoofd en Gravestein in Amsterdam Zuidoost, dat onderdeel is van het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid. De bewoners kunnen er terecht voor vragen over onder andere wonen, werk, veiligheid en schuldhulpverlening. Het centrum is ook een ontmoetingsplek voor jong en oud.



De klantbegeleiders Inkomen van de gemeente Amsterdam nemen elke maandag intrek in de buurtwoning, naast Rick Boon, de vaste medewerker van het buurtteam. 'Hoe mensen weten dat we hier zijn? We hebben in totaal 130 mensen met een bijstandsuitkering in de wijk gebeld en vrijblijvend uitgenodigd', vertelt Beyza Nalbant, klantbegeleider inkomen bij de gemeente Amsterdam. 'Dan hebben we een gesprek over hun inkomen en financiën en vragen gelijk hoe het met ze gaat en of ze ergens tegenaan lopen in hun woning of in de omgeving.'

Gaten dichten

Sara (niet haar echte naam, red.), een vrouw van halverwege de dertig, belt aan. Ze heeft een vervolgspraak met Fenny van Sikkeleras. 'Ze nodigde me een paar maanden geleden telefonisch uit voor een gesprek over mijn financiën', vertelt Sara. 'Mijn eerste gedachte? Weer zo'n standaard gesprek over werk. Nu red ik het financieel als alleenstaande ouder met vier kinderen net, hoewel ik de kinderbijslag en het kindgebonden budget nodig heb om de gaten te dichten. Geld voor een schoolreisje of goede fietsen voor mijn kinderen is er amper.' Zeker sinds de energiecrisis is het elke maand spannend. 'Werken lukt me niet goed door mijn reuma, mijn gezondheid fluctueert erg. Mijn wereld is klein geworden; ik zie overdag eigenlijk alleen de ouders op het schoolplein. Als mijn kinderen groter zijn, wil ik wel weer proberen te gaan werken.'

Van Sikkeleras helpt Sara met haar aanvraag voor bijzondere bijstand en wijst haar op het fietsenproject van sociaal ontwikkelbedrijf Pantar even verderop. 'Daar kun je voor een betaalbaar bedrag met de stadspas een goede fiets kopen, opgeknapt door mensen in een leerwerktraject.' Sara knikt: 'Een fiets voor mijn oudste dochter is verplicht op school voor het tuinenproject. Ze wil geen skeere (straattaal voor armoedig, red.) fiets, dit is perfect.' Na een halfuur en een kletspraatje stapt Sara weer op haar fiets. 'Ik wil je nog bedanken voor je tip voor gratis sporten in het buurthuis', zegt ze vrolijk. 'Helemaal top, ik kan op mijn eigen tempo meedoen en dan zie ik ook eens andere mensen.'



Maatwerk vanuit de buurtwoning

Precies zo'n maatwerkaanpak is het doel van de buurtwoning, die is ontstaan uit de Amsterdamse Maatwerk Methode (zie artikel op pagina 18). 'Je merkt pas wat mensen echt nodig hebben als je ze ziet en spreekt', vertelt Beyza Nalbant. 'Hoe de bewoners reageren? De meeste mensen zijn blij dat er eindelijk iets wordt opgepakt of dat ze hun verhaal kwijt kunnen. Er zijn ook mensen die alles op de rit hebben. En sommigen vragen of ze gekort worden op hun uitkering als ze niet komen. Dan benadrukken we dat het een vrijblijvend gesprek is.'

'De nood is vaak hoog', vertelt Nalbant aan de houten stamtafel. 'Zo vroeg een buurtbewoner laatst bijzondere bijstand aan voor een ijskast, terwijl die al eerder voor dit doel was verstrekt.' Waar normaal gesproken een koude afwijzing per brief zou zijn gestuurd, gingen Nalbant en Boon bij de man op bezoek. 'Wat we aantreffen was zorgelijk', vervolgt Nalbant. 'De man sliep op de kale grond en er waren amper meubels in huis, ook geen koelkast. Wel was er een wasmachine uit het jaar nul. De woning was vochtig en beschimmeld.'

Waar hij de eerder verstrekte bijzondere bijstand aan had besteed? 'De man rookt zo'n 300 euro per maand op en doet overdag vrijwel niets', vertelt Boon. 'Vanuit het project SOS (Samenwerken Op Straat) weten alle aangesloten ketenpartners elkaar goed te vinden en zijn er korte lijntjes. Een keer per maand is er een SOS-overleg in de buurtwoning. Zo hebben we samen met de woningcorporatie voor deze man vrijwilligers ingeschakeld om hem te helpen met klussen in huis. Het was wel duidelijk dat er meer nodig was dan een potje verf. Op dit moment kijken we samen met het SOS-team hoe we de man verder kunnen helpen met zijn verslavingsproblematiek en dagbesteding.'

Hoe de samenwerking bevalt tussen de verschillende organisaties? 'We bekijken situaties anders. Ik vind het fijn dat we met z'n allen een team vormen, denken in oplossingen en elkaar aanvullen', besluit Boon. 'Het allerbelangrijkste is natuurlijk dat we de Amsterdammers beter helpen en beter bereiken.' ■



Beyza Nalbant, Chantal Duurland, Rick Boon, Fenny van Sikkeleras.





TEKST

Michiel Zonneveld

ILLUSTRATIE

Josje van Koppen

BEELD

Nadine van den Berg

Wijkrechtspraak: het effect van de persoonlijke aanpak

Op basis van het strafdossier ziet het er niet goed uit voor mijnheer W. Hij wordt verdacht van vijf delicten. Van inbraak en diefstal van onder andere kranen en koperen leidingen in een leegstaand huis. Van de vernieling van de bewakingscamera's. Van drie diefstallen bij een pompstation. Dat terwijl er nog voorwaardelijke straffen openstaan. In de meeste gevallen zou door de rechter waarschijnlijk een onvoorwaardelijke gevangenisstraf worden opgelegd als hij schuldig wordt bevonden.

Maar dit is een bijzonder soort zitting. Dat merk je al aan de locatie. Die is niet in het gerechtsgebouw, maar op de bovenste verdieping van het Huis van de Wijk in het Rotterdamse stadsdeel Hillesluis. Wat verder opvalt is dat de tijd wordt genomen voor de behandeling. W. – een man van middelbare leeftijd – krijgt de gelegenheid om zijn kant van het verhaal te vertellen. Daarnaast komt de reclassering aan het woord. De sfeer is ook net iets gemoedelijker dan bij een gewone zitting. Misschien helpt het daarbij dat de rechter en griffier niet op een verhoogd podium zitten. Na afloop volgt meteen een in heldere taal geformuleerde uitspraak.

Het is een zitting van de wijkrechtbank voor de inwoners van vijf wijken in Rotterdam-Zuid. Bij deze rechtbank wordt gekozen voor een persoonsgerichte aanpak, legde Antoinette Opstelten enkele weken eerder al uit. Zij is als projectleider vanuit de rechtbank betrokken bij 'Wijkrechtspraak op Zuid'. Het project is gericht op kwetsbare Rotterdammers die vaak hulpverlening mijden en meestal niet op zitting verschijnen. Opstelten: 'Voor deze groep is het belangrijk dat de rechtbank in de buurt en in een vertrouwde omgeving is. Dat kan ze net over de streep trekken.' Een andere succesfactor van het project is het Multidisciplinair Overleg (MDO). In dat overleg praten onder andere reclassering, eventueel

betrokken hulpverleners en Openbaar Ministerie én advocaten over de achterliggende problemen en de vraag of een zaak geschikt is voor de wijkrechtspraak.

'Dat betekent dat er voor de zitting al veel over een verdachte bekend is.'

Er wordt die middag uitgebreid stilgestaan bij wat je in het jargon van de hulpverlening 'multiproblematiek' noemt. W. was lange tijd dakloos, zonder werk of uitkering. Tijdens de behandeling komt ook zijn drugsgebruik ter sprake. Een echte beroeps crimineel is hij niet. Bij de diefstallen in de winkel van het benzinestation blijkt het de ene keer om (naar eigen zeggen) tien liter benzine te gaan, een volgende keer om een broodje en de laatste keer om een handdoek die hij schielijk teruglegde toen hij doorhad dat hij in de gaten werd gehouden. Wat zwaarder weegt, is de diefstal uit het huis en de vernielingen. Hij probeert de rechter ervan te overtuigen dat hij zich op sleeptouw heeft laten nemen door een bekende die enkele uren eerder had ingebroken. In ruil voor een pakje shag zou hij helpen wat ijzer mee te nemen. 'Ja, het was een stomme fout om daarvoor dat huis in te gaan natuurlijk', geeft W. volmondig toe. Tijdens het proces wordt duidelijk dat het beter gaat met W. Hij woont nu in een begeleidwonenproject. Bovendien heeft hij inmiddels een vast inkomen. Hij vertelt de reclassering dat hij serieus bezig is zijn leven op de rails te krijgen. In de periodes dat hij een woonplaats en een inkomen heeft, is hij nooit betrapt.

Uiteindelijk wordt er geen gevangenisstraf opgelegd. Rechter Saskia Hes laat daarbij het advies van de reclassering en hulpverlening zwaar wegen.

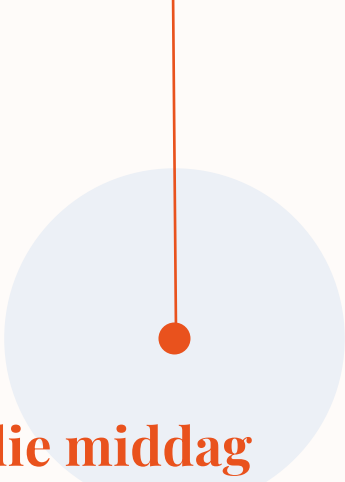


Een gevangenisstraf kan betekenen dat hij zijn net verworven woning en inkomen verliest en weer op straat belandt. Hij krijgt wel een taakstraf en als hij nog eens in de fout gaat, moet hij zijn straf uitzitten. De rechter houdt W. voor dat hij er daarmee goed vanaf is gekomen.

Na de zitting is er nog tijd om de zaak na te bespreken. Rechter Hes zegt dat de kans inderdaad groot was geweest dat de zaak voor W. in een gewone rechtszaak heel anders was afgelopen. 'Om te beginnen was al heel belangrijk dat hij inderdaad bij zijn zaak aanwezig was: bij een reguliere strafrechtzaak laten meer verdachten verstek gaan dan bij zittingen in de wijk. Nu kon hij zelf vertellen dat hij zijn leven had gebeterd.' Officier van justitie Tessa Visser voegt daaraan toe dat de advocaten daar een belangrijke rol in spelen. 'Daarom is het zo belangrijk dat ze bij het MDO zijn betrokken.'

Hes: 'In deze zaak was het heel belangrijk dat er mensen van de reclassering aanwezig waren. Dat zie je in een gewone rechtszaak niet snel gebeuren. Je mag dan hopen dat er een reclasseringsrapport ligt. De reclassering kon nu meteen bevestigen dat hij inmiddels die woning en een vast inkomen heeft en dat meneer W. meewerkt.' Hes vindt dat het werk dat ze hier doet nog het meest lijkt op haar ervaringen die ze als jeugdrechter opdeed. 'Ook in de jeugdrechtspraak is er doorgaans meer tijd en meer aandacht voor de verdachte. Bij de wijkrechtspraak behandelen we op een middag vier zaken.'

Wat zit er nu nog aan regels in de weg om in de rechtszaal maatwerk te kunnen leveren? Opstelten waarschuwt dat je niet te snel moet roepen dat er systemen en van bovenaf opgelegde regels in de weg zitten. Ze vertelt dat het in de drie jaar dat het project loopt vooral een kwestie was van samen met de verschillende partners ontdekken wat het



‘Er wordt die middag uitgebreid stilgestaan bij wat je in het jargon van de hulpverlening ‘multiproblematiek’ noemt.’

beste werkt. 'Daarvoor kan het nodig zijn samen de noodzakelijke werkprocessen door te nemen en te onderzoeken wat in de weg zit.' Ze geeft een voorbeeld: 'In het begin gingen we ervan uit dat de wijkteams zaken zouden aandragen, maar dat gebeurde niet. Die rol bleek daar niet te passen. Het zijn toch in de eerste plaats hulpverleners. Dat deel van het proces wordt daarom onder andere door de sociaal raadslieden overgenomen.' Opstelten geeft nog een ander voorbeeld. 'Al snel werd duidelijk hoe belangrijk de rol van de advocaat kan zijn. Een aantal loopt het vuur uit de sloffen om te zorgen dat hun cliënten ook echt op de zitting verschijnen. Ook kunnen ze hen ervan overtuigen dat het in hun belang is mee te werken met de reclassering en hulpverlening. We hebben kunnen regelen dat ze voor dat extra werk een vergoeding krijgen.'

Ze beschrijft een proces van permanent leren en ontwikkelen. Problemen worden opgelost als ze zich voordoen, waarbij steeds het perspectief van de doelgroep leidend is. Dat zal de komende jaren worden voortgezet. De aanpak is nu nog gericht op de bewoners uit vijf wijken. Er wordt hard aan gewerkt dat per 2024 dit voor de bewoners van alle



zestien wijken van Rotterdam-Zuid geldt. Opstelden: 'Een van de vragen waar we dan tegenaan kunnen lopen is of je dan niet meer dan één locatie nodig hebt om het gevoel van nabijheid en vertrouwdheid te behouden. Of misschien moet je wel met pop-uplocaties werken. Maar we hebben geleerd dat je niet alles van tevoren moet willen vastleggen.'

Maar is er dan helemaal geen regel te bedenken die in de weg zit? Officier van justitie Visser vindt toch van wel. Een stap in de verkeerde richting is volgens haar het verbod op taakstraffen voor verschillende delicten. 'Ik kom echt gevallen tegen waar, gezien de omstandigheden, een taakstraf passend zou zijn, maar waarbij het niet mag.' Hes: 'Dat maakt het veel moeilijker om maatwerk te leveren.' ■

Wijkrechtspraak in opmars

De wijkrechtspraak is geïnspireerd door de *community courts* in New York. In 2019 ging in Eindhoven het eerste project in Nederland van start (in de wijk Oud-Woensel). Sindsdien is het verschijnsel wijkrechtspraak in opmars. In Rotterdam begon het project 'Wijkrechtspraak op Zuid' in 2020 voor de bewoners van Bloemhof en Hillesluis. Vanaf januari 2022 zijn daar Afrikaanderwijk, Feijenoord en Vreeswijk aan toegevoegd en volgend jaar volgen ook de andere wijken van Rotterdam-Zuid. In Amsterdam werken ze in de Venserpolder (Amsterdam Zuidoost) met deze aanpak. Dit jaar is wijkrechtspraak ook in Tilburg en Den Haag van start gegaan.

Op dit moment komen alleen strafrechtzaken en leerplichtzaken voor op de zittingen. Vanaf januari 2024 zullen er ook andere zaken worden behandeld, waaronder civielrechtelijke zaken, jeugdstrafrecht en bestuursrechtzittingen. Het kabinet ziet in de wijkrechtspraak een middel in

de bestrijding van de ondermijnende criminaliteit, vooral om te voorkomen dat jongeren verleid worden door de drugscriminaliteit. Dit gebeurt binnen het programma Preventie met gezag van de ministers van Justitie en Veiligheid en voor Rechtsbescherming. Het programma loopt in 27 gemeenten en is verbonden aan het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid, dat zich richt op 20 kwetsbare stedelijke gebieden.

Vorig jaar werd 'Wijkrechtspraak op Zuid' geëvalueerd. Volgens bureau Significant Public zijn verdachten vaker aanwezig bij de zittingen, wordt er in de aanpak door partners beter samengewerkt en biedt de advocatuur een duidelijke meerwaarde bij het zoeken naar oplossingen voor buurtbewoners die in zicht komen. Ook de snelheid van het doen van uitspraken wordt gewaardeerd. Bij wijkrechtspraak worden er verder vaker voorwaardelijke opgelegd, waardoor er meer mogelijkheden zijn voor hulpverlening.



|

**focus****interventie****3e orde leren**

Beleid



Patronen zoeken

2e orde leren

Organisatie

Passend
gereedschap**1e orde leren**

Professional



Training



|

methode

doel



Werktafel ⁶

Structurele oplossingen vinden voor situaties waarin nu nog maatwerk nodig is

Mandaat & heldere escalatierroute ⁵



Maatwerkbudget ⁴



Effectieve ingang andere organisaties ³



Maatwerk makkelijker maken voor professionals

Doorbraakmethode ²



Omgekeerde toets ¹



Leren maatwerk te leveren en te legitimeren

MAATWERKKEUZEPLAAT

Meer weten? Bezoek de websites.

¹ [Omgekeerde toets](#)

² [Doorbraakmethode](#)

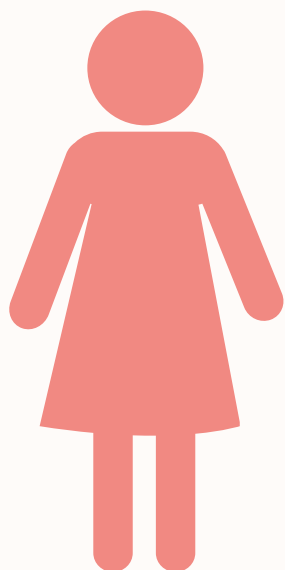
³ [Effectieve ingang andere organisaties](#)

⁴ [Maatwerkbudget](#)

⁵ [Mandaat & heldere escalatierroute](#)

⁶ [Werktafel](#)

Sociaal domein 2.0: met welke gedeelde waarden zetten we de mens écht centraal?



TEKST
Nadine Huiskes

In het sociaal domein gelden 35 wetten, die op verschillende waarden zijn gestoeld. Het is dus niet zo verrassend dat deze wetten soms schuren of conflicteren. Inwoners én professionals zijn hiervan de dupe. Hoog tijd dus om te reflecteren op de onderliggende waarden in het sociaal domein en op zoek te gaan naar gedeelde waarden. Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (PMM) en gemeente Tilburg brachten een diverse groep stakeholders bij elkaar om dit gesprek over waarden te voeren. Met als leidende vraag: stel nu dat er één wet in het sociaal domein is, welke waarden zijn dan belangrijker dan andere?



Beate van der Ploeg

Beate: ‘We kunnen het ons niet veroorloven om te denken dat een waardengesprek geen nut heeft, omdat we nu eenmaal met de huidige wetten te maken hebben.’

Neem drie belangrijke wetten in het sociaal domein: de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet. De eerste twee gaan uit van een hulpbehoevende burger die niet voor niets aanklopt bij een instantie. De Participatiewet gaat uit van een ander mensbeeld: een calculerende burger. Een hulpvraag moet worden getoetst en als iemand een bijstandsuitkering ontvangt, moet daar iets tegenover staan. Volgens Beate van der Ploeg, strateeg Public Affairs Sociaal bij de gemeente Tilburg, plukken zowel inwoners als professionals de zure vruchten van de soms tegenstrijdige wetten. ‘Hulpverleners zien zichzelf steeds vaker als procedurespecialist, doordat ze aanmeldprocedure na aanmeldprocedure moeten doorlopen voor cliënten met multiproblematiek. Als ze tegen tegenstrijdigheden aanlopen, veroorzaakt dit handelingsonzekerheid. Daardoor wordt geen maatwerk geleverd en stagneert de hulp. Een ander effect is dat professionals het werkveld verlaten.’

Het goede gesprek over waarden

Een belangrijke vraag in het sociaal domein is dus: hoe zetten we de mens meer centraal, zodat we sneller en gericht hulp kunnen bieden? De eerste stap is een gesprek over (gedeelde) waarden, vinden Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (PMM) en de gemeente Tilburg. PMM is een samenwerkingsverband van het Rijk, gemeenten en uitvoeringsorganisaties

en biedt professionals een hulpstructuur om maatwerk te leveren en vastgelopen multiprobleemsituaties te doorbreken.

Begin dit jaar organiseerden PMM en gemeente Tilburg vier denksessies waaraan in totaal zo’n vijftig inwoners, ervaringsdeskundigen, professionals en beleidsmakers deelnamen. Beate: ‘Ons doel was om via een gedachteoefening – stel dat er één wet sociaal domein is, welke waarden zijn daarin leidend? – te komen tot de bouwstenen waarmee we verbetering kunnen realiseren.’ Het resultaat van de bijeenkomsten is de Waardenkaart met negen – soms schurende – waardengroepen.

Kloof tussen intentie en werkelijkheid

Benito Walker was een van de gespreks-deelnemers. Behalve student bestuurskunde is hij bestuurslid geweest van de Nationale Jeugdraad. Momenteel is hij werkzaam bij de Landelijke Cliëntenraad. ‘Mede dankzij de diversiteit aan mensen ontstonden er steeds opnieuw interessante gesprekken’, vertelt Benito. ‘De gesprekken gingen vaak over het verschil tussen enerzijds de goede intentie van beleid en anderzijds de uitwerking ervan.’



Kernwaarden volgens Benito en Beate

Welke waarden van de Waardenkaart vielen vooral op volgens Benito en Beate?

Eenvoud

Benito: 'Mensen zien door de bomen het bos niet meer. We hebben de dienstverlening zo opgeknipt dat het de hulpverlening hindert en vertraagt. Er ligt een grote uitdaging voor instanties en professionals om beter te communiceren en de hulpverlening begrijpelijker en daarmee toegankelijker te maken. Ik hoop dat een inwoner straks, met de komst van de Wams (Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein), een aanspreekpunt krijgt voor het gehele sociaal domein. Niet alleen binnen de gemeente, maar ook richting andere instanties. Mensen weten dan sneller waar ze wel of niet voor in aanmerking komen.'

Billijkheid

Beate: 'Billijkheid is een woord dat we niet vaak meer gebruiken; het gaat over eerlijk en rechtvaardig. Ieder mens en iedere hulpvraag is anders. Professionals

kunnen inwoners dan ook beter helpen als ze mogen afwijken van een standaard. Soms is dit lastig, maar ik pleit ervoor om verschil te durven aanbrengen. Vaak gaat het om een kleine groep, die tussen wal en schip valt. De angst voor precedentwerking zou het bieden van maatwerk niet in de weg moeten zitten.'

Vertrouwen

Benito: 'Veel wetten zijn relatief wantrouwend ingestoken. Ik ben ervan overtuigd dat mensen graag zelfstandig willen zijn en vrij lang wachten voordat ze om hulp vragen. Dus als ze aankloppen voor hulp, dan hebben ze een bepaalde mate van ondersteuning nodig. De reactie zou dan moeten zijn: hoe kunnen we je helpen?' Ook Beate onderschrijft de waarde van vertrouwen. 'Nu voert wantrouwen vaak de boventoon. Met vertrouwen is er meer ruimte om te kunnen handelen in het belang van mensen.'

Eenvoud

- 'De ondersteuning is begrijpelijk, bereikbaar, tijdig en toegankelijk.'
- 'De wetten, regels en procedures binnen het sociaal domein zijn eenvoudig.'
- 'Mensen kunnen voor hulp naar één centraal loket: de gemeente is het gezicht van het sociaal domein.'
- 'Het sociaal domein is één netwerk van alle ondersteuners, die goed te vinden zijn en een gezamenlijke taal spreken.'

Billijkheid

- 'Je mag afwijken van regels als dat nodig is voor een passende oplossing.'
- 'Je mag voorrang geven aan iemand, als dat nodig is voor diens situatie.'
- 'Overheden doen er goed aan ongelijke gevallen ongelijk te behandelen.'
- 'Mensen in ongelijke situaties krijgen een ongelijke behandeling.'

Vertrouwen

- 'De meeste mensen deugen.'
- 'Professionals zijn eerlijk en handelen in het belang van mensen.'
- 'Mensen hebben toegang tot betrouwbare en transparante informatie over ondersteuning.'



Benito Walker

‘Nu voert vaak wantrouwen de boventoon. Met vertrouwen is er meer ruimte om te kunnen handelen in het belang van mensen.’

Waardenkaart als gespreksstarter

Steeds meer professionals voelen de behoefte om het te hebben over de waarden die sturing geven aan hun werk, merkt Beate. ‘Voor hen is de Waardenkaart een goede gespreksstarter. Een aantal waarden van de kaart schuurt, en precies daarover moet de discussie gaan. Welke waarden wegen het zwaarst, voor wie en waarom? En welke waarden vinden we bij de inrichting van het sociaal domein ten diepste belangrijk? Met elkaar leggen we het fundament om bestaande wetten, en de toepassing van die wetten, te verbeteren.’

Tegelijkertijd hoopt Beate dat de Waardenkaart veel breder wordt opgepakt, bijvoorbeeld door politici, maatschappelijke organisaties en inwoners. ‘We kunnen het ons niet veroorloven om te denken dat een waardengesprek geen nut heeft, omdat we nu eenmaal met de huidige wetten te maken hebben. Dan laat je inwoners en professionals echt in de kou staan’, besluit ze. ■



Online brochure met waardenkaart.



Klik op de button en download de Waardenkaart, om ook in jouw werkkring het gesprek over waarden in het sociaal domein te voeren.

Download



| Sociaal Werker van het Jaar Yamina Ayadi:

‘Maatwerk? Ik noem het mensenwerk.’

Yamina Ayadi van het Team Toekomst in Rotterdam is nog maar net klaar met haar mbo-opleiding sociaal werker als ze begin 2023 wordt gekozen tot Sociaal Werker van het Jaar. De jury is onder de indruk van de manier waarop zij kinderen helpt die het op school niet kunnen bijbenen. Door de kinderen en ouders wordt ze op handen gedragen. Ayadi: ‘Maatwerk? Ik noem het gewoon mensenwerk.’

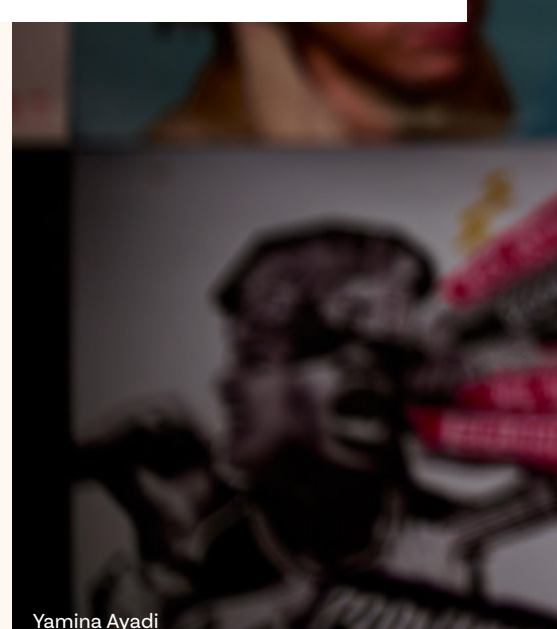
TEKST

Michiel
Zonneveld

BEELD

Rob Lamping

Of ze een mooi succesverhaal heeft? Daar hoeft Yamina Ayadi niet zo lang over na te denken. ‘Zo’n drie jaar geleden werd ik voorgesteld aan een jongen van ongeveer acht jaar die selectief mutisme had. Dat zijn mensen die niet praten, of alleen in een omgeving of situatie waarin ze zich volkomen veilig voelen’, legt ze uit. ‘Er waren al heel veel professionals met hem aan de slag geweest, maar dat had allemaal niet geholpen. In het begin fluisterde hij alleen af en toe. Het duurde lang voor ik hem zo ver kreeg om hardop te gaan spreken. We zijn eerst begonnen met tekenen en toen



Yamina Ayadi



ik voor hem langzaam meer vertrouwd werd, lukte het om over die tekeningen te praten. Daarna ging het stapje voor stapje vooruit.’

‘Na ongeveer twee jaar zei ik: “Nu wil ik dat je met een ander erbij hardop gaat praten.” De eerste die we erbij haalden was de docent. Die werd heel emotioneel toen hij voor het eerst de stem van de jongen hoorde. “Wat heb jij een mooie stem zei”, zei hij. Daarna had de jongen nog wel een terugval, maar uiteindelijk durfde hij in de klas te spreken. De eerste keer met een spel, waarbij hij hardop de kaartjes mocht voorlezen. De jongen was ook bij de opnames toen ik was genomineerd voor Sociaal Werker van het Jaar. Het is dan zo bijzonder om te zien dat hij zonder angst voor de camera staat. Ik moet zeggen dat ik zelf erg zenuwachtig was. Tot de jongen tegen me zei: “Juf, gewoon in- en uitademen.”’

Ayadi kan veel meer van dat soort verhalen vertellen. Voor Team Toekomst werkt ze met jonge kinderen die net een duwtje in de rug nodig hebben om op school beter te presteren. Vaak heeft dat te maken met hun sociaal-emotionele ontwikkeling. De begeleiding duurt in principe twee jaar en kan bestaan uit zaken als huiswerkbegeleiding, ondersteuning of het bijdragen aan meer structuur. Ayadi: ‘Maar we helpen ze ook de weg te vinden naar een sportvereniging of culturele activiteiten. Onze filosofie is dat succeservaringen voor kinderen heel belangrijk zijn. Verder besteden we veel tijd en aandacht aan het weerbaarder en zelfredzamer maken van gezinnen. We willen gezinnen in hun kracht zetten.’

Is wat ze bij Team Toekomst doet nu typisch een vorm van maatwerk? Ayadi: ‘Je zou het beter goed mensenwerk kunnen noemen. Daarvoor is het heel

belangrijk dat je een vertrouwensband weet op te bouwen. De kinderen en hun ouders zijn dikwijls al verschillende keren tegen muren aangelopen. Dan hebben ze dringend hulp nodig, en blijkt er bijvoorbeeld voor een therapie een wachttijd van jaren te zijn.’ Ayadi besteedt daarom veel aandacht aan de relatie met de ouders.

In het geval van de jongen was het nemen van tijd een sleutel tot het succes. ‘Bij selectief mutisme speelt angst een grote rol’, legt ze uit. ‘Dus was het zaak om met eindeloos veel geduld proberen een relatie te creëren waarin het kind zich veilig voelt.’ De begeleiding duurde daarom ook langer dan twee jaar.

‘De kinderen en hun ouders zijn dikwijls al verschillende keren tegen muren aangelopen. Dan hebben ze dringend hulp nodig, en blijkt er voor bijvoorbeeld een therapie een wachttijd van jaren te zijn.’

Ayadi benadrukt hoe belangrijk het ondersteunen van gezinnen in haar werk is. ‘Ik werk in wat ze een krachtige wijk noemen’, vertelt Ayadi. ‘Je kan te maken hebben met uithuisplaatsingen, huiselijk geweld, taalachterstanden of bijvoorbeeld schulden. Alle maatschappelijke problemen kom je hier tegen.’ Veel bewoners hebben ook slechte ervaringen met hulpverleners en de overheid. ‘Het is dus belangrijk om hun vertrouwen te winnen.’

‘Maatwerk leveren betekent dus wat mij betreft ook bereid zijn over te werken. Noodsituaties zijn er niet alleen tussen negen en vijf.’

Daarvoor bestaat geen standaard aanpak. ‘Alleen extra huiswerkbegeleiding is zelden de oplossing voor de kinderen die wij begeleiden. Op school ligt al heel veel nadruk op het cognitieve deel. Als je ze nog meer laat stampen, en ze plukken er de vruchten niet van, is dat heel demotiverend. Dat kan een reden zijn om met sport of cultuur aan de slag te gaan. Elk mens heeft nu eenmaal succeservaringen nodig. In andere gevallen is een kind gebaat bij een goede gezinsondersteuning, bijvoorbeeld in combinatie met toch meer huiswerkbegeleiding.’

Wat Ayadi – op basis van haar ervaringen – wenst zijn hulpverleners die er echt voor de kinderen zijn. ‘Ik kan echt kwaad worden als het niet goed gaat met een kind en bijvoorbeeld een medewerker van een instantie zegt niets te kunnen doen omdat er wachtlijsten zijn. Daar kan je je toch niet bij neerleggen als de nood hoog is? Ik ga daarom altijd met de ouders mee als ze aankloppen bij een hulpinstantie of bijvoorbeeld een sportvereniging. Samen met hen ben ik op zoek naar wat er mogelijk is. Daarbij maak ik gebruik van mijn netwerk in de buurt.’

Ze wenst de kinderen daarom ook toe dat ze te maken krijgen met hulpverleners en ambtenaren die zelf ook de moeilijke kanten van het leven kennen. ‘Er zijn te veel professionals die niet weten wat een deel van de bevolking meemaakt en daardoor onvoldoende inlevingsvermogen hebben. Die niet voelen wat armoede is of wat het betekent als je moet vechten voor een plek in de samenleving.’ Zelf wordt ze gemotiveerd door haar eigen slechte

ervaringen met de gemeente in een mindere periode in haar leven, zegt ze. ‘Het gaat erom dat je echt om een cliënt geeft. Dat het geen nummertje is dat kan worden weggetikt. Maatwerk leveren betekent dus wat mij betreft ook bereid zijn over te werken. Noodsituaties zijn er niet alleen tussen negen en vijf.’

Tegelijkertijd beseft ze dat hulpverleners en ambtenaren gevangen zitten in een systeem. Ayadi: ‘Dat is niet gericht op samenwerking. Gemeenten beoordelen organisaties afzonderlijk op hun output, niet op wat ze gezamenlijk voor kinderen kunnen betekenen. Er bestaan ook eindeloos veel potten en aparte regelingen. In een systeem gebaseerd op targets en concurrentie is maatwerk onmogelijk. We moeten dus naar een systeem waarbij hulpverleners en instanties geen concurrenten zijn, maar elkaar gaan ondersteunen en aanvullen.’ Een veel voorkomende kwaal is verder dat vooraf niet alleen duidelijk moet zijn wat het probleem is, maar ook hoe en in welke tijd het behandeltraject resultaat moet hebben, vertelt ze. ‘Terwijl je vooraf niet weet wat een kind of een gezin nodig heeft.’

Tot slot zijn er al die belemmeringen die voor sommigen klein lijken, maar toch goed maatwerk in de weg zitten. ‘Neem het sportfonds. Door inflatie is het niet mogelijk voor ouders om de tenuekosten te betalen voor een sportvereniging. Het jeugdfonds vergoedt zestig euro, maar meestal zijn de kosten veel hoger. Gezinnen met meerdere kinderen moeten dan keuzes maken welk kind wel of niet kan sporten. Zo vallen er kinderen buiten de boot. Ik wens elk kind kansengelijkheid toe.’ ■

Wat is maatwerk?

Mensen met enkelvoudige problemen worden in Nederland vaak goed geholpen. Wie slecht ter been is, kan een scootmobiel krijgen of een invalideparkeerplaats. Word je ontslagen dan kun je recht hebben op een WW-uitkering. En wie een laag inkomen heeft, kan huur- en zorgtoeslag krijgen. Het wordt pas ingewikkeld als mensen meerdere problemen hebben waarbij de regels voor toegang tot een voorziening elkaar bijten. Als je niet bent ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP) is het lastig om een verblijfsvergunning te verlengen, maar zonder verblijfsvergunning is het moeilijk om je in te schrijven in de BRP (zie het artikel over het maatwerkloket van de IND). De Nationale ombudsman, Reinier van Zutphen, schreef: 'wie niet past, loopt vast'. En dan is maatwerk nodig.

Veel mensen associëren maatwerk met een uitzondering op de regel maken. Dat roept de vraag op hoe je die uitzondering legitimeert (zie de Maatwerk- keuzeplaat). Het maken van een uitzondering wil niet zeggen dat je tegen de regels ingaat. Veel regels bieden namelijk ruimte om af te wijken van de standaard. Soms bieden regels daar expliciet geen ruimte voor en dan is het zinnig om die ruimte te scheppen (zie het artikel 'Leren van Moniek'). Maar maatwerk kan ook nodig zijn als de standaard werkwijze niet goed aansluit bij de noden van een bewoner. Dan is geen uitzondering nodig op de regel, maar wel op de standaard werkwijze.

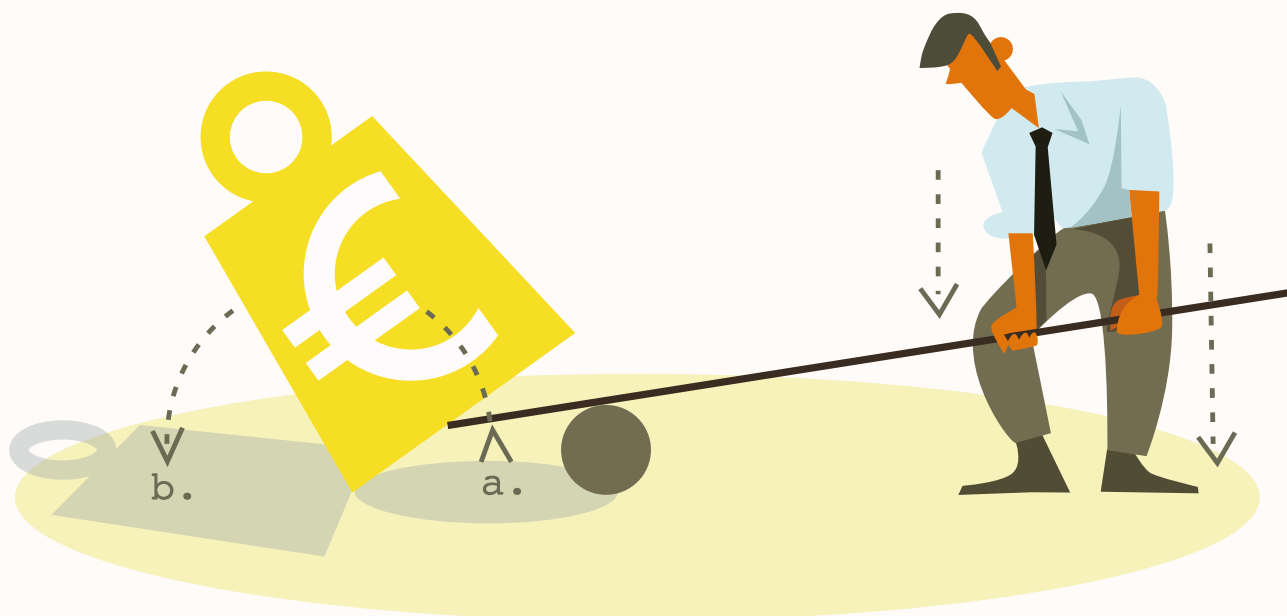
Goed maatwerk begint daarom bij goed aansluiten bij het verhaal van de bewoner en daarbij breed kijken. In Amsterdam is de Amsterdamse Maatwerk Methode ontwikkeld. Daaruit komt duidelijk naar voren dat maatwerk begint met een houding en een manier van kijken (zie ook de Maatwerk mentaliteitstest). ▪



EEN NIEUWE RIOLERING

| Interview met Frans Swinkels

Op de oude voet voortgaan is volgens Frans Swinkels van de gemeente Tilburg niet mogelijk. Daarvoor zijn de uitdagingen te groot. Het sociaal domein vraagt om een andere manier van sturing die veel meer is ontleend aan het transitiedenken.



‘Wat is de nieuwe riolering?’ De vraag is typerend voor Frans Swinkels. Hij is als concerndirecteur van de gemeente Tilburg verantwoordelijk voor het sociaal domein. Er zijn weinig innovaties die zoveel hebben bijgedragen aan de kwaliteit van leven als de riolering in de negentiende eeuw. Sindsdien nam het aantal besmettelijke ziekten af en steeg de levensverwachting van de burgers. Swinkels is op zoek naar innovaties met een vergelijkbare impact.

Swinkels is best trots op wat Tilburg de afgelopen jaren heeft bereikt. Hij ziet dat hulpverleners beter zijn toegerust om maatwerk te leveren en om vanuit de leefwereld van de bewoners te denken en te werken. ‘Wij zetten professionals aan het roer, niet de regels. We hebben een ontschot budget en dragen uit dat professionals kunnen doen wat nodig is.’ Voor die verandering krijgt hij ook krediet. Zo is hij genomineerd voor Overheidsmanager van het jaar 2023. En toch is hij ongeduldig. Hij ziet veel van wat ze aan het doen zijn als een reparatie van wat kapot is, in plaats van het opbouwen van iets heel nieuws. ‘We hebben een andere veranderstrategie nodig.’

De komende jaren staan er enorme veranderingen voor de deur. Denk aan de energietransitie, maar ook aan de vergrijzing. En ondertussen zitten gemeenten nog midden in de veranderingen die het gevolg zijn van de decentralisatie van de jeugdzorg, delen van de Wmo en de Participatiewet in 2015. Swinkels put inspiratie uit het transitiedenken. ‘Als je van A naar B wil, moet je dat vanuit B vormgeven. Dat doen we nu onvoldoende. We proberen

met traditionele instrumenten een fundamentele verandering door te voeren. Dat werkt niet.’

De verandering vormgeven vanuit B betekent dat je begint met het besef dat als je bewoners duurzaam vooruit wil helpen, je wat moet veranderen aan de context, aan de omstandigheden waaronder ze leven, zoals het riool ook de omstandigheden veranderde. Als voorbeeld geeft Swinkels een school in een kwetsbare wijk. De directeur van die school zei tegen hem: ‘Ik kom bijna niet meer aan onderwijs toe, omdat de ouders totaal overbelast zijn. Dan kan ik ze wel ontbijt op school geven en dat helpt een beetje, maar niet genoeg.’

Swinkels weet niet precies hoe de nieuwe riolering eruit moet zien, maar weet wel hoe het niet moet. Niet met tijdelijk geld. Dat is doorgaans wel de manier waarop in Nederland veranderingen worden nagestreefd. En met dat tijdelijke geld worden dan pilots gefinancierd. Bestuurskundige Arwin van Buuren noemt het de pilot-paradox. Pilots laten de gangbare praktijk buiten beschouwing. Zo dragen ze eerder bij aan behoud dan aan vernieuwing. Swinkels is daarom blij met het Nationaal Programma Veiligheid en Leefbaarheid dat onderkent dat kwetsbare wijken ten minste een investering nodig hebben van vijftien jaar.

Het tweede dat hij weet is dat versnipperde ondersteuning niet effectief is. Als je mensen vooruit wil helpen dan moeten de instituties waarmee ze te maken hebben samenwerken. Het gaat dan om de school, de huisarts, het buurtteam, maar ook om de belastingdienst, de sociale dienst en de zorgverzekering. Swinkels ziet dat dit nog onvoldoende van de grond komt. ‘De sociale wijkteams zijn onvoldoende tot wasdom gekomen. De verbinding met de medische wereld en met het onderwijs is ondermaats.’



‘We proberen met traditionele instrumenten een fundamentele verandering door te voeren. Dat werkt niet.’

Er bestaan ook allerlei belemmeringen voor die samenwerking. Zo mag zorggeld niet worden ingezet voor onderwijs. Terwijl wat je nodig hebt zijn community scholen, waarbij scholen onderdeel zijn van de wijk. Aan de school wordt dan expertise toegevoegd en ondersteuning aangeboden om problemen op te lossen die niks met onderwijs te maken hebben, zodat leraren weer gewoon les kunnen geven. Het betekent ook dat je over de grenzen van domeinen heen denkt. ‘Nu mag geld voor jeugdzorg niet worden besteed aan hulp aan ouders, terwijl dat soms effectiever is. We kijken nu of een gezinsbeschikking daar uitkomst kan bieden.’

Samenwerking tussen de instituties die een grote rol spelen in het leven van burgers wordt knap lastig als er heel veel verschillende organisaties actief zijn. Tilburg heeft bij de aanbesteding van de jeugdzorg daarom gestuurd op het verminderen van het aantal aanbieders. Het waren er 130, nu nog vier. Voor de zorg in de Wmo is één consortium gevormd van tien organisaties. Zo wordt samenwerking makkelijker. Het zou helpen als dit ook gebeurt in andere domeinen, zoals de wijkverpleging. En het helpt ook als aanbieders wijkgericht werken. Zo leren professionals in de wijk elkaar kennen.

Maar het allerbelangrijkste voor het tot stand brengen van structurele veranderingen is dat geldstromen worden verlegd. In Tilburg noemen ze dat hefbomen. Swinkels: ‘We financieren niet alleen nieuwe initiatieven, maar bedenken ook waar dat geld moet besparen en halen het daar weg.’ Een

goed voorbeeld is de praktijkondersteuner Jeugd die werkzaam is bij de huisartsenpraktijk. De jeugdwet geeft huisartsen de mogelijkheid om te verwijzen naar specialistische jeugdhulp. Dat gebeurde in de praktijk heel vaak. Dat is niet alleen duur voor de gemeente, maar vaak ook niet de juiste zorg voor het kind of de jeugdige. Door de beschikbaarheid van laagdrempelige ondersteuning dichtbij is de kwaliteit van de ondersteuning verbeterd en het aantal doorverwijzingen fors afgenomen.

De veranderingen die Swinkels noemt, vormen bij elkaar nog geen nieuw riool, maar ze komen wel voort uit hetzelfde uitgangspunt. Je moet de context veranderen. Of zoals de Britse arts Michael Marmot zei: ‘Waarom behandel je mensen als je ze daarna terugstuurt naar de omstandigheden die ze ziek hebben gemaakt?’ ■

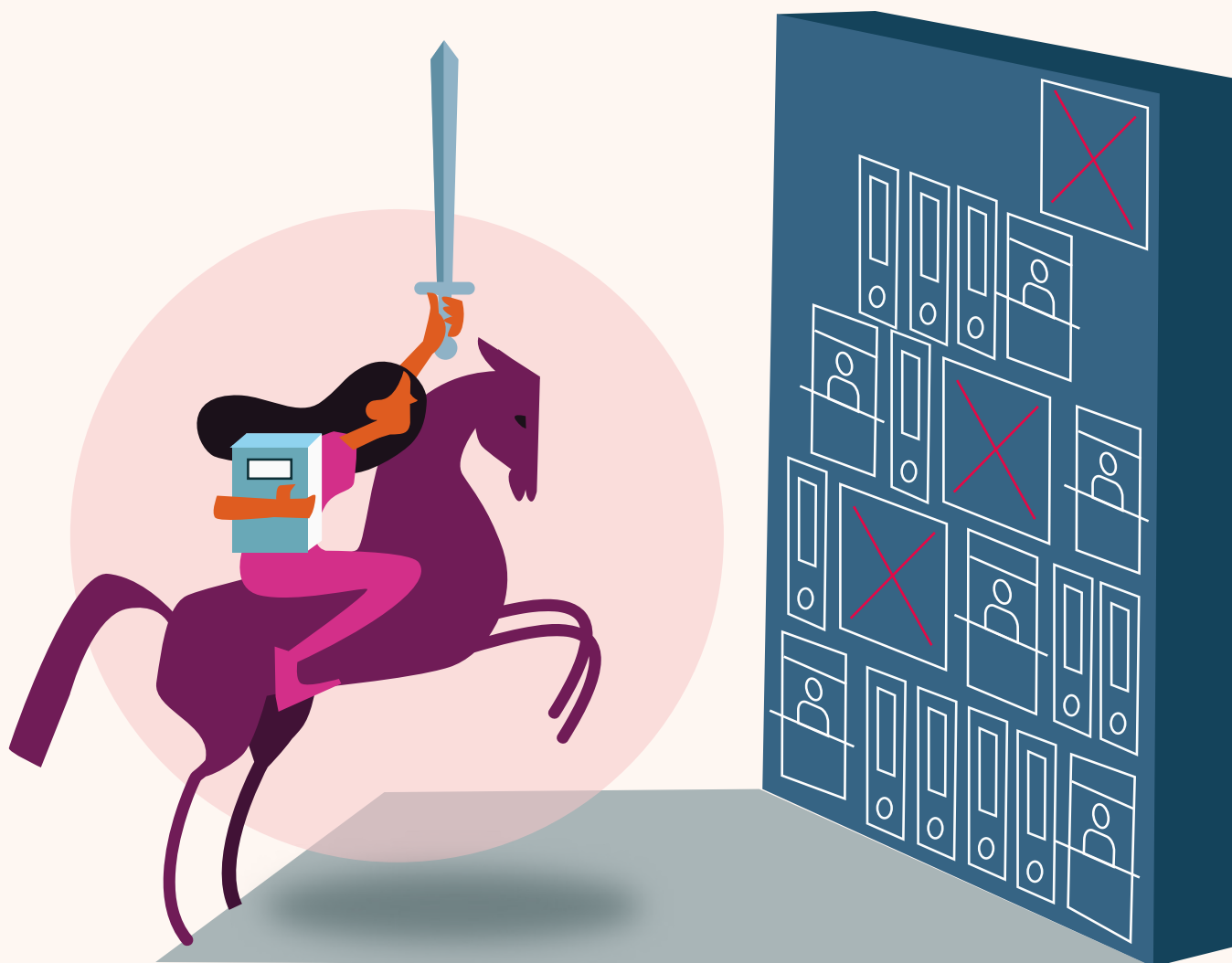
TEKST Pieter Hilhorst

BEELD gemeente Tilburg

ILLUSTRATIE Josje van Koppen



Frans Swinkels



Leren van Moniek

Voor maatwerk is vasthoudendheid nodig. Het kost immers tijd en overredingskracht om andere instanties zover te krijgen dat ze een uitzondering willen maken. Het komt alleen niet vaak voor dat de vasthoudendheid van een enkele hulpverlener zelfs leidt tot een wetswijziging.

TEKST*Pieter Hilhorst***ILLUSTRATIE***Josje van Koppen*

In de brief van minister Robbert Dijkgraaf van OCW wordt ze Moniek genoemd. En zo zullen we haar ook in dit artikel noemen. Al moet ze daar zelf een beetje om lachen. 'Ik vind mezelf geen Moniek.' In haar casus heeft DUO, de dienst die de studiefinanciering verzorgt, bij de terugbetaling van haar lening maatwerk geleverd. Dat was alleen zó lastig om voor elkaar te krijgen dat de minister heeft besloten om de wet te veranderen. Het komt niet vaak voor dat een vastlopende casus tot een wetswijziging leidt. Reden genoeg om te reconstrueren waarom dat in dit geval wel is gelukt.

De brief met het goede nieuws van minister Dijkgraaf is van mei 2023, maar de problemen met DUO beginnen voor Moniek al veel eerder. Zij heeft een forse studieschuld van bijna 50 duizend euro. Dat komt doordat ze aan verschillende opleidingen is begonnen, voor ze uiteindelijk de juiste vindt en afstudeert. 'Dat past helaas een beetje bij mij, ik val overal tussenin.' Dat ze haar studie heeft afgemaakt is al een enorme prestatie want Moniek heeft last van een chronische depressie. Ze is altijd somber geweest, maar in het tweede jaar van haar studie

belandt ze in een diepe depressie. Ze maakt bijna geen serotonine aan. Dat tekort beïnvloedt sterk haar stemming en maakt het moeilijk om te slapen. Het zit bij haar in de familie van haar moederskant. Daarnaast heeft Moniek ook een weinig stabiele en veilige jeugd gehad.

Na haar studie heeft Moniek kort een baan op een kantoor. Binnen drie weken gaat het helemaal mis. Ze krijgt een nog diepere depressie. Omdat haar psychische problemen al voor haar achttiende zijn ontstaan, wordt Moniek toegelaten tot de Wajong. Haar toenmalige echtgenoot heeft haar geholpen bij deze procedure. Een derde crisis ontstaan als haar relatie na 15 jaar strandt. 'Hij was de eerste man die ik volledig vertrouwde. Mijn houvast, mijn rots.' Ze stortte in en werd opgenomen.

Uiteindelijk krabbelt ze overeind. Ze wil absoluut niet in het huis blijven waarin ze met hem woonde. Ze vindt uiteindelijk een woning. En vraagt, met heel veel tegenzin, alimentatie aan. 'Ik vond het zo vreselijk dat ik voor hem nu alleen nog maar een kostenpost was.' Werken lukt op dat moment niet. Haar therapie is haar werk. 'Telkens op de fiets naar Bilthoven.' En dan komt DUO met de claim dat ze ruim driehonderd euro per maand moet aflossen op haar studieschuld.

Via de huisarts komt ze terecht bij Sanne Borsboom. Zij is een van de sociaal raadslieden die werken voor de buurtteams in Utrecht. Sanne maakt een budgetoverzicht van wat er binnenkomt en wat er uit gaat. Met de afbetaling voor DUO heeft Moniek

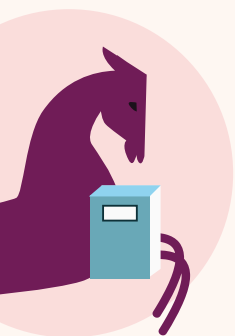
nog minder vrij te besteden dan iemand die in de schuldsanering zit. Dat is ondoenlijk. Dat komt omdat Moniek met Wajong en alimentatie wel een inkomen heeft boven het minimum, maar ook veel hogere kosten heeft dan iemand met een minimuminkomen. Ze heeft een hoge huur, krijgt geen huurtoeslag en is veel geld kwijt aan medicijnen. Als ze bij DUO aan de bel trekt, krijgt ze geen gehoor.

Borsboom besluit de casus van Moniek in het voorjaar van 2020 aan te melden bij het Landelijk Escalatie Team van PMM (Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek). Hierbij worden alle betrokken instanties bij elkaar aan tafel gezet om gezamenlijk een oplossing te vinden. Het eerste overleg valt haar niet mee. De deelnemers komen met allerlei 'oplossingen' op de proppen die zij allang heeft bekeken. Het voelt alsof ze haar werk willen overdoen. Alsof ze moet bewijzen dat ze de casus wel terecht aanmeldt. 'Nee, het is niet mogelijk om de kosten van de huur te drukken door een kamer te verhuren of een huisgenoot te nemen. Dat mag niet van de huurbaas en is ook slecht voor haar gezondheid. Nee, het is niet makkelijk om in Utrecht

een ander goedkoper huis te vinden. En in de buurt heeft Moniek juist steun.' Borsboom schrikt ook van de toon. Een deelnemer zegt: 'Iedereen wil wel aan de gracht wonen in Amsterdam.' Terwijl Moniek een arbeiderswoning heeft in Pijlsweerd. Ook wordt de vraag gesteld waarom DUO voor de financiële problemen van Moniek moet opdraaien en niet de gemeente of de belastingdienst.

Het tweede overleg verloopt gelukkig constructiever. Alle deelnemers erkennen dat Moniek klem zit. Als de voorgenomen terugbetaling gehandhaafd blijft, dan zal Moniek ruim acht jaar minder te besteden hebben dan iemand in de schuldsanering – een schuldsaneringstraject duurt op dat moment drie jaar en inmiddels nog achttien maanden. Iedereen erkent ook dat Borsboom alle andere mogelijke oplossingen heeft verkend. Het probleem is alleen dat de Wet op de studiefinanciering expliciet uitsluit dat er maatwerk wordt geleverd als het gaat om het 'toetsingsinkomen'. Het idee hierachter is dat alle overheidsinstanties op dezelfde manier het toetsingsinkomen toepassen. Het enige wat DUO kan doen, is Moniek een jaar uitstel geven van de terugbetaling. Dat geeft even verlichting, maar lost structureel niks op.

Nog altijd geeft Borsboom niet op en verkent andere mogelijkheden. Als Moniek afziet van partneralimentatie dan daalt haar toetsingsinkomen. Dan heeft ze wel recht op huurtoeslag, dan hoeft ze minder terug te betalen aan DUO en heeft ze – abracadabra, welkom in de ondoorzichtigheid van het systeem – per maand veel méér te besteden.



‘Moniek dreigt nu geheel financieel afhankelijk te worden van de overheid, om bij diezelfde overheid een schuld af te lossen.’

Dit is voor haar een reden om het nog een derde keer in te brengen in het Landelijk Escalatie Team. Iedereen ziet de absurditeit in van dit alternatief. Of zoals Dijkgraaf later aan de Tweede Kamer schrijft: “Moniek dreigt nu geheel financieel afhankelijk te worden van de overheid, om bij diezelfde overheid een schuld af te lossen.” Na de bespreking in het Landelijk Escalatie Team besluit DUO om de afbetaling te verlagen tot zeventig euro per maand.

Tussen het tweede en het derde overleg is bovendien iets veranderd in de regelgeving. De Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir), waarin de uniforme toepassing van het ‘toetsingsinkomen’ beschreven staat, vereist nu dat er ook wordt gekeken naar de billijkheid van een besluit. Dat wil zeggen dat bij elk besluit moet worden getoetst of de negatieve consequenties voor de burger in verhouding staan tot het beoogde doel van het besluit. Dat is

in lijn met wat Jesse Frederik van de *Correspondent* na zijn analyse van de toeslagenaffaire bepleitte in het Maatwerk Magazine van 2021. Het probleem is alleen dat er nu wel ruimte voor maatwerk is geschapen in de Awir, maar nog niet in de Wet op de studiefinanciering. Toch besluit DUO nu wel een uitzondering te maken.

Moniek is ongelooflijk tevreden over de uitkomst. Ze prijst vooral Sanne Borsboom. ‘Bij haar voel je dat ze helemaal aan jouw kant staat. Ze blijft altijd rustig en is ondertussen zo ongelooflijk vasthoudend. Echt geweldig.’ Doordat de onzekerheid van de terugbetaling van de studiefinanciering weg is, gaat het een stuk beter met Moniek. Ze heeft een betaalde opdracht. Haar opdrachtgever is heel blij met haar. Ze voelt zich gewaardeerd. Heel lang heeft ze het idee gehad dat ze anderen alleen maar tot last was.

En het wordt nog mooier als minister Dijkgraaf besluit om de Wet op de studiefinanciering aan te passen waardoor DUO nu ook maatwerk kan bieden als het om het toetsingsinkomen gaat. De wetswijziging is inmiddels aangenomen door de Tweede en de Eerste Kamer. Moniek is blij dat ze voor anderen wat heeft kunnen betekenen. ■



Energiefixers in Zaandam weten kwetsbare bewoners wél te bereiken



Peter (Fixbrigade) & **Tamara**

TEKST

Yolanda van Empel

BEELD

Nadine van den Berg

Veel mensen die in de knel zitten, kloppen niet vanzelf aan voor hulp of ondersteuning. In Zaandam lukt het om kwetsbare bewoners goed te bereiken als het gaat om energiebesparing. Zeker in deze tijd van hoge prijzen voor gas en licht. Zo worden zelfs zorgmijders of gedupeerden van het toeslagenschandaal bereikt.

In Zaandam voerden energiefixers tot nu toe in bijna 450 woningen energiebesparende maatregelen uit, voor een groot deel in Poelenburg in Zaandam Oost. Dat scheelt huishoudens honderden euro's per jaar, soms zelfs per maand. Het lukt Zaandam Oost, een van de twintig gebieden verbonden aan het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid, anders dan veel andere gemeenten goed om kwetsbare huishoudens hiermee te bereiken. Hoe doen ze dat?

Ontzettend blij en opgelucht is Tamara (41) als ze begin december 2022 een woning krijgt toegewezen van woningcorporatie Rochdale. Daarvoor leefde ze met drie van haar vier dochters in een piepkleine tochtige woning in de Rosmolenwijk. Het nieuwe huis met uitzicht op een speeltuin lijkt ideaal, vooral voor haar jongste dochter, een nakomertje van vijf jaar. Haar oudste dochter (23) werd jong moeder en woont al een paar jaar zelfstandig.

De blijdschap is echter van korte duur. 'De verwarming in de nieuwe woning deed het niet, er waren vlooiën in huis, de ramen waren van enkel glas en het tochtte als een idioot', vertelt Tamara. 'Ik werd helemaal gek.' Tamara is blij dat ze de huur van haar oude woning niet heeft opgezegd, zodat zij en haar kinderen wel warm kunnen douchen en niet in de kou zitten. Drie maanden betaalt Tamara dubbele huur, die ze ophoest uit de compensatie van 15 duizend euro die ze van het Rijk ontving als gedupeerde van het toeslagenschandaal.

Fraudeur

'Een paar jaar geleden kreeg ik een rekening van 30 duizend euro van de belastingdienst voor ontvangen kinderopvangtoeslag en werd ik aangemerkt als fraudeur', vertelt Tamara. 'Ik dacht: dit kan niet waar zijn.' Tamara werkte jaren als jongerencoach voor een welzijnsorganisatie. Haar dochters gingen vier dagen in de week naar de kinderopvang, waarvoor ze kinderopvangtoeslag ontving. Met haar ex-man had ze een goed co-ouderschap. Als hij overlijdt en Tamara aanklopt voor psychische hulp voor een van haar dochters bij jeugdzorg wordt haar dochter uithuisgeplaatst. Door het vinkje als fraudeur achter haar naam en de verkeerde postcode, vermoedt ze.

Tamara hoopt in haar nieuwe woning met een schone lei te kunnen beginnen. Maar dan komt de eerste energierekening: 500 euro per maand. Een sociaal werker van buurtteam Poelenburg wijst haar op het bestaan van het energiefixteam in Zaandam Oost. Zelf investeert Tamara in het isoleren van de zolder. 'Ik wilde er gewoon vanaf zijn.'

Peter van Oostenbrugge, werkbegeleider Fixbrigade bij sociaal ontwikkelbedrijf Werkom, en zijn energiefixteam plaatsen onder andere tochtstrips en radiatorfolie in de woning van Tamara. Woningcorporatie Rochdale zorgt voor dubbele beglazing. Nu betaalt Tamara aanmerkelijk minder energiekosten: '250 euro in plaats van 500 euro per maand, echt een opluchting.'

Bloedheet

Van Oostenbrugge is op weg naar Tamara om de laatste tochtstrips te plaatsen. Hij rijdt behendig door de wijk waar hij zelf ook is opgegroeid. Het is waarschijnlijk een van de laatste warme dagen van het jaar, de herfst hangt in de lucht. Hij wijst op de

flats nabij het buurtcentrum Poelenburg: ‘Kijk, die woningen met grote raampartijen zijn bloedheet in de zomer. Veel woningen in Zaandam Oost zijn te koud in de winter en te warm in de zomer. Airconditioning kost veel energie.’

Van Oostenbrugge leidt de energiefixers in de praktijk op en gaat zelf mee als meewerkend voorman. Het zijn werknemers van Werkom of mensen die de gemeente vanuit de bijstand aandraagt. Tot nu toe leidde Van Oostenbrugge acht energiefixers op, waarvan er drie uit de bijstand aan de slag gingen.

‘Veel van die gasten stonden voorheen te schoffelen in het plantsoen en willen voor geen goud meer terug’, vertelt Van Oostenbrugge (zie kader). ‘Sommigen zijn in dienst van Werkom of neemt het ontwikkelbedrijf in dienst, anderen gaan aan de slag bij een leverancier van bijvoorbeeld een woningcorporatie. Niet iedereen is geschikt, je moet een beetje technisch zijn, enige sociale vaardigheden bezitten en bij wijze van spreken niet de theekopjes van oma omgooien.’

Handen tekort

‘Eind 2021 begonnen we met een klein energieteam van twee of drie jongens’, aldus Van Oostenbrugge. ‘Ondertussen zijn er drie groepen.’ Bijna 450 woningen pakten ze intussen aan in Zaandam. Zeker honderd huishoudens meldden zich afgelopen zomer aan. Met de koude dagen in zicht stromen de aanvragen binnen.

En dat is best bijzonder. Energiefixers weten deze kwetsbare huishoudens nog onvoldoende te bereiken, blijkt uit recent onderzoek van TNO. Dat komt vooral door bijvoorbeeld laaggeletterdheid of een taalbarrière, stelt het onderzoek. Ook het tanende vertrouwen in de overheid speelt een rol.

Hoe lukt het in Zaandam Oost dan wel om “moeilijke doelgroepen” te bereiken? ‘Juist in de rustige zomermaanden hebben we het energiefixteam op verschillende manieren onder de aandacht gebracht bij bewoners’, vertelt Maja Matosevic, opgavecoördinator Participatie & Armoede Pact Zaandam Oost. ‘Daarbij betrekken we alle partners. Medewerkers van de voedselbank attenderen mensen bijvoorbeeld op de energiefixers. Ook delen we flyers uit in het wijkcentrum, op de banenmarkt en tijdens andere buurtactiviteiten. Op de zomermarkten op zaterdag deelt de Fixbrigade vaak gratis spaarlampen uit. Eenmaal in gesprek met bewoners plannen zij regelmatig direct een afspraak in.’

Woningcorporaties

Ook de woningcorporaties in het gebied (Rochdale, ZVH en Parteon) benaderen huurders actief via brieven, de website en zogenaamde sleutelpersonen in de wijk. De boodschap: meld je nu aan, het is gratis en het scheelt direct in energiekosten. ‘De campagne levert veel positieve reacties op van huurders’, vertelt Dion Heinis, adviseur bij woningcorporatie Parteon. ‘Zeker bij de grootschalige complexen liep het als een speer.’

Voor Parteon zelf zijn de energiefixers ook een uitkomst. ‘Toen begin vorig jaar de energieprijzen omhoogschoten, klopten veel bezorgde huurders bij ons aan’, vertelt Heinis. ‘We zijn druk bezig met het verduurzamen van onze woningvoorraad van in totaal 16 duizend woningen. Maar nog niet alle woningen die hiervoor in aanmerking komen zijn aan de beurt geweest. De energiefixteams zijn dan ook een fijne aanvulling.’ Er klinkt ook kritiek: ‘Schandalig, dit is een taak van de woningcorporaties, hoor ik weleens’, vertelt Heinis. Hij snapt de kritiek wel. ‘We doen er alles aan om de verduurzaming te versnellen.’



Energiefixer **Roy Blomsa** (32)

‘Werkom vroeg me ruim een jaar geleden of ik een paar dagen wilde meelopen met het energiefixteam. Peter (Van Oostenbrugge, red.) heeft me laten zien hoe alles werkt. Wat ik allemaal doe? Tochtstrips plaatsen en folie achter de radiatoren plaatsen. Hiervoor werkte ik twaalf jaar in de groenvoorziening bij Werkom. Dit vind ik veel leuker. Ik kom graag bij verschillende mensen thuis. De mensen zijn bijna altijd blij. We krijgen vaak complimenten en wat te eten en te drinken. Sommige mensen zijn een beetje wantrouwend in het begin. Dan vragen ze of we ons willen legitimeren enzo. Meestal klaart de lucht daarna snel. Mijn collega's zijn leuk, ik kan lachen met ze. Het is nu steeds drukker met de koude dagen op komst. Dat maakt me niets uit – je kan beter te veel dan te weinig doen.

Soms merk ik dat mensen er best beroerd bij zitten. Dat ze geen meubels hebben of dat hun huis in slechte staat is. Als mensen vragen hebben, stuur ik ze door naar Peter. Over een tijdje ga ik nog een opleiding doen in Zaandam bij een school, net als mijn collega's. Dan leren we als het goed is radiatoren afregelen en cv-ketels afstellen. Het belangrijkste is een extra papiertje, daar kom je verder mee.’

‘Nu betaalt Tamara
aanmerkelijk minder
energiekosten: ‘250
euro in plaats van 500
euro per maand, een
opluchting.’

Heinis roemt de betrokkenheid van de energiefixers.

‘Ze doen vaak een stapje meer. Zo legden ze laatst in een kamer van een bewoner een stuk vloerbedekking dat we nog hadden liggen.’ Parteon ziet mogelijkheden voor de energiefixers om door te groeien naar andere functies, zoals bij het team Dagelijks onderhoud en de reparatiehuismeesters.

Financiering

Hoe zit het met de financiering? ‘Parteon financiert de materialen, Werkom en Pact Zaandam Oost de energiefixteams en hun opleiding’, vertelt Heinis. ‘Ook stelt Parteon een pand beschikbaar dat als werkplaats wordt gebruikt. Sinds een paar weken zit de Fixbrigade daar.’ De woningcorporaties reserveren zo’n honderd euro voor materialen per woning; de gemeente en Werkom betalen de Fixbrigade. Heinis is niet helemaal gerust op de duurzame financiering van de energiefixteams. ‘Het zijn vooralsnog versnipperde en tijdelijke geldstromen.’

Die zorg deelt Bas van Drooge, directeur van Werkom.

‘Wat de energiefixteams doen, is natuurlijk fantastisch: een lagere energierekening voor bewoners, opstap naar werk voor de fixers, meer contact met moeilijk bereikbare bewoners – dat doet iets met mensen onderling’, vertelt Van Drooge. ‘Werkom wil de energiefixteams dan ook borgen, hoewel ze financieel nog niet dekkend zijn. Daar denken we nu over met gemeente en woningcorporaties. Dit moet je in de lucht willen houden.’



Werkplaats van de Fixbrigade

‘Wat de energiefixteams doen, is natuurlijk fantastisch: een lagere energierekening voor bewoners, opstap naar werk voor de fixers, meer contact met moeilijk bereikbare bewoners.’

Nu financiert Zaandam Oost de energiefixteams uit verschillende geldstromen, voornamelijk de SPUK Energiearmoede en het Nationaal Isolatieprogramma (NIP). Binnen het NIP en de SPUK Energiearmoede krijgen de gebieden die verbonden zijn aan het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid gemiddeld een hoger bedrag toegekend op basis van energielabel en energiearmoede dan de rest van het land. ‘We zijn nu financieel deels gedekt door gemeentegeld. Nu moeten woningcorporaties nog over de brug komen. Woningcorporatie Parteon heeft al een stap gezet’, vertelt Van Drooge.

Toekomstbestendig

Maja Matosevic is hard bezig om de energiefixteams toekomstbestendig te maken. ‘Een tweede fixteam

met een tweede voorman staat als eerste op de verlanglijst’, vertelt Matosevic. Ook start binnenkort een leerwerktraject in samenwerking met het Regiocollege. Peter van Oostenbrugge is op zijn beurt intensief betrokken bij het opzetten van een landelijke opleiding voor energiefixers, waarbij ook de ministeries van OCW, SZW, BZK en de City Deal Energieke wijken betrokken zijn. ‘Energiefixers kunnen zo een mbo 2-diploma halen en worden ook opgeleid voor het uitvoeren van moeilijkere energiebesparende maatregelen zoals het afstellen van de cv-ketel en het afregelen van radiatoren’, vertelt Matosevic. ‘Ook leren ze wat ze kunnen doen als bewoners hulp vragen op andere leefterreinen of merken dat hulp nodig is.’

Peter van Oostenbrugge herkent dit maar al te goed. ‘Tijdens het plaatsen van tochtstrips of radiatorfolie krijg je vaak op een natuurlijke manier een goed gesprek. Sommige leefsituaties zijn wel schrijnend. Laatst troffen we bijvoorbeeld een Somalisch gezin aan met alleen drie matrassen op de kale vloer. Die hadden via de burens van ons gehoord. Wij hebben hen gewezen op het wijkteam en de voedselbank. We komen vaak bij bewoners binnen die we normaal gesproken lastig bereiken of, net als Tamara, het vertrouwen in de overheid hebben verloren.’

Tamara is ondertussen in dienst bij Pact Zaandam Oost en helpt bewoners als zogeheten brugfunctionaris. ‘We merken dat bewoners zich kwetsbaarder durven op te stellen als ze door een ervaringskennisspecialist als Tamara geholpen worden’, vertelt Matosevic. ‘Tamara voert in de wijk dan de eerste gesprekken en leidt bewoners zo nodig door naar het wijkteam. Dan accepteren mensen vaak wel hulp. Ook geeft ze een workshop om vrouwen in Zaandam Oost te empoweren.’ Matosevic lacht: ‘We hebben in Zaandam Oost meer Peters en Tamara’s nodig.’ ■

De Maatwerk mentaliteitstest

Maatwerk is een metafoor uit de kledingindustrie. Een maatpak past beter dan confectie. Hieruit volgt een mooie omschrijving van maatwerk. Maatwerk is nodig als de standaardaanpak niet past. Maar dat roept onmiddellijk vervolgvragen op: wat typeert dan die standaardaanpak? En waarom past die niet? En is het niet passen voldoende reden om af te wijken van de reguliere werkwijze? Maatwerk gaat over oordeelsvorming door de professional. Dat kost tijd en aandacht. En dat begint met de houding van de professional. Deze test brengt die houding in beeld met voorbeelden uit het alledaagse leven.

1 Wat doe je als iemand je bij de entree van de supermarkt om geld vraagt?

- a. Ik geef niets
- b. Ik geef de bedelaar kleingeld
- c. Ik bied aan wat producten te kopen bij de supermarkt
- d. Ik vraag de bedelaar naar zijn verhaal en kijk wat ik voor hem kan doen

2 Een collega heeft zich na een conflict met de baas ziekgemeld. Wat doe je?

- a. Ik stuur een e-mail met 'beterschap'
- b. Ik stuur samen met collega's een mooie bos bloemen
- c. Ik bel om te vragen wat ik kan doen
- d. Ik spreek mijn baas aan op het conflict

3 Uw bovenbuurvrouw is een alleenstaande moeder en zit krap bij kas.

Daarom verhuurt zij soms een weekend haar appartement via Airbnb. Sommige huurders veroorzaken geluidsoverlast. Wat doe je?

- a. Ik laat weten dat de woningcorporatie verhuur via Airbnb niet toestaat en dat ze ermee moet stoppen
- b. Ik vraag de bovenbuurvrouw om maatregelen te nemen om de geluidsoverlast te beperken
- c. Ik doe niks omdat ik er begrip voor heb dat ze vanwege de geldzorgen extra inkomsten nodig heeft
- d. Ik vraag mijn buurvrouw of ik kan helpen om op een andere manier uit de geldzorgen te komen

**4**

Als trainer van een voetbalteam ben je verantwoordelijk voor de selectie van het eerste elftal onder 14 jaar. De kern van het elftal speelt al jaren samen. Een jongen komt vanwege problemen thuis en op school (een scheiding, angststoornis) minder trainen en presteert minder goed. De moeder doet een beroep op je om hem toch te selecteren. De jongen zou het niet aankunnen om nu ook de vrienden van zijn elftal te verliezen. Wat doe je?

- a. De club heeft gekozen om te selecteren en selecteren is geen liefdadigheid. Hij is niet goed genoeg en dus komt hij niet in het eerste elftal
- b. De jongen mag onder voorbehoud meedoen met het team. Hij moet altijd blijven trainen en accepteren dat hij vaker reserve staat dan de anderen
- c. Meedoen is belangrijker dan winnen. De jongen blijft gewoon in het team
- d. De jongen mag meedoen en krijgt extra individuele trainingen en begeleiding om het niveau beter aan te kunnen

5

Je moet voor je organisatie een borrel organiseren ter afsluiting van een event. De organisatie vindt een gezonde leefstijl belangrijk, hoe ga je om met alcohol en bittergarnituur?

- a. Dit is geen gelegenheid om moeilijk te doen. Ik organiseer gewoon een borrel met alcohol en bittergarnituur
- b. De organisatie moet het goede voorbeeld geven. Op de borrel wordt geen alcohol geschonken en geen bittergarnituur geserveerd
- c. De borrel is in principe alcoholvrij en er wordt niet rondgegaan met bittergarnituur, maar alcohol en bitterballen worden desgevraagd wel geserveerd
- d. We doen een peiling onder de deelnemers van het event met de vraag wat ze willen (a, b of c) en we doen wat de meerderheid wil

6

Je moeder heeft kanker en is vrijwel uitbehandeld. Er is nog een experimentele behandeling mogelijk, maar daarvoor is ze afgewezen. Wat doe je?

- a. Ik zeg tegen mijn moeder dat er nu eenmaal regels zijn voor de toelating tot zo'n experiment en dat ze zich daar beter bij neer kan leggen
- b. Ik steek al mijn energie in de kwaliteit van leven in de laatste levensfase van mijn moeder
- c. Ik probeer via connecties mijn moeder toch toegelaten te krijgen in de experimentele behandeling
- d. Ik zet een crowdfundingactie op om mijn moeder in het buitenland de experimentele behandeling te laten krijgen

7

Een bewoner wil liever niet geholpen worden door een hulpverlener uit Marokko of Turkije. Wat doe je?

- a. Ik leg de bewoner uit dat er voor discriminatie geen plek is en dat dit dus niet kan
- b. Ik vraag door waarom de bewoner dat niet wil om de zorgen weg te kunnen nemen
- c. Ik regel dat de bewoner wordt geholpen door een autochtone hulpverlener zonder daar ruchtbaarheid aan te geven
- d. Ik maak van de klacht van de bewoner een experiment waarbij een heel goede hulpverlener met een migratieachtergrond met de bewoner in gesprek gaat en maak daar een podcast over

groeïende mindset

8

**Wil je graag maatwerkvriendelijk
overkomen en heb je daarom sociaal
wenselijke antwoorden gegeven?**

- a. Ik doe niet aan sociaal wenselijkheid. Ik heb gewoon eerlijk antwoord gegeven op alle vragen
- b. Ik heb soms een vraag sociaal wenselijk beantwoord, maar ben wel in de buurt gebleven van wat ik echt zou doen
- c. Ik noem het niet sociaal wenselijk. Ik vind het belangrijk om de antwoorden te geven die passen bij maatwerk. Ook al lukt me dat in de praktijk niet altijd
- d. Ik wilde wel sociaal wenselijk antwoord geven, maar ik vond het nog niet zo makkelijk om te weten wat het sociaal wenselijke antwoord is!

Toelichting op de test

Als maatwerk nodig is omdat de standaardaanpak niet past, dan heeft maatwerk twee assen waarop je hoger of lager kan scoren. Uitgaan van de gangbare praktijk of bereid zijn om af te wijken van de gangbare praktijk. Maar het maatwerk moet ook worden gelegitimeerd. Daarbij kan je dicht aansluiten bij de noden van de bewoner of waarden breed afwegen. Dit levert een kwadrant op. De efficiënte werker sluit aan bij de gangbare praktijk en gelooft dat in het systeem al een brede waardenafweging zit. De communicatieve werker gelooft dat je tegemoet kan komen aan de bewoners zonder uitzonderingen te maken. De advocaat stelt de noden van de bewoner juist voorop en wil daarvoor afwijken van de gangbare praktijk. De idealist is bereid om af te wijken van de praktijk, maar wil de noden van de bewoners afwegen tegen andere waarden en is steeds op zoek naar hoe het systeem kan worden aangepast om minder maatwerk nodig te maken. Er is geen beste houding voor maatwerk. Elke houding heeft voor- en nadelen. De efficiënte werker mist soms empathie voor de bewoner. De

UITKOMST



Tel hoe vaak je a, b, c en d hebt gekozen.

Hieronder volgen vier houdingen ten aanzien van maatwerk

A: De efficiënte werker

Je vindt efficiency erg belangrijk en hebt een behoorlijk vertrouwen in de eerlijkheid van het systeem. Je hebt een scherp oog voor de prijs van maatwerk.

B: De communicatieve werker

Je bent goed in het inventariseren van de mogelijkheden en toelichting te geven op wat niet kan. Je motto is: als je je werk goed doet, is maatwerk amper nodig.

C: De advocaat

Je neemt de noden van de bewoner als uitgangspunt en ziet het primair als jouw taak om te zorgen dat de bewoner krijgt wat hij of zij nodig heeft.

D: De idealist

Je kijkt altijd naar het grote plaatje. Bij maatwerk wil je alle belangen afwegen en niet alleen die van de bewoner. En maatwerk vind je eigenlijk een zwaktebod. Liever verander je het systeem zodat minder maatwerk nodig is.

communicatieve werker kan soms te snel kiezen voor een goede uitleg in plaats van een goede oplossing. De advocaat kan uit het oog verliezen dat bij schaarste hulp voor de een ten koste gaat van een ander. De idealist stelt zulke hoge doelen dat een burn-out op de loer ligt. Het is daarom van belang om te reflecteren op je eigen houding.

TEKST Pieter Hilhorst



| Het maatwerkloket van de IND

Voorkomen dat een kleine fout grote gevolgen heeft



Charlotte Bax (teamleider van het maatwerkloket) **Laura Steen Redeker** (maatwerkloket IND)

De ene wet biedt meer ruimte voor uitzonderingen dan de andere. In de wetgeving over immigratie en naturalisatie is de zogenaamde discretionaire bevoegdheid beperkt. Toch is maatwerk mogelijk. De Immigratie- en Naturalisatiedienst heeft er een speciaal maatwerkloket voor ingericht. Dat loket richt zich op reguliere zaken, niet op asielzaken.

TEKST*Pieter Hilhorst***BEELD***Nadine van den Berg*

Kleine foutjes kunnen grote gevolgen hebben. Als iemand vergeet om zijn verblijfsvergunning te verlengen, verliest diegene zijn of haar verblijfsrecht. Dan verlies je ook de toegang tot voorzieningen. Je hebt geen recht meer op een zorgverzekering of op toeslagen. Sterker nog, vanwege de koppelingswet die beoogt om te voorkomen dat vreemdelingen een illegaal verblijf voortzetten, verliest zijn of haar partner ook de huur- en zorgtoeslag. De kans op schulden is dan groot. Zelfs als iemand alsnog een verblijfsvergunning aanvraagt en ontvangt, is de schade daarmee nog niet weggepoetst. De vreemdeling heeft dan een gat in zijn verblijfsgeschiedenis en dat kan weer gevolgen hebben voor het aanvragen van de Nederlandse nationaliteit.

Je zou verwachten dat als iets zoveel impact heeft, mensen er alles aan doen om op tijd te zijn met het aanvragen van een verlenging van de verblijfsvergunning. Toch ligt dat in de praktijk soms anders. Zo deelt Laura Steen Redeker een casus waarbij de man altijd de verlenging regelde van de verblijfsvergunning van zijn chronisch zieke vrouw. Nu had hij kanker gekregen. Hij ging voor bestralingen en behandelingen het ziekenhuis in en het ziekenhuis uit. Hij had zoveel aan zijn hoofd dat hij vergeten was om de verlenging aan te vragen. Steen Redeker werkt bij het maatwerkloket van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). In situaties als deze is het loket van grote waarde.

Bij maatwerk wordt vaak gedacht aan afwijken van de regels. Die ruimte is bij de IND vanwege wet- en regelgeving beperkt. Dat wil niet zeggen dat medewerkers niks kunnen betekenen. In sommige gevallen is het mogelijk om af te wijken van de standaardprocedures. De beslistermijn voor een aanvraag voor verlenging van de verblijfsvergunning is drie maanden. Steen Redeker heeft die meneer onmiddellijk gevraagd langs te komen. 'Normaal gesproken had zijn echtgenote zelf langs moeten komen voor afname van vingerafdrukken en daarna zelf het pasje moeten ophalen. Dat ging in dit geval niet. We hebben geregeld dat zij haar echtgenoot machtigde. Zo is het gelukt om nog diezelfde dag de vergunning te verlengen. Zo kon ze ook weer terug in de zorgverzekering.' Het maatwerk van de IND maakt ook maatwerk mogelijk bij andere instanties. Charlotte Bax,



‘Als mensen door een administratieve nalatigheid hun verblijfsvergunning verliezen, komen ze vaak ook op andere terreinen in de knel.’

projectleider van het maatwerkloket geeft een voorbeeld: ‘We hebben ook meegemaakt dat het UWV een uitkering had gestopt, omdat de verblijfsvergunning was verlopen. Normaal zou dat pas worden hersteld als een kopie van de verblijfsvergunning wordt opgestuurd. In dit geval hebben wij contact met het UWV opgenomen en is de uitkering per direct hersteld.’

De maatwerkplaats van de IND is ontstaan vlak voor de coronaperiode. Vreemdelingen konden destijds niet naar de locaties komen voor uitleg over de regelingen. Alles moest via de telefoon, maar voor sommige mensen was dat geen oplossing. Inmiddels zijn er vier loketten van de IND waar mensen terechtkunnen voor maatwerk: Amsterdam, Den Bosch, Den Haag en Zwolle. De loketten richten zich op de reguliere immigratiezaken. Dus niet op asielzaken, omdat in die zaken standaard al meer begeleiding is georganiseerd. Bij het maatwerkloket ligt altijd de focus op wat wél kan.

Vreemdelingen kunnen op twee manieren bij het maatwerkloket terechtkomen. De eerste route is via medewerkers van de telefonische dienstverlening van de IND. De medewerkers zijn getraind om signalen te herkennen wanneer maatwerk nodig is. Het kan gaan om mensen die heel emotioneel reageren op de gegeven uitleg, bijvoorbeeld over een procedure. Of om mensen die iemand anders voor zich laten bellen, of die laten weten dat ze een hulpverlener hebben. Dat zijn allemaal aanwijzingen dat er meer aan de hand kan zijn.

De andere route is via hulpverleners of gemeenten. Als mensen door een administratieve nalatigheid hun

verblijfsvergunning verliezen, komen ze vaak ook op andere terreinen in de knel. Ze kunnen bijvoorbeeld schulden opbouwen. Vaak komen zij voor die andere problemen in aanraking met hulpverleners. Het is enorm belangrijk dat die hulpverleners weten dat de IND een maatwerkloket heeft. Dat is ook een reden waarom de IND graag meewerkt aan dit artikel voor het Maatwerk Magazine. Zo weten hopelijk meer mensen het maatwerkloket te vinden.

Bax is al een kwart eeuw in dienst bij de IND en heeft op veel verschillende afdelingen gewerkt. Ze is er trots op dat het maatwerkloket in 2023 al bij 255 casussen heeft geholpen. Een van de voordelen van het inrichten van een loket is ook dat patronen kunnen worden herkend in de gevallen waar maatwerk nodig is. Zo merkte Bax dat het bij veel gevallen die bij het loket terechtkwamen, ging om jongeren die een verblijfsvergunning hadden die verbonden was met hun ouders. Als ze het huis uitgaan hebben ze een zelfstandige verblijfsvergunning nodig. Maar die moeten ze wel aanvragen. Dat weten ze soms niet en dan gaat het mis als ze uitgeschreven worden uit het adres waar hun ouders wonen. Om meer zicht te krijgen op dit patroon hebben ze een klantreis opgesteld en een persona. Ze noemen hem Fouad. Hij is negentien jaar en in Nederland geboren. Zijn ouders hebben altijd voor hem een verblijfsvergunning geregeld, maar hij heeft geen contact meer met zijn ouders. Hij hopt

van bank naar bank bij vrienden. De ouders schrijven hem uit. De IND krijgt daarvan bericht van de Basisregistratie Personen. Dan trekt de IND de verblijfsvergunning in en informeert hem daarover op het laatst bekende adres. Maar dat is het adres van de ouders met wie hij geen contact heeft.

Bax: 'Voor ons is het frustrerend dat deze jongeren die recht hebben op verblijf, ons niet op tijd weten te vinden. We proberen ze te bereiken, maar als die ouders de brief niet doorsturen, dan weten we niet hoe we met hen in contact moeten komen. We moeten dan hopen dat hij aanklopt bij een hulpverlener en dat zij ons wel weten te vinden.' Maar zelfs als zo'n jongere via de hulpverlening in beeld komt, heeft het nog heel wat voeten in de aarde. De leges voor een aanvraag zijn 210 euro. Het kan zijn dat die jongere dat bedrag niet heeft. Om een aanvraag in behandeling te nemen moet de aanvrager een verblijfadres hebben. Maar als Fouad van bank naar bank hopt, heeft hij dat niet. Dan kan hij via de gemeente een briefadres krijgen, maar als hij inmiddels geregistreerd staat als iemand die geen rechtmatig verblijf heeft (code 98) dan kan dat ook nog lastig zijn.



Bax: 'Voor ons is het frustrerend dat deze jongeren die recht hebben op verblijf, ons niet op tijd weten te vinden.'

Hoeveel jongeren per jaar op deze manier in de problemen komen is niet bekend. Tussen 1 oktober 2023 en 1 oktober 2024 worden 1390 jongeren met een reguliere verblijfsvergunning die verbonden is aan de verblijfstitel van hun ouders, achttien jaar. De IND wil deze jongeren pro-actief benaderen. Maar juist voor gevallen zoals Fouad werkt dat niet. De IND probeert daarom ook via organisaties als Streetcornerwork met deze jongeren in contact te komen. Zo kan met maatwerk alsnog een verblijfsvergunning worden aangevraagd.

Bax zou liever voorkomen dat jongeren in de problemen komen en dat maatwerk nodig is. Dat vergt alleen wel een verandering van de regelgeving waar politieke steun voor nodig is. In het vreemdelingenbeleid bestaat bij versoepelingen van het vreemdelingenrecht altijd de vrees dat coulant beleid een aanzuigende werking heeft, waardoor er nog meer mensen hier asiel komen aanvragen. Maar van een aanzuigende werking is bij deze groep geen sprake. Het gaat om jongeren die recht op verblijf hebben, maar dat recht dreigen te verspelen door een administratieve nalatigheid. Een kleine fout met heel grote gevolgen. Automatische verstrekking van een zelfstandige verblijfsvergunning voor jongeren die hier getogen zijn, levert alleen maar winst op. Voor de jongeren (die geen schulden opbouwen en niet in een kansloze positie komen), voor de IND (die minder herstelwerk hoeft te verrichten) en voor Nederland (omdat die jongeren dan volwaardig aan de samenleving kunnen meedoen). ■

Partners van de City Deal Eenvoudig Maatwerk



**Agenda
Stad**



Amsterdam, Den Haag, Enschede, Leeuwarden, Rotterdam, Tilburg, Utrecht, Zaanstad en regio Twente