

3 D Lab Maatwerkbudget Rotterdam

Eindrapport
Februari 2016

Pieter Hilhorst
Jos van der Lans



Managementsamenvatting

De gemeente Rotterdam heeft in 2015 voor elk wijkteam een maatwerkbudget ter beschikking gesteld van € 10.000 per wijkteam. Van dit budget is maar 8 % gebruikt (tot 30-11-2015).

Uit interviews met wijkteammanagers komen de volgende verklaringen naar voren voor deze grote onderuitputting:

- 1) Cultuur waarin sterke nadruk ligt op eigen kracht
- 2) Grote variëteit aan voorliggende voorzieningen
- 3) Maatwerkbudget wordt alleen ingezet als zicht is op structurele oplossing
- 4) Maatwerkbudget alleen voor cliënten wijkteam.
- 5) In de communicatie over het maatwerkbudget lag sterk de nadruk op acute nood.

Het 3 D Lab leverde de volgende mogelijkheden voor optimalisering van het maatwerkbudget

1: Het maatwerkbudget is regelarm en contextrijk. Vuistregels zijn mogelijk, maar er horen geen categorische afbakeningen te zijn. Er moet altijd ruimte zijn voor uitzonderingen.

2: Partners uit het buurtnetwerk kunnen voor acute nood goed een signaleringsfunctie hebben. In zulke gevallen is het beter als de bewoner ook klant wordt van het wijkteam. In dat geval kan ook gebruik worden gemaakt van het maatwerkbudget. Het is niet wenselijk dat buurtnetwerkpartners aanvragen kunnen indienen bij het wijkteam, al was het maar omdat dat het openstellen van die mogelijkheid noopt tot het vaststellen van specifieke regels die strijdig zijn met het principe van maatwerk (zie 1.).

3: Het maatwerkbudget moet meer zijn dan handgeld voor acute nood. Maak er ook een budget voor maatwerk van. Zo wordt de hulpverlening versterkt en kan duurdere zorg worden voorkomen.

4: Het maatwerkbudget is een hulpmiddel om maatwerk te bieden. Maar vaak ligt een belemmering voor maatwerk ook binnen de eigen gemeentelijke organisatie. Experimenteer met manieren om de samenwerking tussen wijkteams en andere gemeentelijke diensten als Werk en Inkomen te verbeteren. Dit kan door het geven van vaste contactpersonen of door een experiment met een knipkaart die elk wijkteam 5 x per jaar de kans geeft om een beroep te doen op een uitzondering als het wijkteam dat nodig acht.

5: Organiseer in en tussen de teams uitwisseling van inspirerende voorbeelden van het gebruik van het maatwerkbudget.

1. Inleiding

In de 3 D Labs onderzoeken Pieter Hilhorst en Jos van der Lans in opdracht van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten en de VNG hoe het gaat met het inlossen van de beloften van de decentralisaties. Een van de beloften van de decentralisatie is: De decentralisaties bevorderen snelle, heldere en zo nodig onorthodoxe oplossingen en hebben daardoor ten principale een anti-bureaucratische signatuur.¹

Bij veel discussies over de decentralisaties is een pleidooi gehouden voor een maatwerkbudget voor sociale wijkteams. De gemeente Rotterdam heeft hier ook beleid van gemaakt. Naar aanleiding van een motie in de gemeenteraad in juli 2014 is voor alle 42 wijkteams een budget ter beschikking gesteld van € 10.000. In totaal gaat het om een bedrag van € 420.000.

In het eerste jaar is van dit budget erg weinig gebruik gemaakt. Uit een kwantitatieve analyse van Merle Verdegaal en Judith Andries blijkt dat tot 30 november 2015 slechts € 33.135,61 gebruikt. In de notitie wordt beschreven dat het maatwerkbudget in het eerste half jaar organisatorisch ingewikkeld in elkaar zat. Vanaf juli 2015 is dat verbeterd. Elke wijkteammanager heeft een pinpas waarmee betalingen kunnen worden gedaan, ook kunnen facturen worden betaald. De onderuitputting van 92 % van het budget kan echter niet verklaard worden door deze aanloopproblemen.

De centrale vraag voor dit 3 D Lab is daarom:

Hoe kunnen de wijkteams het maatwerkbudget beter gebruiken om bewoners te ondersteunen en de hulpverlening te verbeteren?

Het maatwerkbudget, of handgeld voor wijkteams, is slechts een middel. Het achterliggende doel is om professionals in de uitvoering meer mogelijkheden te bieden om maatwerk te leveren. De vraag is dus of er ook andere methoden zijn om dit maatwerk te bevorderen.

Welke andere methoden kunnen professionals helpen om maatwerk te bieden?

Deelvragen zijn:

- voor welke uitgaven is een beroep gedaan op het maatwerkbudget?
- Zijn er uitgaven die nu niet in aanmerking komen voor het maatwerkbudget, maar wel onorthodoxe oplossingen mogelijk zouden kunnen maken?
- Hoe komt het dat het ene team veel meer gebruik maakt van het maatwerkbudget dan andere teams?
- Wat zijn de voordelen en de nadelen van het maatwerkbudget ten opzichte van andere mogelijkheden (bijzondere bijstand, fonds bijzondere noden) om ondersteuning voor bewoners te mobiliseren?
- Hoe verhoudt het maatwerkbudget zich tot het nieuwe budget voor voorkomen en ondersteunen?
- Hoe kan de effectiviteit van het maatwerkbudget worden verbeterd?

¹ Hilhorst, Pieter en Jos van der Lans (2015) *Nabij is Beter. Essays over de beloften van de 3 decentralisaties*. Den Haag: KING/VNG pagina 7.

Ter inspiratie is de werkwijze van het maatwerk in Rotterdam vergeleken met het maatwerkbudget in de gemeente Zaanstad.

Werkwijze:

Het 3 D Lab is een kleinschalig, kwalitatief onderzoek. Ter voorbereiding van het 3 Lab op 11 februari zijn 13 interviews gehouden met wijkteammanagers, medewerkers van de back office, beleidsambtenaren en de projectleider in Zaanstad en een voorlichter in Zaanstad. (zie de bijlage voor de lijst met geïnterviewden). Daarnaast zijn ook de uitkomsten van het evaluatieonderzoek van Merle Verdegaal en Judith Andries in de analyse betrokken.

Daarna is een 3 D Lab georganiseerd met wijkteammanagers, 1 rayonmanager en beleidsmedewerkers.

Het doel van het 3 D Lab is om met elkaar aanbevelingen op te stellen om de ruimte voor maatwerk voor de wijkteams te vergroten en het gebruik van het maatwerkbudget te stimuleren.

2. Casuïstiek

Uit de kwalitatieve analyse van het gebruik van het maatwerkbudget blijkt de volgende verdeling:

Categorie		Evides (water)	3
Totaal	264	Meerdere categorieën	3
		Verblijfstatus	1
Levensmiddelen	99	Financiën	1
Overig	95	Veiligheid	1
Wonen	20	Griffiekosten	1
Gezondheid	18	Kinderopvang	1
Persoonsbewijs	9	Verzekering	1
Huisdier	3	Kleding	1
School	3	Emigratie	1

In de notitie wordt geconstateerd dat de categorisering nog kan worden verbeterd. Dat klopt, maar belangrijker nog is dat het verhaal achter de uitgave niet zichtbaar wordt. Daarom volgen hieronder een paar casusbeschrijvingen:

Levensmiddelen:

Een bewoner kan zich niet concentreren bij het huisbezoek. Hij blijft maar herhalen dat hij honger heeft. Als een grammofoonplaat die vastloopt blijft hij het herhalen. "Ik heb honger". Zijn uitkering komt pas volgende week binnen. Vervolgens met hem boodschappen gedaan. In de winkel vroeg hij: mag ik als je blijft ook een pakje shag? Gedaan.

Kosten € 35.

Twee weken later heeft hij een envelop met € 35 euro teruggegeven.

Een oudere vrouw met een inwonende kleinzoon. AOW uitkering gekort vanwege inwonen kleinzoon (waarschijnlijk gaat het om een IOW aanvulling op AOW en de

kostendelersnorm). Kleinzoon kwam in beeld omdat hij lastig gedrag vertoonde. Daarop bleek ook financiële problemen van oma. Oma had nooit eerder hulp gevraagd. De situatie is zo schrijnend dat er boodschappen zijn gedaan. Ook is er geld gegeven voor op de OV-chipkaart. Daarna actie ondernomen om korting op uitkering te corrigeren.

Gezin met vijf kinderen. Onvoldoende inkomen om eten te kopen. Aangemeld bij de voedselbank en ter overbrugging eten gekocht uit het maatwerkbudget.

Gezin, toeslagen niet goed berekend, werden verrekend met nieuwe toeslagen. Acute armoe. Beslagvrije voet werd niet gehonoreerd. Is hersteld, in tussentijd levensmiddelen gekocht via het maatwerkbudget.

Als teamleiders met bewoners boodschappen doen, zijn bewoners bescheiden in hun wensen. Ze durven nauwelijks iets uit de schappen te pakken.

Overig:

diplomageld

Een bewoner had zijn opleiding beveiliging afgerond, maar om zijn diploma te kunnen krijgen moest hij diplomageld betalen. Dit geld had hij niet. Dit is betaald uit het maatwerkbudget.

Gemeentelijke belastingen

Eenmalige gemeentebelastingen. Ze zaten helemaal vast. Aanslag is betaald om gezin lucht te geven.

Wonen:

Een moeder met twee kinderen, ze zit in een schuldtraject en heeft alleen leefgeld vrij te besteden. Haar ex-partner heeft het hele huis verbouwd en alles kort en klein geslagen. Voor de moeder is een urgentieverklaring geregeld. Vanuit het maatwerkbudget is geld gegeven voor de urgentieaanvraag. Daarnaast is tijdelijk voorzien in boodschappen. Vanuit een vrijwilligersfonds heeft het gezin nieuw behang gekregen. Zodat de omgeving leefbaar was in afwachting van verhuizing.

Aanvraag urgentie: € 90

Uittreksel uit bevolkingsregister: € 12,50 per persoon

Een ondernemer krijgt het aan zijn hart. Zijn bedrijf gaat failliet. Per direct heeft hij financiële problemen. Moeder is een borderliner en heeft anorexia. Kind van 17 gaat niet meer naar school. Ze hebben een koophuis dat moet worden verkocht. Tegenhouden van de verkoop lukt niet. Ze moeten nu een urgentieverklaring voor een ander huis. Ze leven met zijn drieën van een paar tientjes per week en lopen bij de voedselbank. Wij hebben de kosten voor de aanvraag urgentiebewijs betaald uit maatwerkbudget. Voor structurele oplossing zijn ze ondergebracht bij beschermingsbewind, zodat betalingsafspraken niet meer gelden.

Urgentieaanvraag kost 90 euro

Voor urgentie moeten ze uittreksels uit bevolkingsregister, van iedere persoon, per uittreksel 12,50

Wasmachine

We hebben een keer een wasmachine gekocht.

Voorkomen huisuitzetting.

Het ging om een bewoner met een zoon. De verblijfsvergunning van de bewoner was verlopen. Om zijn verblijfsstatus te kunnen verlengen moest hij woonruimte hebben. Huisuitzetting in combinatie met verlopen verblijfsvergunning zou betekenen dat hij geen recht meer heeft op andere voorzieningen. Om dat te voorkomen is huurschuld ingelost, zodat verlenging verblijfsvergunning kon worden geregeld.

Kosten: € 2.000

Een keer 1000 euro voor huisuitzetting met gezin met kinderen .

We hebben 1000 euro betaald om tijd te kopen.

Gezondheid:

Voor iemand die niet verzekerd was, is het budget gebruikt om bloedonderzoek te doen.

1 x medische keuring voor vrijstelling inburgering. Keuring is een paar honderd euro.

Voor iemand die wilde overstappen op een verzekering die ook de kosten dekte die voor de ziekte zouden worden gemaakt, is een schuld bij de zorgverzekering betaald.

Kosten € 500

Persoonsbewijs:

Voor diverse bewoners kosten voor identiteitskaart en kosten voor maken pasfoto.

Veiligheid/Wonen

Bij een gezin zijn vluchtelingen komen wonen die weg wilden uit de Centrale Opvang Asielzoekers (met toestemming COA). In een vierkamerappartement wonen nu 18 mensen. Het gaat ook om kinderen van 9 jaar, 2 jaar en 10 maanden. Met behulp van het maatwerkbudget zijn veiligheidsmaatregelen genomen. Een traphekje en een rookmelder.

Kosten: € 50,-

Reiskosten:

OV-Abonnement voor jongere die naar speciaal onderwijs moet. Betaald uit maatwerkbudget ter overbrugging van een structurele ondersteuning.

Moeder met drie criminele kinderen. Een van de zonen moest examen doen, maar had geen geld voor de trein.

Kosten:15 euro.

Een keer een tweedehands fiets vergoed. Een kind dat eigenlijk te dik was en moest bewegen.

Water

Bij een zeer ziek echtpaar dreigde het water te worden afgesloten. Om die afsluiting te voorkomen is toen vanuit het maatwerkbudget de achterstand betaald.

Kosten: € 2000,-

Remigratie:

Een bewoner wilde terugkeren naar zijn vaderland. Hij had echter geen geld voor een terugvlucht. Vanuit het maatwerkbudget is toen een ticket gekocht.
Kosten: € 177,-

Weigeringen

De teamleiders geven aan dat ze weinig aanvragen weigeren. Dat komt omdat de medewerkers goed weten waar het voor is bedoeld. Een teamleider heeft een voorstel voor gebruik van het maatwerkbudget afgewezen omdat het voor hetzelfde gezin voor de tweede keer een aanvraag werd gedaan. In andere gevallen is aan medewerkers voorgesteld om eerst te kijken naar andere mogelijkheden om een oplossing te vinden: via netwerk van de bewoners, via bijzondere bijstand of via fondsen.

Daarnaast is een voorstel van een wijkteam om het restant van maatwerkbudget te besteden aan kerstpakketten voor bewoners die iets extra's verdienen afgewezen.

3. Verklaringen voor onderuitputting maatwerkbudget

Sterke nadruk op eigen kracht

Een belangrijke verklaring voor het lage gebruik van het maatwerkbudget is dat de afgelopen jaren de generalisten in de wijkteams erg getraind zijn om uit te gaan van de eigen kracht van netwerken. In die zin is er sprake van een dubbele boodschap. Aan de ene kant: niet pamperen. Aan de andere kant: in geval van nood is met het maatwerkbudget van alles mogelijk.

Een wijkteammanager vertelde over een gezin dat kale vloeren had in de woonkamer en slaapkamer. Alleen de keuken was goed ingericht. De bewoner wilde graag vloerbedekking voor de kamer. De generalist heeft gezegd dat de gemeente dit niet zomaar gaat betalen. Wel is gekeken naar andere manieren om de kamer aan te kleden en heeft de bewoner ingelicht over tapijttegels die gratis op te halen waren na de verhuizing van een kantoor. De bewoner heeft daar trouwens geen gebruik van gemaakt, omdat hij het idee van tweedehands tapijttegels onprettig vond.

Grote variëteit aan voorliggende voorzieningen

Een voorwaarde voor het gebruik van het maatwerkbudget is dat er geen andere voorliggende voorzieningen beschikbaar zijn. Het scala aan mogelijke voorliggende voorzieningen is groot, van bijzondere bijstand, tot aanvragen bij fondsen. Er zijn dus veel gevallen van nood waarbij een beroep op het maatwerkbudget toch niet nodig is. Een discussiepunt is of het maatwerkbudget soms niet ingezet kan worden om tijd te winnen, ook als er een voorliggende voorziening is.

Een van de meest verrassende antwoorden op de vraag waarom er niet meer gebruik is gemaakt van het maatwerkbudget is dat er teveel armoede is. In de gesprekken met de teamleiders komt naar voren dat veel van de bewoners die bij de wijkteams komen financiële problemen hebben. Een wijkteammanager noemde het getal van 9 van de 10 bewoners. Als er zoveel financiële problemen zijn, zou je verwachten dat er veel gevallen zijn waarop een beroep op het maatwerkbudget op zijn plek zou zijn. Maar juist

omdat er veel armoede is, is armoede op zich geen reden om een beroep te doen op het maatwerkbudget.

Maatwerkbudget alleen inzetten als zicht is op structurele oplossing

Door verschillende teamleiders is benadrukt dat ze het maatwerkbudget alleen willen aanspreken als het om een eenmalige uitgave gaat. De angst is groot dat het geld verdwijnt in een bodemloze put. Het betekent dat veel gevallen waarin er wel acute nood bestaat toch niet in aanmerking komen voor het maatwerkbudget.

Op het maatwerkbudget wordt daarom vooral een beroep gedaan voor een korte periode van acute nood ter overbrugging naar een structurele oplossing.

Maatwerkbudget alleen voor cliënten wijkteam.

Een volgende belemmering bestaat eruit dat het maatwerkbudget alleen beschikbaar is voor klanten van de wijkteams. Soms komen via het buurtnetwerk wel bewoners in beeld waar acute nood speelt, maar die komen dan niet in aanmerking voor het maatwerkbudget.

Communicatie over doel maatwerkbudget sterk gericht op acute nood en geen uitwisseling inspirerende voorbeelden

In de beeldvorming over het maatwerkbudget ligt de nadruk op handgeld voor generalisten om acute nood te lenigen. In sommige wijkteams wordt het maatwerkbudget daarentegen ook gebruikt voor andere dingen: geld voor openbaar vervoer, diplomageld, een verzekeringsschuld, geld voor een ID bewijs of voor kosten rond een urgentie. Deze alternatieve aanwending van het maatwerkbudget wordt echter niet gedeeld. In geen van de wijkteams wordt melding gemaakt aan andere leden hoe beroep is gedaan op het maatwerkbudget. Er is ook geen uitwisseling tussen de diverse wijkteams over de aanwending van het budget.

Praktische belemmeringen

Tot slot werden door de wijkteammanagers ook nog een paar praktische belemmeringen genoemd voor het gebruik van het maatwerkbudget. Zo is het soms een gedoe met leveranciers die geen factuur willen sturen aan de gemeente. De gemeente kan ook facturen die gericht zijn aan bewoners betalen, maar dat is een extra belasting voor de backoffice. Een ander praktisch probleem zijn de cash betalingen waarvoor geld is gepind. Afsproken is dat dit geen route is, maar die wordt soms toch gebruikt. Daarbij doet zich een afrondingsprobleem voor. Pinnen gaat per € 10,-. Zo zijn er altijd een paar euro over. Het administreren van die kleine bedragen kost meer dan het restant. Hoe hiermee om te gaan?

4. Mogelijkheden voor optimalisering van het gebruik maatwerkbudget

Wel vuistregels, geen categorische afbakening van maatwerkbudget

Elke regeling roept de vraag op naar de afbakening. De verleiding is groot om de afbakening te zoeken in termen van regels. Bijvoorbeeld: mag het maatwerkbudget worden gebruikt om een huisuitzetting te voorkomen? Tot nu toe is hiervoor twee keer gebruik gemaakt van het maatwerkbudget. Het ging hier om een grote uitgaves (€1000 en € 2000). Ook is twee keer gebruik gemaakt van het maatwerkbudget om een waterafsluiting te voorkomen. En een keer om een schuld af te lossen bij de zorgverzekering.

Als de afbakening van het maatwerkbudget wordt gezocht in regels, is voor het generiek uitsluiten van het voorkomen van huisuitzettingen veel te zeggen. Het gaat hier om grote bedragen en er zijn in Rotterdam veel dreigende huisuitzettingen.

Toch is het de vraag of dit verstandig is.

In de publieke sector is rechtmatigheid een belangrijke waarde. Willekeur moet worden voorkomen. Gelijke gevallen moeten gelijk worden behandeld. Bij een normale regeling wordt daarom snel gekeken naar precedentwerking. Als we dit voor een geval toestaan dan moeten we dat voor alle gevallen toestaan. Als we niet bereid zijn om het voor alle gevallen toe te staan, dan moeten we het in geen enkel geval toestaan. In een door regels gestuurde praktijk, wordt elke casus uit de context gehaald en getoetst aan de regels. Het maatwerkbudget is juist ontstaan uit het besef dat deze regel-gestuurde praktijk averechtse effecten kan hebben. Mensen hebben geen 'recht' op financiële ondersteuning, maar er is wel acute nood.

In plaats van regels op te stellen waar het maatwerk wel of niet voor gebruikt kan worden, is het daarom beter om een afwegingskader te ontwikkelen waarin optimaal recht wordt gedaan aan de context. Het ene geval is het andere niet. In specifieke gevallen kan het zinnig zijn om een huisuitzetting te voorkomen, in een ander specifiek geval niet. In dit geval zou met de huisuitzetting ook de verlenging van de verblijfsvergunning ingewikkeld worden.

Bij de bespreking van dit discussiepunt was er onder de deelnemers consensus over de voorkeur voor vuistregels. Het maatwerkbudget moet geen categorische afwijzingen kennen. Het is een goede vuistregel om het maatwerkbudget niet te gebruiken voor huisuitzettingen. De belangrijkste reden voor deze vuistregel is dat er voor het voorkomen van huisuitzettingen andere methoden bestaan. Maar een categorische afbakening moe het niet zijn omdat het verhaal altijd belangrijker is.

Aanbeveling 1:

Het maatwerkbudget is regel-arm en contextrijk. Vuistregels zijn mogelijk, maar er horen geen categorische afbakeningen te zijn. Er moet altijd ruimte zijn voor uitzonderingen.

Deze aanbeveling geldt ook de uitgaven die voor levensmiddelen gedaan kunnen worden. Het is aan de wijkteammanager om te beoordelen of bijvoorbeeld rookwaren wel of niet worden aangeschaft vanuit het budget.

Als er alleen vuistregels bestaan, kan een wijkteammanager zich niet op regels beroepen. Wat wel en niet kan hangt af van de context en van het verhaal. Om de kracht van het verhaal te checken kan een wijkteammanager sparren met een andere

wijkteammanager en of een rayonmanager. Het gaat hier meer om het aanscherpen van het oordeelsvermogen door het vragen van een second opinion dan om het vragen van toestemming.

Doelgroep maatwerkbudget

Een verklaring voor het lage gebruik van het maatwerkbudget is dat wijkteammanagers het maatwerkbudget alleen willen inzetten als het een overbrugging is naar een structurele oplossing. Een wijkteammanager heeft een uitgave ook geweigerd omdat er voor een huishouden voor de tweede keer een beroep op werd gedaan. Verder zijn de wijkteammanagers sterk gericht op het verkennen van andere voorliggende voorzieningen en is het maatwerkbudget alleen beschikbaar voor klanten van het wijkteam en niet voor andere bewoners. In de gemeenteraad is een motie aangenomen om ook andere hulpverleners in de wijk toegang te bieden tot het maatwerkbudget.

De sterke voorkeur van de wijkteammanagers om te werken met vuistregels in plaats van categorische afbakeningen is ook van toepassing op de terughoudendheid om het maatwerkbudget niet herhaald in te zetten voor een huishouden. Ook hier is de context belangrijker dan de regel. Een teamleider heeft aangegeven dat in bijzondere gevallen ook kleine structurele ondersteuning mogelijk moet kunnen zijn (bijv. € 50) mits daarmee een versnelling in de hulpverlening tot stand wordt gebracht.

De teamleiders vinden ook dat het soms raadzaam kan zijn om niet alle voorliggende voorzieningen te gebruiken als dat leidt tot een versnelling. Om snel een oplossing mogelijk te maken, kunnen teamleiders ervoor kiezen om geen gebruik te maken van de voorliggende voorzieningen, maar direct een beroep te doen op het maatwerkbudget

De teamleiders staan daarentegen afwerend tegen het idee dat het maatwerkbudget ook netwerkpartners in de wijk een beroep kunnen doen op het maatwerkbudget. Het leidt tot vragen als: wanneer kan een netwerkpartner een beroep doen op het maatwerkbudget voor de bekostiging van een identiteitsbewijs? Het leidt zo onherroepelijk tot meer regels voor het gebruik van het maatwerkbudget. De kracht van het maatwerkbudget is juist dat het regel-arm is en context rijk. Dat wil niet zeggen dat netwerkpartners geen signalerende functie kunnen hebben. Dat gebeurt nu al. Een wijkteammanager vertelde dat een politie een melding deed van een gezin waarbij de kinderen geen schoenen hebben.

Als er sprake is van een acute noodsituatie, dan zou de betreffende bewoner of het huishouden ook klant van het wijkteam moeten worden. Er is immers wat aan de hand als een bewoner zelfs geen geld heeft om een identiteitsbewijs aan te schaffen. (voor 5 jaar geldig € 28,40).

Aanbeveling 2:

Partners uit het buurtnetwerk kunnen voor acute nood goed een signaleringsfunctie hebben. In zulke gevallen is het beter als de bewoner ook klant wordt van het wijkteam. In dat geval kan ook gebruik worden gemaakt van het maatwerkbudget. Het is niet wenselijk dat buurtnetwerkpartners aanvragen kunnen indienen bij het wijkteam, al was het maar omdat dat het openstellen van die mogelijkheid noopt tot het vaststellen

van specifieke regels die strijdig zijn met het principe van maatwerk (zie aanbeveling 1.)

Niet handgeld voor noodgevallen, maar budget voor maatwerk.

In Rotterdam heeft het maatwerkbudget zijn oorsprong in armoedebeleid. Dit heeft tot gevolg gehad dat de nadruk is komen te liggen op acute nood. In Zaanstad ligt de nadruk daarentegen op het maatwerk. Wijkteams hebben de vrijheid gekregen om uitgaven te doen die een belemmering zijn voor de hulpverlening. Of zoals een respondent vertelde: 'Als niks doen erger is.' In de presentatie van het maatwerkbudget is vooral de nadruk gelegd op maatwerkuitgaven die escalatie van de problemen en daarmee van de kosten voorkomen. Het gaat daarbij niet om acute nood. Als voorbeeld wordt genoemd dat iemand het abonnement voor woningnet niet meer kan betalen. Daarmee vervalt de opgebouwde wachttijd. Uit het budget wordt dan het abonnementsgeld betaald. In Zaanstad wordt binnenkort de evaluatie van het maatwerkbudget gepresenteerd. Voor dit 3 D Lab hebben we de resultaten al mogen bekijken.

Overeenkomsten/verschillen	Rotterdam	Zaanstad
Doel	Handgeld voor noodsituaties	Budget om hulpverlening te versnellen
Wie beslist over inzet	Wijkteammanagers	Wijkteammanagers
Budget	€ 420.000	€400.000
Uitgegeven	€ 33.136	€ 79.954
Uitputting eerste jaar	8%	20%
Gemiddeld bedrag	€125	€ 1175
Hoogste bedrag	€ 2500	€ 8500
Meeste geld besteed aan	Levensmiddelen	Wonen
Wederkerigheid	Nee	Ja

Belangrijke verschillen tussen Zaanstad en Rotterdam zit in de doelstelling. Het gevolg van de andere doelstelling is dat het gemiddelde bedrag dat is besteed hoger is en dat er minder onderuitputting is. Een ander verschil is dat er in Rotterdam geen nadruk ligt op wederkerigheid en in Zaanstad wel. Daar wordt gekeken wat een bewoner terug kan doen voor de ontvangen steun.

Een paar voorbeelden uit de evaluatie illustreren het verschil in aanpak.

Casus 1: Lasmasker

In maart 2015 is het Sociaal Wijk Team in contact getreden met een gezin (2 minderjarige kinderen) afkomstig uit Iran. Het gezin heeft schulden en leeft van een bijstandsuitkering. De man heeft in Iran als lasser gewerkt. Via een leerwerktraject ondersteund door de gemeente Zaanstad) is hij begonnen aan een lascursus en in september 2015 is hij geslaagd voor het examen. In de tussenliggende periode is er gewerkt aan de schuldenproblematiek wat resulteerde in een WSNP toelating. Gelijk na het slagen van het examen is de heer gestart bij een uitzendorganisatie (contract voor 6 maanden) en gedetacheerd bij Tata Steel met een vooruitzicht op een vast contract. Als lasser heb je een aantal materialen nodig die persoonsgebonden zijn en die je zelf dient aan te schaffen, waaronder een lasmasker. Wegens hygiënische

redenen blijft dit je eigendom, dit kost ruim €1100. Geld dat de heer niet heeft. Via de werkgever wordt dit normaliter als voorschot gegeven en maandelijks van het salaris ingehouden. Gezien het lopende WSNP traject is dit echter niet mogelijk. Er ontstaat dan een nieuwe schuld en de heer kan ook niet voldoen aan de maandelijkse afloscapaciteit. Het risico bestaat dan dat het WSNP traject wordt beëindigd met alle problemen van dien.

Betaling vanuit bijzondere bijstand was geen mogelijkheid. De heer was immers in dienst bij een werkgever en bovendien was het inkomen hoger dan 110% van de bijstandsnorm.

Via het budget maatwerkondersteuning heeft het SWT een verzoek ingediend om de kosten voor het lasmasker te voldoen. De zaken inmiddels goed op de rit, het gezin uit de bijstand, participierend in de samenleving en een schuldenvrije toekomst!

CANTA / auto /Co ouderschap

Een man met MS zit in de schuldsanering en heeft co-ouderschap over een kind van 7. Het kind gaat 13 km van zijn woning naar school. Vanwege de schuldsanering heeft de man zijn auto ingeleverd. Hij kon voor vervoer naar school wel aanspraak maken op een Canta € 15.000. Die kosten waren meer dan 3 jaar kosten voor de auto. Daarom is besloten om gedurende de schuldsanering de kosten voor de auto en voor vervoer naar school te vergoeden. (Een verschil van €7414,-)

BORG voor zorgwoning

Vrouw van 71 woont bij zoon in, op een kamer van 2 bij 3 meter. De vrouw moet tweede van haar inkomen inleveren bij de bewindvoerder van de zoon. Sociaal Wijkteam komt met moeder tot conclusie dat ze beter zelfstandig in een zorgwoning kan gaan wonen. Belemmering is de borg voor de zorgwoning. Kosten: € 800. Betaald uit het maatwerkbudget.

Tienermoeder:

Tienmoeder (17 jaar) is hoogzwanger en heeft geen woonruimte. Jeugdbescherming Regio Amsterdam staat op het standpunt dat moeder niet voor kind kan zorgen als ze op straat zwerft. Via het netwerk van de tienermoeder vindt ze een kamer die ze kan huren. JBRA is akkoord. Maar er zijn twee problemen. Geen recht op bijstand onder 18 jaar en de kamerverhuurder vraagt borg. Via maatwerk van de gemeente is bijstand een maand voor haar 18^e geregeld en vanuit maatwerkbudget is borg betaald. Zo is uithuisplaatsing kind voorkomen.

De inzet van het maatwerkbudget in Zaanstad lijkt meer op het Budget voorkomen Zorg waarvoor in Rotterdam in 5 wijken een pilot loopt. Voor dit budget is een bedrag gereserveerd van € 30.000. Bij dit budget ligt ook de nadruk op het voorkomen van toekomstige zorgkosten. In de gesprekken met de wijkteammanagers die in de betreffende wijken werken zijn een paar voorbeelden genoemd van aanvragen voor dit budget. (Ommoord/Lage Land, Oude Noorden, Crooswijk, Bloemhof/Hillesluis, Lombardijen)

Er is iemand die huishoudelijke zorg en ondersteuning nodig heeft. De moeder is bereid om over te komen uit Suriname om voor haar kind te zorgen. Een bijdrage in de overtocht is veel goedkoper dan de zorg bieden. Kan dit via dit zorgbudget worden gerealiseerd?

Moeder woont in Crooswijk en heeft een hernia. Ze moet veel bewegen. De kinderen (van 2 verschillende vaders) zitten in centrum op school. Kan ze een elektrische fiets of bakfiets krijgen waardoor ze kinderen zelf naar school kan brengen en beweegt?

Bij het 3 D Lab geven de aanwezige wijkteammanagers en rayonmanagers aan dat ze graag een verbreding van het gebruik van het maatwerkbudget zien. Als het uitgangspunt is dat het maatwerkbudget ingezet kan worden om duurdere hulpverlening te voorkomen of om duurdere zorg te voorkomen, moet wel meer inzicht komen in verschillende kostenposten (zoals huisuitzettingen).

Het idee van wederkerigheid wordt omarmd. Wel wordt gewaarschuwd dat het geen uitsluitende werking mag hebben. Het is altijd goed om een mogelijke tegenprestatie ter sprake te brengen, maar als iemand geen tegensprestatie kan leveren, moet dat er niet toe leiden dat er geen beroep gedaan kan worden op het maatwerkbudget.

Aanbeveling 3: Het maatwerkbudget moet meer zijn dan handgeld voor acute nood. Maak er ook een budget voor maatwerk van. Zo wordt de hulpverlening versterkt en kan duurdere zorg worden voorkomen.

Om dat te kunnen doen helpt het als inzichtelijk wordt gemaakt wat verschillende hulpverleningstrajecten kosten. Dat stimuleert de creativiteit van de wijkteams. Bij grotere uitgaven kan met bewoners ook worden gesproken over tegenprestaties, zoals ook in Zaanstad gebeurt. Die tegenprestatie moet alleen geen uitsluitingsgrond worden.

5. Andere mogelijkheden om ruimte voor maatwerk te vergroten

In Nederland hoeft niemands koelkast leeg te zijn. Het maatwerkbudget legt dus gevallen bloot waarin het systeem niet goed werkt. Op dit moment wordt het maatwerkbudget niet gebruikt om inzicht te krijgen in deze oorzaken van acute nood of belemmeringen voor snelle hulpverlening.

Een door wijkteammanagers vaak genoemde oorzaak is de lange duur van intake bij de dienst werk en inkomen. Afwijzing van bijzondere bijstand. Overheidsinstellingen die zich niet houden aan de beslagvrije voet. Een alternatieve manier om maatwerk mogelijk te maken, is om generalisten van de wijkteams een shortcut te bieden bij de dienst werk en inkomen. Zo heeft de gemeente de discretionaire vrijheid om maatwerk te bieden bij de wachtperiode voor de aanvraag van een uitkering. Een generalist zou een beroep kunnen doen op deze discretionaire bevoegdheid. Dat zou kunnen door elk wijkteam een knipkaart te geven met 5 uitzonderingen. Deze uitzonderingen kunnen worden gebruikt om af te zien van de wachtperiode, maar ook om af te zien van een voorwaarde voor het verkrijgen van een uitkering. Zo ervaren ex-ondernemers allerlei belemmeringen voor het aanvragen van een uitkering, waardoor ze lange tijd zonder inkomen zitten. In een van de casussen waarin gebruik is gemaakt van het maatwerkbudget liep de generalist tegen zulke beperkingen aan. Het ging om de

ondernemer die het aan zijn hart kreeg. Hij moest een IB 60 formulier overhandigen, maar kon dit niet krijgen van de belastingdienst omdat hij geen aangifte had gedaan. Een wijkteammanager zou in zulke gevallen zijn knipkaart kunnen inzetten. Dit betekent dat de dienst werk en inkomen in die gevallen het oordeel van de generalist volgt. Een inventarisatie van de gevallen waarin de knipkaart wordt ingezet, laat ook zien waar het systeem zelf zorgt voor acute nood omdat er geen inkomen is.

Op deze manier wordt wel maatwerk geleverd, maar niet via een maatwerkbudget. Zo wordt voorkomen dat de bron van de acute armoede bij de gemeente Rotterdam zelf ligt.

Bij de discussie in het 3 D Lab bleek de toegang die verschillende wijkteammanagers hebben tot andere gemeentelijke diensten sterk uiteen te lopen. De ene wijkteammanager liet weten dat ze snel maatwerk tot stand kunnen brengen. Een andere wijkteammanager verzuchtte dan wel een knipkaart te willen met 200 uitzonderingen, zo vaak was het zeuren en trekken om medewerking te krijgen.

Aanbeveling 4:

Het maatwerkbudget is een hulpmiddel om maatwerk te bieden. Maar vaak ligt een belemmering voor maatwerk ook binnen de eigen gemeentelijke organisatie.

Experimenteer met manieren om de samenwerking tussen wijkteams en andere gemeentelijke diensten als Werk en Inkomen te verbeteren. Dit kan door het geven van vaste contactpersonen of door een experiment met een knipkaart die elk wijkteam 5 x per jaar de kans geeft om een beroep te doen op een uitzondering als het wijkteam dat nodig acht.

6. Verzamelen en verspreiden van inspirerende voorbeelden

Verschillende wijkteammanagers vonden het inspirerend om te horen waar het maatwerkbudget voor kon worden gebruikt. Ze kregen al direct ideeën om het toe te passen in bestaande casuïstiek. Deze inspirerende verhalen moeten ook terecht komen bij de wijkteammanagers die niet bij het 3 D Lab waren en bij de generalisten in de wijkteams.

Het is daarom een goed idee om inspirerende voorbeelden van het gebruik van het maatwerkbudget te bespreken in de wijkteamvergaderingen. Daar moeten niet alleen inspirerende voorbeelden van het eigen team aan bod komen, maar ook inspirerende voorbeelden van andere teams.

Aanbeveling 5:

Organiseer in en tussen de teams uitwisseling van inspirerende voorbeelden van het gebruik van het maatwerkbudget.

Lijst van geïnterviewden:

Andries, Judith, Beleid
Bal, Charissa, Zuidwijk
Bouwens, José, Rubroek/Crooswijk
Kamhi, Fattoush, Lage land
Lopes, Rinaldo, projectleiding
Leftew, Gina, Nieuwe Westen
Mersch, Matij, Oosterflank
Oosthoek, Anton, Feyenoord
Rooneij Ellen, Middelland.
Verdegaal, Merle (Beleid)
Waal, Cor van de, backoffice

Zaanstad:

Sebastiaan Hoek (Zaanstad)
Mark Koetsier (Zaanstad)

Deelnemers aan het 3 D Lab op 11 februari 2016:

Kahmi, Fattoush
Leftew, Gina
Lopes, Rinaldo
Oosthoek, Anton
Pococny, Inge
Pruijssse, Sandra
Rooney, Ellen
Ruijter, Corinne de
Sloppe, JP van
Waal, Kor de
Winden, Vera van
Wiele, Karin van
Vera van winden

Amsterdam 14 februari 2016

Pieter Hilhorst
Oosterpark 74 hs
1092 AT Amsterdam
pieterhilhorst@gmail.com
06-543 55 236
@pieterhilhorst

Jos van der Lans
info@josvdlans.nl
@josvanderlans