

Evaluatie pilot maatwerkbudget Zaanstad

Silvia Bunt

Monique Stavenuiter

Slim Beleid 

ZNSTD



*Verwey-
Jonker*
Instituut

Evaluatie pilot maatwerkbudget Zaanstad

Februari 2017

Silvia Bunt (Slim Beleid)

Monique Stavenuiter (Verwey-Jonker Instituut)

Met medewerking van

Ahmed Hamdi

Jessica van den Toorn

Sven Oostrik

Saskia Andriessen

inhoud

Samenvatting	3	5	Groepsgesprekken met regisseurs en teamleiders	33
1 Inleiding	5	5.1	Maatwerk vanuit perspectief van de regisseurs	33
1.1 Aanleiding	5	5.2	Procedure rondom beslissing maatwerk	33
1.2 De pilot maatwerkondersteuning	5	5.3	Verschillen tussen regisseurs in gebruik van maatwerk	34
1.3 Onderzoeksvragen en onderzoeksopzet	5	5.4	Rol van gedrag en motivatie cliënt	35
1.4 Leeswijzer	6	5.5	Randvoorwaarden voor optimale toepassing maatwerk	35
2 Introductie op het maatwerkbudget	7	6	Conclusie en aanbevelingen	37
2.1 De ontstaansgeschiedenis van de pilot	7	6.1	Type cliënten waarbij maatwerk wordt ingezet	37
2.2 Beschrijving van de pilot	8	6.2	Doelen waarvoor maatwerk wordt ingezet	37
2.3 Cijfermatige gegevens over toekenning maatwerkbudget	9	6.3	Effecten maatwerkbudget op maatschappelijke participatie	38
3 Twintig casussen maatwerkondersteuning	11	6.4	Voorkómen maatschappelijke kosten	39
3.1 Inleiding	11	6.5	Randvoorwaarden bij de inzet van maatwerk	40
3.2 Achtergrondsituatie van de cliënten	12	6.6	Aanbevelingen	41
3.3 Doel van de maatwerkondersteuning	13	Bijlage Verantwoording onderzoek	43	
3.4 Effecten inzet maatwerkbudget	14			
3.5 Maatschappelijke participatie	15			
3.6 Eigen kracht en motivatie	17			
4 Maatschappelijke kosten zonder maatwerkondersteuning	19			
4.1 Inleiding	19			
4.2 De casussen	20			
4.3 Algemene bevindingen uit de casussen	30			

Samenvatting

In 2015 is de gemeente Zaanstad gestart met de pilot budget maatwerkondersteuning. De maatwerkondersteuning is bedoeld voor mensen die in armoede dreigen te geraken of kortdurende ondersteuning nodig hebben om erger te voorkomen. Ook het vergroten van maatschappelijke participatie is een doel van het maatwerkbudget. De sociale wijkteams en jeugdteams verzorgen de toegang tot het budget maatwerkondersteuning armoede. De werking van de pilot in Zaanstad is geëvalueerd door het Verwey-Jonker Instituut en Slim Beleid. Stimulansz organiseerde het delen van de uitkomsten van het onderzoek met andere gemeenten.

In het onderzoek gaat het om de vraag wat het effect is van het maatwerkbudget en onder welke voorwaarden het werkt. Voor het antwoord op deze vragen hebben we twintig casussen waarin maatwerkondersteuning is toegekend, minutieus in kaart gebracht. Van tien casussen berekenden we bovendien wat de maatschappelijke kosten zouden zijn geweest zonder de inzet van het maatwerkbudget. In groeps gesprekken met vertegenwoordigers van de wijkteams zijn de (rand)voorwaarden besproken.

Inzet maatwerkbudget

De doelen waarvoor het maatwerkbudget wordt ingezet lopen sterk uiteen. Dat ligt ook voor de hand, omdat het immers maatwerk betreft. Het budget wordt bijvoorbeeld ingezet voor het behoud van een stabiele woonsituatie (door het afkopen van een huurschuld of het betalen van de borg voor een woning), voor het verminderen of stabiliseren van een schuldsituatie, of voor het wegnemen van belemmeringen om schuldanering in gang te zetten of juist voort te zetten. Andere doelen zijn het verbeteren van de gezondheid door het vergoeden van zorgkosten of het aflossen van een betalingsachterstand bij de zorgverzekeraar, of het wegnemen van een belemmering in re-integratie naar werk. Overigens zijn in bijna alle casussen problematische schulden aanwezig.

Effecten

Wat is het effect geweest van de inzet van het maatwerkbudget? Bij zestien van de twintig casussen is het kortetermijndoel van het maatwerkbudget bereikt, in drie gevallen is dat deels bereikt en in een geval is de inzet van het maatwerkbudget niet gelukt, omdat de cliënt geen contact meer heeft met het betrokken wijkteam. De gemeente streeft ook naar langeretermijneffecten, namelijk maatschappelijke participatie, gedefinieerd als 'mee kunnen doen in de samenleving'. We hebben deze definitie geoperationaliseerd aan de hand van de volgende onderwerpen: re-integratie naar werk, (voor)traject schuldhulp, huisvesting, gezondheid en het ontwikkelen van taalvaardigheden. Uit het onderzoek blijkt dat de weg naar werk en het bevorderen van gezondheid nog lang is. De meeste winst is behaald rondom aanpak en stabilisatie van schulden en het voorkomen van huisuitzettingen.

Maatschappelijke kosten

We hebben in het onderzoek ook gekeken naar de maatschappelijke kosten die zijn voorkomen door de inzet van het maatwerkbudget. Hiervoor hebben we tien casussen geanalyseerd en een vergelijking gemaakt tussen de situatie *met* en de (fictieve) situatie *zonder* de inzet van het maatwerkbudget. We kunnen vaststellen dat bij zeven van de tien casussen de maatschappelijke kosten *zonder* de inzet van het maatwerkbudget aanzienlijk hoger zouden zijn geweest, in twee gevallen zijn de verschillen beperkt en in een situatie waren de kosten van het maatwerkbudget hoger. De kosten waarop is bespaard, betreffen: uitkeringskosten, uren inzet van het wijkteam, uren inzet van schuldeisers, inzet tweedelijnszorg, kosten huisuitzetting, kosten pleegzorg, daklozenopvang en inzet schuldhulpverleners. De hoogte van deze kosten lopen uiteen, maar vooral de kosten van een huisuitzetting zijn hoog, zeker als er minderjarige kinderen in het spel zijn.

Lange termijn

Een deel van de kostenbesparing zal op de langere termijn duidelijk worden. Op het moment van het onderzoek was een deel van de cliënten nog onder begeleiding van het wijkteam of in een schuldhulptraject verwickeld. De effecten daarvan zijn daarom nu nog niet bekend. Op de langere termijn zou er nog meer te besparen zijn als de cliënten uit de uitkering kunnen komen. In de tien op maatschappelijke kosten geanalyseerde casussen had slechts een cliënt een betaalde baan, de overige cliënten hadden een uitkering. Of ze op termijn weer een baan zullen vinden en uit de uitkering komen, zal nog moeten blijken.

Bijzonder bijstand?

Om belemmeringen voor maatschappelijk participatie weg te nemen was ook een aanvraag voor bijzondere bijstand mogelijk geweest. Dat dit niet is gebeurd in de casussen heeft verschillende redenen. In een aantal gevallen had de cliënt geen recht op bijzondere bijstand vanwege een te hoog inkomen of omdat voor de betreffende kosten geen bijzondere bijstand kan worden verleend. Ook de snelheid van de inzet van het maatwerkbudget is een belangrijke reden voor de klantregisseurs om te kiezen voor het maatwerkbudget. Meerdere regisseurs uit het onderzoek gaven aan dat dit budget snel handelen mogelijk heeft gemaakt en veel administratieve rompslomp heeft voorkomen.

Voorwaarden

De belangrijkste voorwaarde voor het inzetten van een maatwerkbudget is vertrouwen: tussen wethouders en beleidsmedewerkers, tussen beleidsmedewerkers en de medewerkers van de wijkteams en vertrouwen tussen teamleiders en medewerkers van de wijkteams. De wijkteammedewerkers die maatwerk toepassen, moeten hierin de ruimte krijgen van zowel hun leidinggevenden als de politiek. Hierbij is een heldere communicatie tussen gemeente en wijkteams een voorwaarde. De inhoudelijke kaders zijn bij maatwerk beperkt; juist daarom zullen de wijkteams moeten leren 'durven' om het maatwerkbudget in te zetten. Dit vraagt ook om een professionaliseringslag bij de klantregisseurs. Ze hebben bepaalde competenties nodig (zoals integraal werken en *out of the box* denken) en kennis van voorliggende voorzieningen. Ook moeten ze goed kunnen communiceren met de cliënten en de verwachtingen over de mogelijkheden

van het maatwerkbudget kunnen managen. Uit dit onderzoek blijkt overigens dat regisseurs van de sociale wijkteams in Zaanstad steeds goed zicht hebben gehad op de situatie van hun cliënten.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Gemeenten hebben de afgelopen jaren meer taken en verantwoordelijkheden gekregen rondom werk, inkomen en (jeugd)zorg. Bij veel gemeenten leeft de vraag: wat werkt voor wie, wat niet en waarom? Het kennisprogramma Vakkundig aan het werk stimuleert onderzoek naar concrete antwoorden op deze vragen. Dit onderzoek naar de pilot maatwerkondersteuning in de gemeente Zaanstad is uitgevoerd binnen dit kennisprogramma, dat wordt uitgevoerd door ZonMw, in nauwe samenwerking met Divosa, VNG, UWV en de ministeries van SZW en VWS.

1.2 De pilot maatwerkondersteuning

Binnen de pilot maatwerkondersteuning kunnen de sociale wijkteams en de jeugdteams financiële ondersteuning op maat inzetten voor inwoners die in (grote) financiële problemen dreigen te raken. Doel van de gemeente Zaanstad is dat de sociale wijkteams en jeugdteams hierdoor slagvaardiger ondersteuning kunnen bieden bij financiële (en sociale) armoede. De gemeente hoopt hiermee grotere financiële problemen bij inwoners te voorkomen.

Doelen van het onderzoek

Het onderzoek naar de pilot maatwerkondersteuning heeft de volgende doelen:

- Inzichtelijk te maken in welke mate de maatwerkondersteuning heeft geleid tot de effecten die Zaanstad hiermee beoogt.
- Inzichtelijk te maken onder welke voorwaarden deze effecten worden bereikt.

1.3 Onderzoeksvragen en onderzoeksopzet

Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen die vooraf zijn benoemd, zijn:

- Voor welk type cliënten en met welke doelen zetten de sociale wijkteams de maatwerkondersteuning in?
- Is er na de inzet van de maatwerkondersteuning meer maatschappelijke participatie van cliënten tot stand gekomen?
- Was deze maatschappelijke participatie waarschijnlijk ook tot stand gekomen zonder de inzet van maatwerkondersteuning?
- Heeft de maatwerkondersteuning maatschappelijke kosten kunnen voorkomen? Zo ja, welke en hoe hoog zijn deze kosten?
- Aan welke organisatorische randvoorwaarden dient een gemeente te voldoen om de maatwerkondersteuning effectief te kunnen uitvoeren?
- Welke kennis en vaardigheden hebben professionals nodig om de maatwerkondersteuning effectief te kunnen uitvoeren?

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit de volgende drie onderdelen:

- De kern van het onderzoek vormt de bestudering van een representatieve selectie van twintig casussen waarin maatwerkondersteuning is toegekend. Hierin brengen de onderzoekers zowel het perspectief van de cliënt als dat van de professional (de klantregisseur van het sociaal wijkteam) in beeld. Per casus heeft een interview plaatsgevonden met de cliënt en een interview met de betreffende regisseur.¹

¹ We zijn in contact gekomen met de cliënten via het betreffende wijkteam. We hebben met de cliënten afspraken gemaakt over privacy en anonimiteit.

- Na afloop van het casusonderzoek zijn twee groepsgesprekken georganiseerd: een met de teamleiders van de sociale wijkteams en een groepsgesprek met de regisseurs van de sociale wijkteams.
- Vervolgens is bij tien casussen onderzocht wat er naar verwachting zou zijn gebeurd als er geen maatwerkondersteuning had kunnen plaatsvinden en wat de kosten zouden zijn geweest van dit alternatieve scenario. Deze inschatting heeft plaatsgevonden op basis van een expertmeeting en met behulp van de maatschappelijke prijslijst van de effectencalculator.²

Na afloop van het onderzoek zijn de resultaten van het onderzoek eind 2016 gepresenteerd en bediscussieerd met gemeenten tijdens een landelijke bijeenkomst van Stimulansz. Hierbij waren 40 deelnemers uit 17 gemeenten en enkele maatschappelijke organisaties aanwezig.

1.4 Leeswijzer

Deze rapportage is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 gaan we in op wat het maatwerkbudget precies is en hoe het is ontstaan; ook presenteren we een aantal cijfers over de toepassing van maatwerk in Zaanstad.
- Hoofdstuk 3 geeft zicht op de toepassing van maatwerk in de praktijk op basis van de twintig onderzochte casussen.
- Hoofdstuk 4 betreft een beeld van wat er met de cliënt in de casus zou zijn gebeurd als er geen mogelijkheid was geweest tot maatwerkondersteuning. Dit beeld schetsen we voor een selectie van tien casussen.
- Hoofdstuk 5 beschrijft de uitkomsten van groepsgesprekken over maatwerk met regisseurs van de sociaal wijkteams en hun teamleiders.
- Hoofdstuk 6 bevat de conclusies van het onderzoek.

² Zie <https://www.effectencalculator.nl>.

2

Introductie op het maatwerkbudget

In dit hoofdstuk gaan we in op de ontstaansgeschiedenis van het maatwerkbudget en presenteren we een aantal cijfermatige gegevens over de maatwerkondersteuning die de gemeente Zaanstad zelf periodiek opstelt.

2.1 De ontstaansgeschiedenis van de pilot

Het bieden van ondersteuning aan mensen die te maken hebben met armoede en schulden staat hoog op de beleidsagenda van gemeenten, en niet zonder reden. Sinds het uitbreken van de economische crisis is het aantal mensen in Nederland met een inkomen op of rond het sociaal minimum aanzienlijk gestegen (Armoedesignalement 2014 SCP/CBS). Ruim een op de tien kinderen in Nederland leeft in armoede.³

Armoede is meer dan alleen het ontbreken van voldoende financiële middelen. De laatste jaren ontstaat er steeds meer aandacht voor armoede als een samengesteld en complex probleem. Armoede gaat vaak samen met factoren als een slechte gezondheid, vermoeidheid, depressie, sociaal isolement, het ontbreken van perspectief en het verlies van regie over het eigen leven.⁴ Armoede beïnvloedt alle levensterreinen van burgers en kan een ernstige belemmering vormen voor zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

Om burgers te ondersteunen voeren gemeenten armoedebeleid en zetten zij minima-regelingen in. Voorbeelden zijn bijzondere bijstand, een collectieve zorgverzekering voor minima en een sport- en cultuurfonds voor kinderen. Voor deze regelingen zijn meestal uniforme toekennings- en uitsluitingscriteria vastgesteld. De bestaande rege-

lingen en de bijbehorende criteria sluiten echter niet altijd aan bij de individuele situatie en behoeften van de burger.

Noodzaak tot het leveren van maatwerk

Het leveren van maatwerk voor burgers, een van de centrale elementen van de beoogde transitie in het sociaal domein, is in de praktijk niet altijd eenvoudig. Op landelijk niveau is dit door de Transitiecommissie Sociaal Domein geïllustreerd in het casusboekje *Mogelijk maken wat nodig is* dat in september 2015 werd gepubliceerd. Een sprekend voorbeeld is de casus waarin een failliete ondernemer met hoge schulden geen geld heeft om een professional in te huren voor het opmaken van de laatste balans van de onderneming. Zolang dit niet gedaan is, komt het gezin niet in aanmerking voor schulddienstverlening. Bijzondere bijstand voor deze eenmalige kosten wijst de sociale dienst van de gemeente af. Reden voor de afwijzing is angst bij de medewerkers van de sociale dienst dat deze uitgave door de accountant als onrechtmatig gezien zou kunnen worden, waardoor de gemeente geen goedkeurende verklaring krijgt. Omdat de boeken van de onderneming nog niet gesloten zijn, legt de Belastingdienst beslag op het leefgeld. Tot het beslag is opgeheven, heeft het gezin minder te besteden dan het bestaansminimum.

De Transitiecommissie wijst erop dat binnen de Participatiewet ruimte bestaat voor interpretatie, vooral betreffende de bijzondere bijstand en re-integratietrajecten. Deze ruimte zien of nemen gemeenten echter niet altijd, mede uit angst voor precedentwerking of het oordeel van de accountant. In het casusboekje wordt het voorstel gedaan een fonds in te stellen naast de bijzondere bijstand, om uitgaven te financieren die maatschappelijk wenselijk zijn. Naast het helpen van cliënten in een specifieke situatie, zou een dergelijk fonds kunnen helpen om de *mindset* binnen de gemeente te veranderen. De pilot met het maatwerkbudget in Zaanstad sluit aan op dit voorstel.

³ www.nji.nl/Opgroeien-in-armoede d.d. 2 december 2015.

⁴ Nederland, T., Stavenuiter, M., & Swinnen, H. Van inkomensondersteuning tot Wmo: Twintig jaar armoedebeleid in Nederland. Verwey-Jonker Instituut, 2011.

Voorgeschiedenis van de pilot maatwerkondersteuning

De gemeente Zaanstad liet in 2013 actieonderzoek uitvoeren onder 10 Zaanse huishoudens met meerdere problemen.⁵ De toenmalige wethouder van Zaanstad omschreef de meest indringende les uit dit actieonderzoek als de behoefte aan, of beter: de noodzaak tot maatwerk. Het rapport maakt inzichtelijk dat maatwerk voor burgers met meerdere problemen van groot belang is, maar ook dat maatwerk in de gemeentelijke praktijk soms moeilijk is.

Eind 2014 werd in de raad een motie aangenomen van Democratisch Zaanstad om met een voorstel voor een pilot te komen om binnen het minima- en armoedebeleid, naast de begrenzing van een inkomen van maximaal 110% van de bijstandsnorm, 'maatwerk' toe te passen voor inwoners die in armoede/financiële nood (dreigen te) verkeren. Vanuit deze voorgeschiedenis heeft de gemeente Zaanstad begin 2015 de pilot 'maatwerkbudget' opgezet.

2.2 Beschrijving van de pilot

Veel ruimte voor professionals

Nieuw aan de maatwerkondersteuning in Zaanstad is de ruimte die de professional in het wijkteam en het jeugdteam krijgt voor het maken van een integrale afweging van wat de cliënt nodig heeft om maatschappelijk te participeren, met als doel echt maatwerk te bieden. Er geldt geen minimum- of maximumbedrag voor het maatwerkbudget. Het budget is in principe niet bedoeld om aan de cliënt zelf over te maken maar voor de betaling van een rekening van een organisatie. Dit is ook doorgaans het geval. Een enkele keer wordt hiervan afgeweken omdat de betaling niet via een organisatie kan lopen.

De gemeente heeft met opzet vooraf nauwelijks criteria opgesteld voor de toekenning van maatwerkondersteuning. Het was juist de bedoeling om medewerkers vrijheid te bieden en te laten leren in de praktijk. Het enige dat hierover op papier staat is:

Tekst uit Werkinstructie maatwerkondersteuning gemeente Zaanstad

Naar aanleiding van het gevoerde (keukentafel/intake) gesprek overweegt de casemanager/regisseur of de hulpvraag met behulp van het budget maatwerkondersteuning aangepakt kan worden. De overweging geschiedt doordat de casemanager zich afvraagt:

- Is er sprake van (verborgen) armoede?
- Is er sprake van een (efficiënte) voorliggende voorziening?

De procedure

Als de regisseur van het sociaal wijkteam (SWT) of jeugdteam (JT) tot het besluit is gekomen dat er aanspraak gemaakt moet worden op het budget maatwerkondersteuning, dan legt hij/zij dit voor aan het SWT/JT. Gezamenlijk neemt het SWT/JT het besluit of aanspraak op het budget kan worden gemaakt. De regisseur van het SWT/JT vult vervolgens een digitaal overdrachtsformulier in. Op dit formulier moet, naast een aantal klantgegevens en de gegevens over de betaling, de volgende inhoudelijke informatie worden aangegeven:

- Welk probleem lost dit op?
- Welke maatschappelijke kosten worden voorkomen indien de voorziening wordt ingezet?
- Welke activiteiten gaat de cliënt ondernemen om identieke problemen in de toekomst te voorkomen?

Vervolgens wordt het formulier digitaal verstuurd naar de gemeente Zaanstad. Deze handelt de betaling binnen 24 uur af, zonder inhoudelijke toets.

Geen aanvraag van de cliënt, dus ook geen bezwaarmogelijkheid

De toekenning van maatwerk door het wijkteam vindt *niet* plaats middels een aanvraag die getoetst wordt. Een dergelijke toets is eigenlijk ook niet mogelijk, vanwege het specifieke karakter van het maatwerk: regelvrij. Dat betekent automatisch dat er geen sprake is van een aanvraag en dus ook niet van een toekenning of afwijzing. Hiermee valt het maatwerkbudget niet onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht en is er dus ook geen bezwaarprocedure.

⁵ Transformeren voor gevorderden. Actieonderzoek Hemelse Modder Zaanstad. Instituut voor Publieke Waarden, 2013.

Maatwerk onderdeel van planmatige aanpak

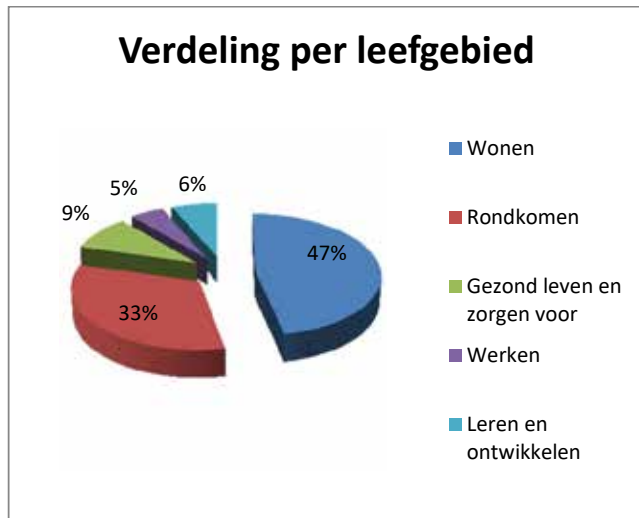
Tegelijk met de maatwerkondersteuning maakt de regisseur op basis van het gesprek met de cliënt een integraal plan met acties die de cliënt gaat ondernemen om zelf de regie over zijn leven zoveel mogelijk terug te krijgen en te behouden. De financiële maatwerkondersteuning staat dus niet op zichzelf maar is deel van een integrale aanpak.

2.3 Cijfermatige gegevens over toekenning maatwerkbudget

De gemeente Zaanstad verzamelt zelf periodiek gegevens over het maatwerkbudget. In deze paragraaf zijn de belangrijkste cijfermatige overzichten van de gemeente opgenomen. Deze gegevens geven de stand van zaken weer in november 2016.

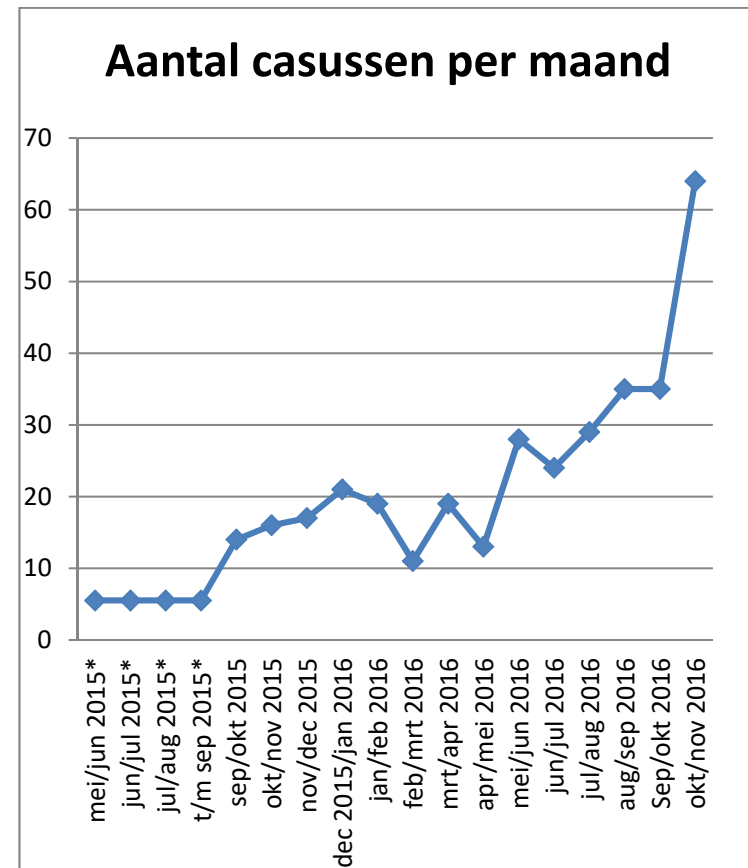
Wonen en rondkomen zijn de grootste thema's bij maatwerk

De gemeente deelt de maatwerktoekenningen achteraf zelf in een aantal vaste categorieën in. In de onderstaande grafiek is te zien dat het grootste deel (bijna de helft) van al het maatwerk betrekking heeft op het thema 'wonen'. Daarna komt het thema 'rondkomen'. In de praktijk blijkt uit dit onderzoek dat dit thema een verzamelcategorie is waar zeer verschillende typen verstrekkingen onder vallen. De overige drie categorieën, gezond leven, werken en leren en ontwikkelen, komen minder vaak voor.

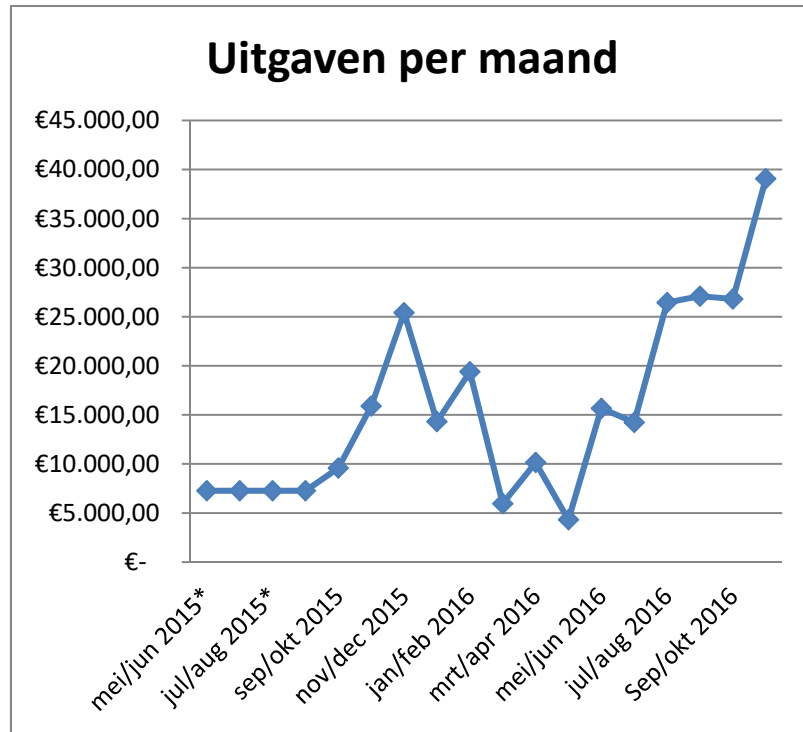


Gebruik van maatwerk moest worden gestimuleerd

In onderstaande grafiek staat het aantal casussen per maand. Hieruit is te zien dat er pas in 2016 een grote stijging heeft plaatsgevonden van het aantal casussen per maand. Het duurde dus enige tijd voordat de wijkteams de ruimte die zij kregen met het maatwerk ook daadwerkelijk durfden te benutten. Het was een nieuw instrument waaraan de wijkteammedewerkers moesten wennen. Gebruik ervan is door de teamleiders, de beleidsafdeling en door de wethouder gestimuleerd. Dit heeft het beoogde effect gehad.

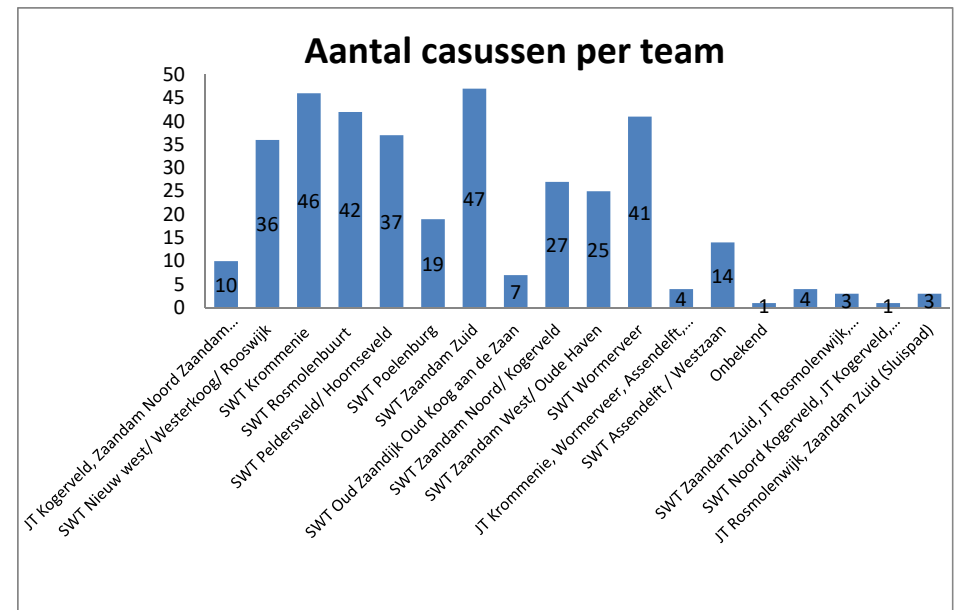


Deze stijgende trend, is terug te zien in de onderstaande grafiek met de uitgaven aan maatwerk per maand. In totaal had de gemeente € 800.000 uitgetrokken voor de pilot maatwerk voor een periode van 2 jaar. Hiervan is zo'n 1,5 jaar na de start van de pilot (november 2016) € 309.586,- daadwerkelijk uitgegeven.



Verschillen in gebruik van maatwerk tussen teams

Verder is interessant om te zien dat er behoorlijke verschillen zijn in het aantal casussen maatwerk per team (zie onderstaande figuur). Deze verschillen blijken niet logisch overeen te komen met de inkomensproblematiek in de wijk. In een aantal arme buurten wordt juist relatief weinig toegekend. De regisseurs zelf konden deze verschillen niet met zekerheid verklaren. De enige plausibele hypothese is dat het te maken heeft met enerzijds individuele verschillen tussen medewerkers in de mate waarin zij geneigd zijn maatwerk toe te kennen. Deze verschillen erkennen de teamleiders ook. Anderzijds kan het te maken hebben met verschillen in werkwijze tussen teams. Sommige teams hebben bijvoorbeeld afgesproken dat er consensus nodig is binnen het team over de toepassing van maatwerk, andere teams bespreken maatwerk in klein verband of alleen met de teamleider. Voor meer informatie over deze verschillen zie paragraaf 5.3.



3 Twintig casussen maatwerkondersteuning

3.1 Inleiding

In dit onderzoek naar de effecten van maatwerkondersteuning in Zaanstad bestudeerden we in totaal een twintigtal casussen. Deze casussen zijn afkomstig van zes van de elf sociale wijkteams. In bijlage 1 is te vinden hoe de selectie van deze wijkteams tot stand is gekomen.

Verdeling casussen naar leefgebied

Het was belangrijk dat de twintig casussen qua inhoud voldoende diversiteit vertonen. Dit is goed gelukt. In onderstaande tabel is de verdeling te zien van de twintig casussen over de leefgebieden die Zaanstad onderscheidt. Alle leefgebieden zijn goed vertegenwoordigd, met uitzondering van het leefgebied 'leren en ontwikkelen'.⁶

Tabel 1: Weergave van de twintig casussen maatwerkondersteuning in het onderzoek.

Leefgebied (volgens registratie gemeente)	Procentuele verdeling over totaal aantal maatwerktoekenningen	Procentuele verdeling twintig casussen in het onderzoek (tussen haakjes het aantal casussen)
Gezondheid	9%	15% (3)
Rondkomen	33%	40% (8)
Leren en ontwikkelen	6%	0% (0)
Werken	5%	15% (3)
Wonen	47%	30% (6)
Totaal	100%	100% (20)

Reconstructie van de casussen

We hebben de twintig casussen gereconstrueerd door een diepte-interview met de regisseur van het wijkteam die maatwerkondersteuning heeft toegepast en een diepte-inter-

view met de cliënt. Aan de hand van deze interviews konden we een reconstructie maken van hoe de toekenning is verlopen en waarom het maatwerkbudget is ingezet (wat was het doel van de maatwerkondersteuning). Ook keken we naar het effect: is het concrete kortetermijndoel bereikt? Het langeretermijndoel van de maatwerkondersteuning is het vergroten van de maatschappelijke ondersteuning van de betrokkenen.

Interview met de regisseur

Het interview met de regisseur had als eerste doel om zoveel mogelijk feiten op een rij te krijgen over de situatie van de cliënt die maatwerkondersteuning heeft gekregen op het moment dat de ondersteuning werd toegekend. Wat is bekend over deze persoon en over diens situatie? We kijken hierbij in ieder geval naar de volgende aspecten: samenstelling gezin, inkomen en financiële situatie, arbeidsmarktpositie, schuldsituatie en gezondheid. Vervolgens wilden we achterhalen waarom de regisseur besloten heeft maatwerkondersteuning in te zetten. Wat was hier het primaire doel van? En wat verwachtte de regisseur dat de maatwerkondersteuning zou opleveren in termen van maatschappelijke participatie? Tot slot wilden we achterhalen wat er, naast de inzet van maatwerkondersteuning, is afgesproken met de cliënt over eigen regie of eventueel eigen acties als onderdeel van de aanpak.

Interview met de cliënt

Het interview met de cliënt diende vooral om na te gaan wat het effect is geweest van de maatwerkondersteuning op diens maatschappelijke participatie. Ook vroegen we de cliënt om aan te geven wat er zou zijn gebeurd als de maatwerkondersteuning niet was toegekend. Verder zijn we in deze interviews ingegaan op de acties die de cliënt moet gaan ondernemen op basis van het plan dat met het wijkteam is opgesteld. Hierbij gaat het om vragen als: Welke acties heeft het wijkteam afgesproken met de cliënt? Op welke manier begeleidt het wijkteam de cliënt bij het uitvoeren van deze acties en vindt de cliënt deze acties zinvol?

⁶ Dit kwam doordat in de door ons geselecteerde periode van maatwerktoekenningen in de zes geselecteerde wijkteams (zie bijlage 1) bij toeval relatief weinig van deze casussen aanwezig waren.

Opzet hoofdstuk

In dit hoofdstuk gaan we allereerst in op de achtergrondsituatie van de cliënten, het doel van het maatwerkbudget en het effect ervan. Vervolgens besteden we aandacht aan de vraag of het maatwerkbudget heeft geleid tot maatschappelijke participatie (in brede zin) en of bij de inzet van dit budget rekening werd gehouden met de eigen kracht en motivatie van de cliënten. We sluiten het hoofdstuk af met een paragraaf over mogelijke leerpunten voor het wijkteam die uit de twintig casussen naar voren zijn gekomen.

3.2 Achtergrondsituatie van de cliënten

Om een beeld te krijgen van de situatie van de cliënten voorafgaand aan het moment dat het maatwerkbudget werd ingezet, hebben we de volgende aspecten in kaart gebracht: de inkomenssituatie, de huishoudsituatie, de schuldsituatie en de gezondheid van de cliënten.

Inkomenssituatie

In de twintig casussen gaat het in veertien gevallen om cliënten met een inkomen op of onder 110 procent van het sociaal minimum, dat wil zeggen bijstandsniveau. Degenen die op of onder het sociaal minimum zitten, hebben allemaal een uitkering. Zes van de twintig cliënten hebben een inkomen boven 110 procent van het sociaal minimum. Van deze zes hebben er drie een baan (waarvan in één geval ook de partner een baan heeft), een werkte via het uitzendbureau (maar ging een WW-uitkering aanvragen toen hij zich meldde bij het wijkteam) en de twee resterende cliënten hebben een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA/WAO). Overigens moeten we hierbij constateren dat vijf van de zes cliënten die boven de 110 procent van het sociaal minimum zitten, problematische schulden hebben die ze moeten aflossen. Dit betekent dat hun daadwerkelijk besteedbare inkomen op of onder het sociaal minimum ligt.

Tabel 2 Inkomenssituatie casussen.

Uitkering of werk	Aantal
Werk	3
Bijstand	10
WIA/WAO	2
IOAW	1
Nabestaandenuitkering	1
Wajong	1
Wajong en WIA gecombineerd	1
WW	1
Totaal	20

We kunnen concluderen dat de meeste van de personen in de casussen in een uitkeringssituatie op of onder het sociaal minimum zitten. Ook hebben er slechts drie van de twintig een betaalde baan. We zullen in paragraaf 3.5 terugkomen op de vraag of het maatwerkbudget heeft bijgedragen aan het vinden van werk of aan re-integratie.

Huishoudsituatie

We hebben vervolgens gekeken naar de huishoudsituatie in de casussen. Van de twintig personen zijn er zeventien alleenstaand (al dan niet met kinderen) en drie samenwonend. Dit gegeven is van belang, omdat in deze gevallen geen tweede inkomen in het huishouden aanwezig is (tenzij een volwassen kind een inkomen inbrengt). De huishoudens zien er als volgt uit: zeven personen zijn gescheiden (waarvan een inmiddels weer samenwonend zonder kinderen met nieuwe partner), zes zijn alleenstaand zonder kinderen, er zijn drie alleenstaande moeders, twee weduwen, één persoon is samenwonend en één heeft een partner met inwonende kinderen. In negen gevallen zijn inwonende kinderen aanwezig. In acht van de negen gevallen gaat het om minderjarige kinderen. In een paar gevallen is de scheiding uitgesproken tijdens de periode waarin de maatwerkondersteuning werd verstrekt.

Schuldsituatie

Hoewel het maatwerkbudget niet altijd wordt ingezet om de schulden aan te pakken is in alle twintig gevallen sprake van schulden. In zestien van de twintig gevallen betreft het problematische schulden, volgens de definitie: *de situatie waarin van een natuurlijk persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.*

Gezondheid

De meeste mensen hebben te kampen met lichamelijke of psychosociale klachten of een combinatie van beide. In acht van de twintig casussen is sprake van lichamelijke klachten, waaronder rugklachten, hartklachten, de ziekte van Crohn, reuma, jicht of beknelde zenuwen. In tien van de twintig gevallen is sprake van stress of spanningen die het gevolg zijn van de schuldsituatie. In drie gevallen gaat het om zware ggz-problematiek. Een cliënt is suïcidaal geweest en een heeft een posttraumatische stressstoornis (PTSS). Eén cliënte is getraumatiseerd door een persoonlijk verlies.

3.3 Doel van de maatwerkondersteuning

De doelen waarvoor het maatwerkbudget wordt ingezet, lopen sterk uiteen. Dat is inherent aan het feit dat het een maatwerkbudget betreft. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de doelen waarvoor het maatwerkbudget is ingezet. Er zijn 22 doelen bij twintig casussen, omdat in twee gevallen het maatwerkbudget bij twee verschillende betalingen werd ingezet:

- Bij casus 1: een keer voor het betalen van een advocaat en een keer voor het afbetalen van een sportschoolabonnement.
- Bij casus 17: een keer voor het betalen van de griffiekosten van de rechtbank voor een verklaring waarmee de erfenis van de overleden echtgenoot werd verworpen en een keer voor een groot deel van de crematiekosten van de overleden echtgenoot.

In vrijwel alle gevallen is het maatwerkbudget eenmalig ingezet. Slechts in één geval ging het om een maandelijkse betaling voor benzinekosten voor een invalidervoertuig.

Tabel 3 Doelen maatwerkbudget

Doelen	Aantal
Aflossen huurschuld	4
Borg voor het huren van een kamer	2
Advocaat bij scheiding	2
Tandartskosten	2
Rechtbank i.v.m. beneficiair aanvaarden erfenis	2
Crematiekosten overleden echtgenoot	1
Benzinevergoeding voor invalidervoertuig	1
Kosten taal cursus i.v.m. naturalisatie	1
Aflossen schuld bij een sportschool	1
Overstap naar aanvullende collectieve zorgverzekering gemeente	1
Een sportschoolabonnement	1
Boete CJIB	1
Incassobureau	1
Aanschaf elektrische fiets	1
Aanschaf lasmasker	1
Totaal	22

Ondanks de verschillen valt op dat het maatwerkbudget vaak wordt ingezet om schulden aan te pakken. De schuldenproblematiek is verreweg de belangrijkste noemer waaronder de regisseurs het maatwerkbudget gebruiken.

Ook in de gevallen waarin een advocaat of de rechtbank wordt betaald gaat het feitelijk om het oplossen van schuldenproblematiek. Een advocaat wordt betaald zodat een scheiding sneller kan worden uitgesproken (en de cliënt niet langer verantwoordelijk is voor de schulden van de ex-partner) of om de alimentatie op nihil te laten stellen in verband met de start van een schulddienstverleningstraject. De rechtbank wordt betaald voor het beneficiair aanvaarden van een erfenis. In dit geval heeft een overleden partner schulden gemaakt. Door het beneficiair aanvaarden van de erfenis kan de cliënt de erfenis weigeren en daarmee ook de schulden.

Ook bij het betalen van tandartskosten betrof het in beide gevallen cliënten met een problematische schuldsituatie die daardoor niet (of niet meer) aanvullend verzekerd zijn en achterstallig onderhoud aan hun gebit hebben.

Het laagste bedrag dat werd ingezet bedroeg € 78,- voor het aflossen van een schuld voor een sportschoolabonnement en het hoogste bedrag was € 8000 voor het aflossen van een huurschuld van een alleenstaande moeder met drie kleine kinderen.

3.4 Effecten inzet maatwerkbudget

We hebben in de interviews gevraagd naar de beoogde concrete effecten van de inzet van het maatwerkbudget op de korte termijn, zoals het voorkomen van huisuitzetting of de start van een re-integratietraject. Daarnaast zijn er langeretermijndoelen beoogd, namelijk het vergroten van de maatschappelijke participatie (bijvoorbeeld een schulddienstverleningstraject volgen, werk vinden of de gezondheid verbeteren). Hierop komen we in de volgende paragraaf terug.

In onderstaand overzicht laten we per casus zien wat het beoogde kortetermijneffect is en of het gewenste effect is bereikt. We geven de gewenste effecten aan met kleuren:

Effect bereikt	
Effect deels bereikt	
Effect niet bereikt	

Bij zestien van de twintig casussen is het beoogde kortetermijneffect van de inzet van het maatwerkbudget duidelijk bereikt. In een aantal gevallen is voorkomen dat een schuldsituatie verder uit de hand loopt of is een huisuitzetting voorkomen. In een geval heeft een dakloze een kamer kunnen betrekken en in een geval heeft een cliënt met zware lichamelijke klachten een manier gevonden om beter met die klachten om te gaan.

Tabel 4 Korte termijn effecten maatwerkbudget

Cliënt	Inzet maatwerkbudget	Beoogd effect	Korte termijn effect bereikt
1a	Aflossen schuld sportschool.	Geen extra schulden maken om in SDV-traject te komen.	
1b	Advocaatkosten i.v.m. echtscheidingsprocedure.	Na scheiding worden de schulden van ex-man de cliënt niet aangerekend, daarom scheiding z.s.m. regelen.	
2	Huurachterstand aflossen.	Huisuitzetting voorkomen.	
3	Nieuwe schuld (verkeers-boete) aflossen.	Voorkomen dat ze uit de schuldanering wordt gezet.	
4	Betalen rechtbank voor beneficiair aanvaarden erfenis.	Afstand doen van schulden overleden partner, waardoor de schulden niet problematisch worden.	
5	Woonruimte financieren voor cliënt (borg en eerste maand huur).	Kamer kunnen aanvaarden, waardoor cliënt niet meer zonder vaste woon- en verblijfplaats is.	
6	Overstap naar aanvullende zorgverzekering met korting via gemeente.	Een kind een bril laten aanschaffen en een kind naar de orthodontist. Verzekerd voor aanvullende ziektekosten.	
7	Kiespijn oplossen zodat meneer verder kon met verzamelen info die nodig is om schulddienstverlening te kunnen opstarten.	Belemmering opheffen in toegang tot schulddienstverlening.	
8	Start van naturalisatie-traject, zodat stress hier-over geen belemmering is bij opstarten re-integratie.	Belemmering opheffen die start re-integratietraject in de weg staat.	
9	Huurachterstand aflossen.	Huisuitzetting voorkomen.	
10	Betalen incassobureau.	Door betalingsregeling met Kredietbank is voorkomen dat meneer in de schuldsanering komt.	
11	Vergoeding benzinekosten voor rijden met Canta.	Vergroten mobiliteit van cliënt en daarmee zijn welzijn.	
12	Huurachterstand aflossen.	Huisuitzetting voorkomen.	
13	Huurachterstand aflossen.	Huisuitzetting voorkomen.	
14	Betalen borg voor woning.	Heeft kamer betrokken, cliënt is niet meer dakloos.	

15	Nihil stellen van alimentatie door rechter zodat cliënt geen alimentatie meer hoeft te betalen bij start schulddienstverlening.	Vergroten financiële ruimte tijdens schulddienstverlening (nihilstelling is toegekend door rechter).	
16	Belemmering wegnemen bij start re-integratie, door gebit te laten renoveren.	Belemmering opheffen die start re-integratietraject in de weg staat.	
17a	Betalen rechtbank voor beneficiair aanvaarden erfenis.	Afstand doen van schulden overleden partner, waardoor de schulden niet problematisch worden.	
17b	Betalen crematiekosten overleden echtgenoot .	Voorkomen verergeren schuldsituatie, waardoor schulden niet problematisch worden.	
18	Aanschaf lasmasker.	Cliënt tijdelijk contract te laten behouden als lasser.	
19	Aanschaf elektrische fiets.	Door bewegen betere lichamelijke gezondheid (heeft reuma).	
20	Sportschoolabonnement.	Sporten uitlaatklep voor verwerken overleden baby.	

Bij drie casussen is het kortetermijndoel deels bereikt. Bij casus 6 heeft de cliënte de overstap gemaakt naar een aanvullende zorgverzekering met korting via de gemeente. Het doel was om voor één kind een bril aan te schaffen en één kind naar de orthodontist te sturen. Ook is cliënte weer verzekerd voor aanvullende ziektekosten. Met name dit laatste is voor de langere termijn heel belangrijk en - zoals we in hoofdstuk 3 zullen zien - kostenbesparend. Het kortetermijneffect is deels bereikt: het kind is de bril namelijk kwijtgeraakt en moet drie jaar wachten voor de verzekering weer een bril vergoedt. Het bezoek aan de orthodontist is gerealiseerd.

Bij casus 16 was het doel het gebit te laten renoveren, zodat de cliënte in een re-integratietraject zou kunnen stappen. De gebitsrenovatie is gerealiseerd, maar de re-integratie laat nog even op zich wachten vanwege een nieuwe zwangerschap.

Bij casus 20 werd een sportabonnement verstrekt als uitlaatklep voor de verwerking van een persoonlijk drama in het leven van de cliënte. Ook in dit geval is het effect deels

bereikt. Het sporten heeft zeker een positief effect op het welbevinden en het ontwikkelen van sociale contacten van de cliënt, maar in dit geval gaat het om een complexe situatie (verwerking persoonlijke gebeurtenissen, schulden, een woning vinden). Het verwerkingsproces moet nog beginnen en daar is (nog) niet op ingezet.

De effecten zijn niet altijd positief. Bij casus 7 was het doel om kiespijn op te lossen zodat de cliënt verder kon met verzamelen van informatie die nodig is om schulddienstverlening te kunnen opstarten. De cliënt heeft zich echter teruggetrokken uit de ondersteuning van het wijkteam en er is geen contact meer met hem.

3.5 Maatschappelijke participatie

De gemeente Zaanstad hanteert een brede definitie van maatschappelijke participatie: mee kunnen doen in de samenleving. Het gaat in de praktijk vaak om het wegnemen van belemmeringen voor maatschappelijke participatie door bijvoorbeeld het wegnemen van schulden, het opstarten van een schuldtraject (voorfase), het ontwikkelen van sociale of taalvaardigheden, het opbouwen van sociale contacten of het vergroten van iemands mobiliteit. Ook voor het aanpakken van acute problematiek rondom huisvesting wordt maatwerkondersteuning ingezet, omdat een stabiele woonsituatie een voorwaarde is voor maatschappelijke participatie. Soms heeft de inzet van maatwerkondersteuning tot doel dat een cliënt (on)betaald aan het werk kan of tot een re-integratietraject toe te laten is. In deze paragraaf gaan we in op re-integratie, (voor)traject schuldhulp, huisvesting, gezondheid en het ontwikkelen van taalvaardigheden.

Voorkomen dat de schuldsituatie verergert

In zeven casussen is voorkomen dat de schuldsituatie is verergerd. We noemen kort enkele voorbeelden. In een casus is de cliënt gescheiden en wordt ze niet langer geconfronteerd met de schulden van haar ex-man. In het tweede geval is voorkomen dat een cliënt moet stoppen met de schuldsanering (door een nieuwe verkeersboete); zij kan dit traject nu afmaken en uit de schuldsituatie komen. In een derde casus is een betalingsregeling getroffen die voor de cliënt behapbaar is. En in een vierde geval heeft de cliënt door afstand te doen van de erfenis van haar ex-man geen problematische schulden meer. In al deze gevallen is sprake van een grote mate van stress.

Voortraject schulddienstverlening

In acht casussen blijkt het maatwerkbudget te leiden tot toelating tot de Wet schulddienstverlening natuurlijke personen (WSNP) (5x) of een schulddienstverleningstraject (3x). Bij casus 1 zijn met het maatwerkbudget advocaatkosten betaald om de scheiding te regelen. De cliënte in kwestie had zeer hoge schulden. Voor de schulden die er na de scheiding nog waren, is de cliënte inmiddels in een schulddienstverleningstraject gekomen en dat gaat volgens de regisseur heel goed: *“De maatwerkondersteuning heeft een structureel effect gehad op haar situatie.”* De regisseur verwacht ook niet dat de cliënte in de toekomst nog nieuwe schulden zal maken: *“Ze heeft laten zien dat ze het kan en mevrouw weet waar ze moet zijn voor hulp.”* In een andere casus werd een advocaat betaald om de alimentatiekosten op nihil te stellen. Dat was in dat geval een voorwaarde om tot een schulddienstverleningstraject te worden toegelaten. Bij andere casussen is met het maatwerkbudget een specifiek kortetermijnprobleem aangepakt, maar is daarnaast ook gekeken naar schulden en zijn trajecten voor de aanpak in gang gezet. In deze gevallen is het belangrijk dat de cliënten bij het wijkteam in beeld zijn gekomen en dat de schuldsituatie goed is opgepakt.

Huisvesting als stabiele basis

In vier gevallen is met het maatwerkbudget huisuitzetting voorkomen en in twee gevallen is de borg van een kamer betaald. Bij huisuitzetting is altijd sprake van schulden; met het voorkomen van de huisuitzetting is het schuldenprobleem nog niet opgelost. Toch zien de regisseurs het inzetten van het maatwerkbudget hiervoor als noodzakelijk, omdat woonruimte een basisvoorwaarde is om mensen de kans te geven hun leven weer op de rit te krijgen: *“Als je op straat komt te staan ben je dakloos, krijg je een daklozenuitkering in plaats van bijstand. Het heeft zo enorm veel invloed. Nee, dit is veel beter.”*

In één geval (casus 5) is door middel van het maatwerkbudget de borg en een maand huur van de kamer betaald. Dit was ook het doel van de inzet. Echter, deze cliënt had ook hoge schulden, maar door zijn verhuizing is hij uit het zicht van het wijkteam geraakt en zijn de problematische schulden voor zover bekend niet meer aangepakt. In dit geval is er wel een stabiele woonsituatie gecreëerd en heeft de cliënt WW kunnen aanvragen, maar andere belemmeringen voor maatschappelijke participatie zijn nog niet wegge-

nomen. De cliënt heeft aangegeven dat hij zelf zijn schuldsituatie gaat oplossen, maar gezien zijn voorgeschiedenis is het de vraag of het reëel is om te veronderstellen dat hij in staat is zelfstandig zijn situatie structureel te verbeteren.

In het tweede geval waarin de borg voor een kamer is betaald, heeft dat een stabiele woonsituatie opgeleverd voor een zorgmijdende cliënt met een drankverslaving. Deze verslaving aanpakken wordt de volgende stap. Hij volgt dagbesteding en heeft een bewindvoerder. De regisseur: *“ik wil gewoon dat hij daar binnen is, hij heeft het nodig om verder te komen met zijn leven.”*

Gezondheid

In twee gevallen is het maatwerkbudget gebruikt voor een gebitsrenovatie met het oog op meer maatschappelijke participatie. In één geval was het de bedoeling om daarna met een schulddienstverleningstraject te starten, maar door een conflict over de uiteindelijke tandartskosten is het contact tussen de cliënt en het wijkteam verbroken en is niet bekend of de cliënt de schulden daadwerkelijk heeft aangepakt. Met behulp van het maatwerkbudget kon de cliënt naar de tandarts gaan, maar de tandarts verrichtte meer werkzaamheden aan het gebit dan volgens de regisseur van het wijkteam de afspraak was. Deze kosten zijn wel vergoed door het wijkteam. Daarna meldde de cliënt zich opnieuw bij het wijkteam omdat een van zijn kiezen die gevuld was, alsnog was afgebroken. Hiervoor moest hij opnieuw naar de tandarts. Hij vroeg of het wijkteam dat wilde vergoeden en ging ervan uit dat dat wel zou kunnen. De regisseur vond dit niet meer tot de afspraak behoren en gaf aan dit niet te doen. Daar was de cliënt niet tevreden mee. Na dit gesprek heeft deze persoon geen contact meer opgenomen met het wijkbureau en de regisseur niet meer met hem.

In het andere geval werd prioriteit gegeven aan de gebitsrenovatie in de verwachting dat de cliënte daarna in een traject naar werk zou kunnen komen. Haar gebit is gerenoveerd uit het maatwerkbudget omdat dit zo beschadigd was dat het haar zelfvertrouwen enorm belemmerde. Het doel was haar te laten starten met een re-integratietraject, maar dit plan is op de lange termijn geschoven omdat ze in de tussentijd zwanger is geraakt.

De weg naar werk

We hebben gezien dat slechts drie van de twintig cliënten een baan heeft. De overige cliënten hebben allemaal een uitkering. Wanneer dit een Wajong- of volledige WIA-uitkering betreft, is ondersteuning naar werk (wellicht) niet mogelijk. In de andere gevallen zou een traject naar werk ingezet kunnen worden. In een paar gevallen zijn wel stappen gezet, maar is de weg naar werk nog lang. In deze situatie zou een nauwere samenwerking tussen wijkteam en sociale dienst te overwegen zijn. Is het mogelijk eerder in te zetten op werk of zijn andere interventies noodzakelijk? Uit literatuur over begeleiding naar werk van mensen met een ggz-achtergrond blijkt dat het goed is als cliënten aan het werk gaan (volgens het principe: *first place then train*).

In één geval is het maatwerkbudget concreet ingezet om de kans op werk te vergroten. In dat geval is een lasmasker aangeschaft waarmee de cliënt aan het werk kon blijven als lasser. Overigens betrof het een tijdelijke baan waarvan het contract niet kon worden verlengd omdat er geen laswerkzaamheden meer waren via het uitzendbureau waarvoor hij werkte. De cliënt werkt nu weer af en toe als lasser, waarmee hij zijn uitkering aanvult. Daarbij maakt hij nog steeds gebruik van zijn lasmasker dat met het maatwerkbudget is gefinancierd.

Vergroten taalvaardigheden

Uit de schulden komen is vaak een eerste stap om uit de problemen te komen, maar de stappen naar re-integratie zijn daarmee nog niet gezet. In die gevallen is het belangrijk als het wijkteam bij de persoon in kwestie betrokken blijft. Eén cliënte is na het oplossen van een schuldsituatie begonnen met het leren van de Nederlandse taal om zo op termijn haar sociaal netwerk en kans op een baan te vergroten. Een andere cliënte volgt ook taallessen en gaat daarnaast deelnemen aan de Participatie Pilot. De bedoeling was haar te plaatsen in een participatieplaats. Het was ten tijde van het onderzoek nog niet bekend of dat is gelukt.

3.6 Eigen kracht en motivatie

Eigen kracht en eigen regie

De maatwerkondersteuning is bedoeld als 'steuntje in de rug'. Een eerste stap om weer mee te kunnen doen en uiteindelijk weer meer regie te krijgen over het eigen leven. Voordat het besluit tot inzet van het maatwerkbudget valt, wordt gekeken naar wat de cliënten zelf kunnen doen en kunnen bijdragen. In de meeste gevallen is gekeken naar de financiële zelfredzaamheid van de cliënt en of de cliënt zelf kan iets bijdragen of dat het netwerk (familie en vrienden) dat kan. Vaak kan de cliënt zelf niets meer bijdragen omdat het leefgeld door de schulden al heel weinig is. In een situatie werd een betalingsregeling getroffen met een schuldeiser en heeft de cliënt – deels zelf en deels door inzet van het maatwerkbudget – de rest van de schuld kunnen aflossen. In een geval is de auto van de cliënt verkocht, maar die leverde maar € 50,- op. In een ander geval heeft de werkgever een bedrag van € 1.500 voorgesloten voor het aflossen van een huurschuld. Het resterende bedrag werd vervolgens betaald uit het maatwerkbudget (circa € 600). Vaak zijn cliënten in het verleden al veel geholpen door familieleden. Het is niet altijd duidelijk waarom familie niet meer wil bijdragen, maar mogelijk speelt mee dat ze dat al veel hebben gedaan: *“Ik wist echt niet meer waar ik het geld vandaan moest sprokkelen. We hebben heel veel gehad van mijn ouders maar die hebben de middelen ook niet meer en zijn ouders ook niet.”* Het is mogelijk dat cliënten niet willen blijven vragen aan familie en bekenden of ze willen helpen. Soms is de hulp van familie simpelweg niet genoeg. Een huurschuld kan aardig oplopen. Een cliënte vertelt dat ze € 1.800 kon lenen van familie, maar dat was niet genoeg om te huurschuld in te lossen. Ook zijn er cliënten die nauwelijks een sociaal netwerk hebben, voor hen is een beroep op het wijkteam de enige uitweg.

Motivatie

Ook wordt bij de inzet van het maatwerkbudget gekeken naar de situatie en de motivatie van de cliënt. Om de kans van slagen te vergroten moet er wel een situatie zijn die aan te pakken is en een cliënt zijn die wil meewerken. In de meeste gevallen was de cliënt inderdaad gemotiveerd om tot een oplossing te komen. Dit kan blijken uit het feit dat de

cliënt zelf actief meewerkt en zich actief inzet. Bijvoorbeeld doordat de cliënt eerst zelf alles heeft geprobeerd om aan geld te komen. Dit kan door te proberen een betalingsregeling te treffen of door familie en vrienden te vragen om te helpen. In gevallen waarin dat niet (meer) mogelijk is, bleek het maatwerkbudget de enige uitweg.

Ook kijken regisseurs of mensen hun afspraken nakomen en of de situatie oplosbaar is. Een regisseur vertelt: *“Er moet wel licht zijn aan de horizon. Voor mij was er licht: ze hebben allebei werk. En een vast inkomen.”*

Bij mensen waarbij het maatwerkbudget is ingezet als voorfase naar een schulddienstverleningstraject is het van belang of ze gemotiveerd zijn om in een traject te stappen. Ze moeten immers een aantal jaren van een laag inkomen leven en dat is alleen vol te houden als ze gemotiveerd zijn om dat te doen.

In de situaties waarin een cliënt in de schulden is gekomen door het gedrag van een (ex-) partner, zijn de regisseurs van mening dat de cliënt er niet zo veel aan kan doen. Mensen zijn getrouwd in gemeenschap van goederen en worden dan later met de gevolgen geconfronteerd. In deze situaties wil het sociaal wijkteam mensen graag snel helpen, zodat ze hun leven weer op de rit krijgen. Een cliënte vertelt: *“Ik hou niet van schulden, ik zat ermee opgescheept zonder dat ik het wou. En dat wist ze [de regisseur] en dat zag ze ook.”* Soms willen de regisseurs iemand gewoon ‘een kans geven’. Bij dit ‘een kans geven’, maken regisseurs een inschatting of iemand deze kans op een positieve manier zal benutten om zijn of haar eigen situatie te verbeteren.

Verschillen in werkwijzen tussen regisseurs

Het is inherent aan een systeem van maatwerk dat regisseurs verschillen in de beoordeling of maatwerk in een bepaald geval nodig is of niet. Verschillen in werkwijzen tussen regisseurs doen zich voor in de volgende situaties:

- Sommige regisseurs vragen eerst aan de cliënt om te proberen of zij het benodigde geld kunnen lenen bij vrienden of kennissen, andere doen dit niet.

- Sommige regisseurs maken duidelijke afspraken met de cliënt over wat de cliënt zelf moet doen als zij maatwerkondersteuning inzetten en leggen deze afspraken ook schriftelijk vast. Andere regisseurs doen dit niet.

4 Maatschappelijke kosten zonder maatwerkondersteuning

4.1 Inleiding

Voor het onderzoek naar de pilot budget maatwerkondersteuning armoedeopgave Zaanstad hebben we voor tien casussen getracht een beeld te vormen van wat er met de cliënt in de casus zou zijn gebeurd als er geen mogelijkheid was geweest tot maatwerkondersteuning.

Dit hebben we gedaan op basis van de interviewverslagen met cliënten en regisseurs. Welke maatschappelijke kosten waren er geweest zonder maatwerkondersteuning? En hoe zou het de cliënt zijn vergaan? Deze analyse vond plaats volgens de principes van de [Effectencalculator](#).

Per casus is de daadwerkelijk geleverde ondersteuning vergeleken met het hypothetische scenario dat maatwerkondersteuning niet mogelijk was. Per casus hebben we een alternatieve situatie geschetst, waarin we weergeven wat er had kunnen gebeuren.

Voor iedere casus hebben we een beknopt verslag gemaakt dat de verwachte situatie zonder maatwerkondersteuning onderbouwt. Vervolgens hebben we deze casussen een voor een doorgenomen in een dialoogsessie met experts die zelf niet rechtstreeks betrokken waren bij de geselecteerde casussen. Deze groep bestaat uit deskundigen op het gebied van schulddienstverlening, woningcorporaties, wijkteams en bijzondere bijstand; een deskundige is werkzaam bij de afdeling Vangnet van de gemeente Zaanstad. Dat is de afdeling die kan afwijken van regelgeving en goed inzicht heeft in de brede impact van vraagstukken.

Deze experts beoordeelden elke situatie zonder maatwerkondersteuning in de casussen op plausibiliteit. Daarnaast is per casus gekeken of de maatwerkondersteuning duurder of goedkoper is geweest dan de aanpak zonder maatwerkondersteuning. Het gaat om

een kwalitatieve, globale inschatting van de kosten, waarbij we de kosten van de aanpak met maatwerkondersteuning hebben afgezet tegen de kostenposten van een aanpak zonder maatwerkondersteuning.

In dit hoofdstuk geven we eerst een overzicht van de tien casussen. In de beschrijving per casus beginnen we steeds met een overzicht van de situatie net voorafgaand aan het moment dat het maatwerkbudget werd ingezet. In de tabel eronder geven we de situatie en de kosten weer van de situatie met en zonder maatwerkondersteuning. We sluiten elke casusbeschrijving af met een korte conclusie. In de conclusie per casus refereren we aan de maatschappelijke kosten die gemaakt zouden zijn zonder de inzet van het maatwerkbudget. De kosten van de bespaarde maatschappelijke ondersteuning zijn afkomstig uit de maatschappelijke prijslijst die te vinden is op: <http://effectencalculator.nl/maatschappelijke-prijslijst>.

We sluiten het hoofdstuk af met een paragraaf met algemene bevindingen vanuit de besproken casussen.

4.2 De casussen

Casus 1 Gescheiden vrouw van 48 met inwonende volwassen zoon

Woon- en gezinssituatie

Het betreft een 48-jarige moeder met een inwonende zoon van 18 jaar en een studerende uitwonende zoon van 20 jaar. De cliënte is recent gescheiden van haar man, met wie ze samen hoofdelijk aansprakelijk is voor de schulden.

Inkomens- en schuldsituatie

Mevrouw heeft een administratieve functie voor 32 uur bij een overheidsinstelling. Al het verdiende geld wordt ingezet voor aflossing van schulden die door haar man zijn gemaakt toen zij nog getrouwd waren. Mevrouw is in gemeenschap van goederen getrouwd en hoofdelijk aansprakelijk voor zijn schulden. Hij kan zelf niets bijdragen. Ze is al jarenlang bezig met het aflossen aan de schuldeisers.

Gezondheid

Mevrouw heeft veel last van stress. Ze is al jarenlang aan het aflossen zonder uitzicht op een einde aan de schuldsituatie.

Aanleiding inzet maatwerkondersteuning

Mevrouw kan niet instromen in een schulddienstverleningstraject omdat ze geen nieuwe schulden mag maken om daarvoor in aanmerking te komen. Nieuwe schulden zouden er zonder maatwerkondersteuning wel zijn gekomen omdat:

- Cliënte de advocaatkosten om de scheidingsprocedure te voltooien niet kan betalen. Ze is al veelvuldig geholpen door haar zus en familie en kan hun niet om meer geld vragen. Ook kan ze niet nog meer besparen op haar leefgeld. Zonder scheiding blijft zij aansprakelijk voor nieuwe schulden die haar man maakt.
- Cliënte een abonnement bij een sportschool heeft lopen dat ze niet mag stopzetten zolang ze haar openstaande schuld bij de organisatie nog niet heeft afbetaald. De schulden lopen daarom hoog op.

Situatie met maatwerkondersteuning	Kosten maatwerkondersteuning
Vanuit de maatwerkondersteuning zijn de kosten voor de advocaat betaald en de schulden bij de sportschool afgelost. Cliënte zit nu in een schulddienstverleningstraject.	Advocaat: € 297. Afbetaling schuld bij de sportschool: € 78.
Mevrouw ervaart veel minder stress omdat ze nu toe kan werken naar een situatie zonder schulden.	
Mevrouw ontvangt geen begeleiding meer vanuit het wijkteam. Er is genoeg vertrouwen in mevrouw en haar omgang met geld. Ze heeft immers jarenlang van heel weinig middelen geleefd en heeft zelf geen nieuwe schulden gemaakt (behalve bij de sportschool, buiten haar schuld).	
Situatie zonder maatwerkondersteuning	Mogelijke kosten zonder maatwerkondersteuning
Mevrouw kan de advocaatkosten niet betalen en kan daarom niet scheiden van haar man. Hij blijft schulden maken. Ook lopen de schulden bij de sportschool verder op, omdat ze haar openstaande schuld niet kan voldoen.	Uitval van werk: WW/bijstand. Inzet tweedelijnszorg, zoals een psycholoog.
Mevrouw komt hierdoor niet in aanmerking voor een schulddienstverleningstraject. De stress van de uitzichtloze schuldsituatie wordt mevrouw te veel. Ze valt uit op haar werk en heeft psychische hulp nodig.	Meer uren door schuldeisers besteed. Meer inzet van het wijkteam.
Deze situatie heeft ook zijn weerslag op de inwonende zoon van 18 jaar.	
Daarnaast zou het wijkteam langer en intensiever bezig zijn met mevrouw dan nu het geval was.	

Conclusie

Door de maatwerkondersteuning zijn veel maatschappelijke kosten voorkomen. De kosten van een eventuele bijstandsuitkering (€ 900 per maand), de inzet van een eerste lijns psycholoog (€ 80 per uur) en de extra uren van schuldeisers en het wijkteam komen veel hoger uit dan de maatwerkondersteuning van € 375. Daarnaast heeft mevrouw nu weer zicht op een schuldenvrij bestaan en zijn extra schulden en extra stress voorkomen.

Casus 2 Vrouw van 44 met twee minderjarige kinderen

Woon- en gezinssituatie

De casus betreft een 44-jarige moeder met een inwonende zoon van 14 jaar en dochter van 16 jaar. De derde zoon van 19 jaar woont niet meer thuis, maar staat nog wel bij moeder ingeschreven. Hij is verstandelijk beperkt en heeft ook begeleiding van het wijkteam. Hij heeft daarnaast hulpverlening en begeleiding en er is indicatie om hem in beschermd wonen te plaatsen. Dit geeft spanningen voor de cliënte. Ook de scheiding waarin ze was verwickeld toen het maatwerkbudget werd verstrekt, geeft spanningen.

Inkomens- en schuldsituatie

De cliënte ontvangt een bijstandsuitkering en heeft geen werk. In het verleden werkte ze in de zorg op mbo-niveau. Ze heeft in het verleden in een WSNP-traject gezeten; dat traject heeft ze met een schone lei afgesloten. Cliënte ontwikkelde binnen tien jaar echter weer schulden, maar ze kan pas na tien jaar weer aanspraak maken op een nieuw WSNP-traject.⁷ Haar man maakte veel schulden waarvoor zij ook verantwoordelijk is omdat ze in gemeenschap van goederen getrouwd waren.

Gezondheid

De scheiding en de ontwikkelingen rondom haar zoon met een verstandelijke beperking zorgen voor veel stress.

Aanleiding inzet maatwerkondersteuning

Door de schulden, waaronder een huurachterstand, dreigt mevrouw met haar twee kinderen uit huis gezet te worden. Ze heeft hierover een brief ontvangen van de woningcorporatie. Mevrouw heeft geprobeerd zelf geld bij familie te lenen. Maar ze komt maar tot € 1.800 en dat is niet genoeg.

Een moratorium instellen is niet mogelijk; dat kan alleen als het gekoppeld is aan een schulddienstverleningstraject.

Bijzondere bijstand verstrekken is in deze situatie evenmin mogelijk. Mevrouw zou via die regeling hoogstens een lening kunnen krijgen, maar die kan ze niet afbetalen.

Aanvullende ondersteuning

Omdat mevrouw het zelf niet kon opbrengen om schuldeisers te benaderen heeft ze op advies van de casusregisseur bewindvoering aangevraagd. Dit moet verdere schulden voorkomen totdat de tien jaar om zijn en ze opnieuw een WSNP-traject kan aanvragen.

Situatie met maatwerkondersteuning	Kosten maatwerkondersteuning
Maatwerkondersteuning is ingezet om de huurachterstand af te lossen. Hierdoor is huisuitzetting voorkomen.	Huurachterstand betaald aan woningcorporatie: € 3.100.
Door de bewindvoering is de situatie gestabiliseerd. Mevrouw is inmiddels gescheiden en er komen geen nieuwe schulden bij. Het is nu wachten tot ze opnieuw in een WSNP-traject kan instromen.	
Er is geen contact meer met het wijkteam, terwijl mevrouw aangeeft nog niet al haar problemen te hebben opgelost.	
Situatie zonder maatwerkondersteuning	Mogelijke kosten zonder maatwerkondersteuning
Mevrouw en haar twee kinderen komen op straat te staan. Het is niet mogelijk om de kinderen bij familie onder te brengen. Zij komen in de professionele hulpverlening terecht, dat wil zeggen pleegzorg of een internaat. Dit is de inschatting van de regisseur op basis van onderzoek naar de gezinssituatie.	Huisuitzetting. Daklozenbijstand in plaats van bijstand. Pleegzorg/internaat voor de kinderen.

Conclusie

Door de maatwerkondersteuning zijn veel maatschappelijke kosten voorkomen. De kosten voor huisuitzetting (€ 6.000), verblijf maatschappelijke opvang (€ 80/100 per dag) en pleegzorg (€ 13.500 voor de uithuisplaatsing en € 7.000 per jaar voor een pleegzorgplaats) zijn ruimschoots hoger dan de € 3.100 maatwerkondersteuning. Mevrouw en haar kinderen is ook veel leed bespaard.

⁷ Zie: www.bureauwsnp.nl.

Casus 3 Alleenstaande vrouw van 62

Woon- en gezinssituatie

Clïente heeft een Kroatische achtergrond, woont 44 jaar in Nederland en is 62 jaar. Mevrouw ontvangt op het moment een arbeidsongeschiktheidsuitkering en doet vrijwilligerswerk bij een verpleeghuis. Ze woont alleen en heeft een (niet inwonende) volwassen zoon van 39 jaar.

Inkomens- en schuldsituatie

Mevrouw is volledig arbeidsongeschikt en heeft een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Mevrouw heeft problematische schulden (circa € 20.000). Deze schuld is ontstaan doordat haar inkomen toen ze nog werkte te laag was om maandelijks rond te komen. Ze wist niet van het bestaan van regelingen om dit aan te vullen.

Door haar schulden is mevrouw in een schulddienstverleningstraject terechtgekomen. Toen zij dit traject startte, werkte zij nog een aantal uren. Mevrouw mocht haar auto houden omdat zij die nodig had voor haar werk. Tijdens het traject is mevrouw helemaal gestopt met werken.

Na twee jaar in het schulddienstverleningstraject kwam bij een hercontrole aan het licht dat mevrouw ten tijde van dit traject een nieuwe schuld had opgebouwd. Zij had haar autoverzekering niet betaald, waarvoor een boete in rekening werd gebracht. Deze had zij niet betaald waardoor het bedrag geleidelijk hoger werd en is opgelopen tot circa € 900.

Gezondheid

Mevrouw ervaart veel stress vanwege het weinige geld waarvan ze moet rondkomen. Ze voelt zich ook somber. Ze heeft bovendien maar een heel gering steunnetwerk waar ze op kan terugvallen. Vanwege lichamelijke klachten kan ze haar vrijwilligerswerk niet altijd verrichten.

Aanleiding inzet maatwerkondersteuning

Ten tijde van de hercontrole moet mevrouw nog een jaar van het schuldsaneringstraject doorlopen. Zij dreigt hier echter uitgezet te worden omdat zij, tegen de regels in, een

nieuwe schuld heeft opgebouwd. Mevrouw zal dan met een schuld van circa € 15.000 blijven zitten die ze niet kan aflossen omdat ze van een minimuminkomen moet rondkomen.

Bijzondere bijstand biedt geen oplossing omdat de aanvraag hiervoor een doorlooptijd heeft van acht weken. In dit geval was snelle betaling nodig.

Aanvullende ondersteuning

Daarnaast heeft de casusregisseur mevrouw ondersteund om haar auto te verkopen, zij is langs allerlei garages gegaan. Die auto heeft € 50,- opgeleverd.

Situatie met maatwerkondersteuning	Kosten maatwerkondersteuning
Het wijkteam heeft maatwerkvoorziening ingezet om de boete die openstond bij het CJIB te betalen (november 2015), zodat de schuldsanering door kon gaan en mevrouw vanaf september 2016 met een schone lei kan beginnen.	Boete bij CJIB voldaan: € 915.
Situatie zonder maatwerkondersteuning	Mogelijke kosten zonder maatwerkondersteuning
Mevrouw moet stoppen met het schulddienstverleningstraject en houdt een schuld over van € 15.000. Deze kan zij niet aflossen omdat ze van een minimuminkomen leeft.	Tweedelijnszorg (psychisch en fysiek). Meer uren door schuldeisers besteed. Meer inzet van het wijkteam.
Mevrouw lijdt hier psychisch en fysiek onder. Deurwaarders zorgen voor stress en haar rugklachten verergeren. Omdat ze een zeer gering steunnetwerk heeft, gaat het bergafwaarts. Een depressie ligt op de loer. Ondersteuning van de tweede lijn wordt ingeschakeld. Daarnaast is het wijkteam erg met haar bezig.	

Conclusie

Door de maatwerkondersteuning zijn maatschappelijke kosten voorkomen. Het is aannemelijk dat de inzet van een eerstelijnspsycholoog (€ 80 per uur) en de extra uren door schuldeisers en het wijkteam hoger waren uitgevallen dan de € 915 vanuit de maatwerkondersteuning. Bij mevrouw is ook grote stress voorkomen.

Casus 4 Weduwe van 30 met zoontje van twee jaar

Woon- en gezinssituatie

Cliënte is 30 jaar en woont samen met haar zoontje van 2 jaar. Haar man is overleden door zelfdoding. Ze is geboren in Polen.

Inkomens- en schuldsituatie

Cliënte werkt niet en leeft van een nabestaandenuitkering. Ze is werkzoekende en heeft Nederlandse les. Voordat haar man overleed, leefde ze van het inkomen van haar man. Hij had een eigen bedrijf en een goed inkomen. Toen haar man overleed, bleek echter dat hij schulden had gemaakt, in totaal € 7.000. Mevrouw was getrouwd in gemeenschap van goederen, waardoor zij ook aansprakelijk is voor deze schulden.

Gezondheid

Mevrouw heeft weinig sociale contacten. Zij heeft weinig contact met burens, vrienden of familie. Met haar man had ze een moeizame relatie. Hij was gokverslaafd en is om het leven gekomen door zelfdoding. Het wijkteam heeft haar ondersteund bij de verwerking hiervan. Van de schuldsituatie wordt mevrouw depressief. Zij gaat nog maar weinig de deur uit.

Aanleiding inzet maatwerkondersteuning

Mevrouw kan de schuldenlast van € 7.000 niet betalen. Via een beneficiare aanvraag kan zij afstand doen van de schulden van haar man door zijn erfenis niet te accepteren. Dit moet in haar geval binnen drie maanden geregeld worden, omdat ze in gemeenschap van goederen is getrouwd.⁸ Hiervoor moet een verklaring worden afgelegd bij de rechtbank waar kosten aan verbonden zijn, in totaal € 120,-. Dit bedrag kan zij niet opbrengen. Bovendien is – gezien de wettelijke termijn van drie maanden – snel handelen een vereiste. De kosten kunnen niet uit de bijzondere bijstand betaald worden.

Aanvullende ondersteuning

Het wijkteam helpt met het vinden van vrijwilligerswerk. Daarnaast helpt het wijkteam met het schrijven van brieven, aangezien mevrouw de Nederlandse taal nog niet goed beheerst. Ze volgt Nederlandse lessen.

Situatie met maatwerkondersteuning	Kosten maatwerkondersteuning
Maatwerkondersteuning is ingezet om de beneficiare aanvaarding van de erfenis aan te vragen en de rechtbank te betalen. Hierdoor kan mevrouw afzien van het aanvaarden van de erfenis van haar man, die meer uit schulden dan uit bezittingen bestaat. Mevrouw heeft nu nog slechts enkele schulden die niet problematisch zijn.	Betalen rechtbank beneficiare aanvaarding: € 120.
Situatie zonder maatwerkondersteuning	Mogelijke kosten zonder maatwerkondersteuning
Mevrouw moet de erfenis en daarmee de schuld van € 7000 accepteren. Ze komt in een schulddienstverleningstraject terecht. Mevrouw heeft weinig sociale contacten waar ze steun van ontvangt. Ze raakt depressief en komt nog maar weinig de deur uit. Ze krijgt psychische hulp en het wijkteam komt regelmatig langs om te kijken hoe het met haar en haar zoontje van 2 jaar gaat.	Schulddienstverleningstraject. Tweedelijnszorg (psychisch). Meer inzet van het wijkteam.

Conclusie

Door de maatwerkondersteuning zijn veel maatschappelijke kosten voorkomen. Schulddienstverlening (€ 1.500 per jaar), de inzet van een eerstelijns psycholoog (€ 80 per uur) en meer inzet door het wijkteam zorgen voor veel hogere kosten dan de maatwerkondersteuning van € 120. Bij mevrouw is bovendien waarschijnlijk een depressie voorkomen.

⁸ Artikel 104 Burgerlijk Wetboek Boek 1: "De echtgenoot die van het bij het vorige artikel omschreven voorrecht wil gebruik maken, is verplicht binnen drie maanden na de ontbinding der gemeenschap een akte van afstand te doen inschrijven in het huwelijksgoederenregister."

Casus 5 Alleenstaande man van 31 jaar

Woon- en gezinssituatie

Meneer is 31 jaar oud en alleenstaand. Hij is geboren in de Dominicaanse Republiek en heeft in Amsterdam op de middelbare school gezeten. Meneer heeft geen vaste woon- of verblijfplaats en staat niet ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie. Hij logeert bij vrienden.

Inkomens- en schuldsituatie

Cliënt heeft geen inkomsten. Nadat zijn contract bij een uitzendbureau afliep, is hij werkloos geraakt. Hij kreeg geen verlenging omdat hij dan vast in dienst had moeten treden. Hij is van plan om een WW-uitkering aan te vragen.

Cliënt heeft schulden, maar omdat hij sinds drie maanden geen vast verblijfadres heeft (hij had zijn woonruimte opgezegd wegens oplopende schulden) en dus geen post kan ontvangen, heeft hij geen inzage in de hoogte van zijn schulden. Hij vermoedt dat het gaat om ongeveer € 15.000 tot € 20.000.

Gezondheid

Cliënt is gezond.

Aanleiding inzet maatwerkondersteuning

Het is belangrijk voor de cliënt om een uitkering aan te vragen zodat zijn schulden niet verder oplopen. Daarnaast is een stabiele woonsituatie van belang, zodat hij zich vanuit huis kan richten op het zoeken naar nieuw werk. Beide zaken kunnen geregeld worden als meneer woonruimte vindt. Echter, de borg en de eerste maand huur van de kamer die hij op eigen initiatief heeft gevonden, kan hij niet betalen.

Het is niet mogelijk om hiervoor terug te vallen op bijzondere bijstand. De betaling moet namelijk zo spoedig mogelijk worden voldaan. De kamer zal anders aan een ander worden vergeven en de doorlooptijd van bijzondere bijstand is volgens de regisseur te lang.

Situatie met maatwerkondersteuning	Kosten maatwerkondersteuning
<p>Vanuit maatwerkondersteuning zijn de eerste maand huur en de borg betaald. Meneer heeft nu zijn eigen woonruimte en heeft WW aangevraagd. Ook heeft hij een nieuwe baan gevonden. Hij gaat nu zelf betalingsregelingen proberen te treffen met zijn schuldeisers, waaronder de zorgverzekeraar.</p> <p>Door de verhuizing valt meneer onder een ander wijkteam. Daarmee heeft hij geen contacten meer, omdat hij niet is komen opdagen voor afspraken. De casusregisseur van het eerste wijkteam dacht aan bewindvoering en schulddienstverlening, maar dit traject is dus niet meer in gang gezet.</p> <p>Het is mogelijk dat het meneer niet lukt om zelf uit de schulden te komen.</p>	<p>Huur en borg kamerhuur: € 1.000.</p>
Situatie zonder maatwerkondersteuning	Mogelijke kosten zonder maatwerkondersteuning
<p>Er komt lange tijd geen goede woonoptie voorbij. Meneer kan al die tijd geen WW aanvragen en hij heeft weinig rust om een baan te vinden en betalingsregelingen te treffen met zijn schuldeisers. Hierdoor lopen de schulden op.</p> <p>Uiteindelijk heeft hij geen onderdak meer bij vrienden en belandt hij op straat.</p>	<p>Meer uren door schuldeisers besteed. Daklozenopvang.</p>

Conclusie

Door de maatwerkondersteuning zijn veel maatschappelijke kosten voorkomen. De kosten voor verblijf in de maatschappelijke opvang (€ 80/100 per dag) en de extra uren van schuldeisers zijn hoger dan de € 1.000 uit de maatwerkondersteuning. Voor meneer is een langer dakloos bestaan voorkomen. Hij is echter niet meer in beeld bij het wijkteam en het is onduidelijk wat er op de langere termijn zal gebeuren. Op korte termijn is er een oplossing gevonden voor zijn woonsituatie, maar doordat hij niet meer in beeld is bij het wijkteam is de kans groot dat hij opnieuw in een problematische schuldsituatie terecht komt.

Casus 6 Alleenstaande vrouw van begin 30 met twee minderjarige kinderen

Woon- en gezinssituatie

Cliënte is begin 30, alleenstaand en heeft twee kinderen van 4 en 9 jaar die bij haar inwonen. Zij en haar vriend zijn uit elkaar wegens een gewelddadige situatie.

Inkomens- en schuldsituatie

Mevrouw heeft een Participatiewet-uitkering. In het verleden heeft ze wel gewerkt. Negen jaar geleden heeft cliënte een WSNP-traject doorlopen. Sinds die tijd heeft mevrouw verschillende betalingsachterstanden opgebouwd. Ze heeft openstaande verkeersboetes en een huurachterstand. Daarnaast heeft mevrouw een schuld bij haar zorgverzekeraar waardoor zij is aangemeld bij Zorginstituut Nederland als wanbetaler. Daar betaalt zij een hogere premie tot zij haar schuld bij haar zorgverzekeraar heeft afgelost.

Gezondheid

Op fysiek vlak zijn er geen problemen. Mevrouw ondervindt echter wel psychosociale problemen. In het verleden heeft ze last gehad van de relatie met haar ex-vriend. Nu zit mevrouw vooral in over haar schulden, met name omdat ze kinderen heeft. De situatie baart haar veel zorgen en wordt haar soms te veel.

Aanleiding inzet maatwerkondersteuning

Door de financiële situatie van mevrouw is zij niet in staat om in de zorgbehoeften van zichzelf en haar kinderen te voorzien. Een van hen heeft al twee jaar een beugel nodig en de ander een bril. Haar zorgverzekeraar dekt deze kosten niet. Door de schulden aan de zorgverzekeraar te betalen kan mevrouw overstappen naar een andere zorgverzekeraar, waarbij de gemeente gedeeltelijk meebetaalt aan een aanvullende verzekering. Hiermee kunnen de kosten voor een beugel en bril voor de kinderen gedekt worden.

Aanvullende ondersteuning

De casusregisseur heeft contact gelegd met de woningbouwvereniging en hiermee kunnen voorkomen dat mevrouw haar huis uit is gezet.

Verder heeft mevrouw op advies van de regisseur haar auto weggedaan om meer verkeersboetes te voorkomen. De casusregisseur heeft geadviseerd hoe mevrouw de overige schulden kan afbetalen. Mevrouw bleek nog recht te hebben op twee geldbedragen (een schadevergoeding voor een aanrijding waarbij ze letsel had opgelopen en een bedrag van € 6.600 voor inrichtingskosten voor een nieuw huis omdat ze stadsvernieuwingsurgent was) waarmee ze het grootste deel van haar overige schulden kon aflossen. Voor haar overige schulden heeft ze betalingsregelingen getroffen.

Situatie met maatwerkondersteuning	Kosten maatwerkondersteuning
Maatwerkondersteuning is ingezet om de premieachterstand bij haar zorgverzekering te betalen. Door het aflossen hiervan kan mevrouw de overstap maken naar de collectieve ziektekostenverzekering van de gemeente (inclusief aanvullende verzekering). De gemeente betaalt mee aan de premie van de aanvullende verzekeringen, zodat deze extra voordelig zijn. Voorheen had mevrouw alleen de basisverzekering.	Premieachterstand bij eigen zorgverzekeraar: € 2.200.
Inmiddels is een van haar kinderen bij de orthodontist geweest voor een consult. Ze moet nog een jaar wachten met de beugel omdat ze nog melkiezen heeft. De bril voor het andere kind is ook gekocht, maar het kind is de bril inmiddels weer kwijtgeraakt. Dus deze kan pas weer over drie jaar aangeschaft worden (dit mag van de verzekering eens in de drie jaar). Mevrouw heeft zelf haar verstandskiezen laten trekken; ook kan ze nu zonder kosten gebruikmaken van fysiotherapie (nodig als gevolg van letsel na auto-ongeluk).	
Situatie zonder maatwerkondersteuning	Mogelijke kosten zonder maatwerkondersteuning
De beugel en de bril worden uit de bijzondere bijstand betaald.	Bijzondere bijstand (voor beugel en bril): € 4.000.
De premie van de zorgverzekering is nog altijd hoog en heeft een slechtere dekking. Bij een volgende zorguitgave is de kans groot dat mevrouw zich wederom in de schulden steekt.	Nieuwe schulden door zorgkosten/meer uren voor schuldeisers.

Conclusie

Door de maatwerkondersteuning zijn op dit moment in bescheiden mate maatschappelijke kosten voorkomen. Een bril en beugel via de bijzondere bijstand waren duurder geweest en er zijn toekomstige kosten rondom schulden voorkomen. Er is voor de kinderen niet direct resultaat: de bril is kwijt en een beugel is nog niet mogelijk. Het gezin heeft wel al meteen profijt van de overstap naar de collectieve zorgverzekering door lagere premiekosten en een hogere dekkingsgraad. Mevrouw heeft kosteloos kiezen kunnen laten trekken en ze heeft fysiotherapie gehad. Het is aannemelijk dat ook in de toekomst schulden worden voorkomen door minder hoge zorgkosten.

Casus 7 Alleenstaande man van 33 jaar

Woon- en gezinssituatie

Meneer is 33 jaar en alleenstaand.

Inkomens- en schuldsituatie

Cliënt heeft momenteel geen werk, hij leeft al drie of vier jaar van een bijstandsuitkering en wordt individueel begeleid naar werk door Odibaan. Odibaan begeleidt mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Meneer heeft een schuld van € 35.000 tot € 40.000. Er zijn meerdere schuldeisers.

Gezondheid

Meneer kan soms in paniek raken en is dan snel geagiteerd. Dit komt mogelijk doordat hij zijn financiële situatie als zeer stressvol ervaart.

Aanleiding inzet maatwerkondersteuning

Het doel van de regisseur is om meneer te begeleiden naar de schulddienstverlening. Daarvoor moet hij alle gebruikelijke informatie opvragen en ordenen om zijn map met alle benodigde financiële stukken compleet te maken. Ook heeft meneer een niet-saaneerbare boete van het CJIB. Die moet hij eerst zelf aflossen voordat hij kan starten met schulddienstverlening.

Meneer is net gestart met het verzamelen van informatie voor zijn map als hij zich meldt met enorme kiespijn. Hij kan de tandarts niet zelf betalen en heeft ook geen aanvullende

zorgverzekering. Zijn oude tandarts is ook een van zijn schuldeisers. Meneer is al bij de huisarts geweest en is doorverwezen naar de kaakchirurg.

De regisseur schat in dat meneer niet in actie zal komen voor de voorbereiding op de aanvraag voor schulddienstverlening zo lang hij pijn heeft. De kaakchirurg vindt ze echter te duur, want daarvan zal meneer een deel vanuit zijn eigen risico moeten betalen, met meer schulden tot gevolg. Ze gebruikt de maatwerkondersteuning om tandartsrekeningen te betalen en meneer 'pijnvrij' te maken.

Situatie met maatwerkondersteuning	Kosten maatwerkondersteuning
Meneer gaat naar zijn oude tandarts in Amsterdam, maar laat niet alleen kiezen trekken, maar ook gaatjes vullen. Dit is volgens de regisseur niet nodig voor het 'pijnvrij' maken en ze vindt dat meneer zich niet aan de afspraak houdt. Er ontstaat irritatie aan beide kanten. Uiteindelijk betaalt de casusregisseur wel de hele rekening.	Diverse tandartsrekeningen bij elkaar: € 300.
Meneer meldt zich even later echter weer omdat een van de gevulde kiezen is afgebroken. Hij moet weer naar de tandarts en vindt dat hij weer recht heeft op vergoeding vanuit maatwerkondersteuning. De regisseur is het hier niet mee eens. Ze vindt dat meneer dit kan betalen van zijn vakantiegeld. Meneer is boos en het wederzijds vertrouwen is weg. Er is geen contact meer.	
Situatie zonder maatwerkondersteuning	Mogelijke kosten zonder maatwerkondersteuning
Meneer gaat naar de kaakchirurg en betaalt zijn deel vanuit het verplichte eigen risico, met hogere schulden tot gevolg. De premie van de zorgverzekering is nog altijd hoog en heeft een slechtere dekking. Bij een volgende zorguitgave is de kans groot dat meneer zich wederom in de schulden steekt.	Kaakchirurg (kosten cliënt).

Conclusie

In deze casus is er eigenlijk weinig verschil tussen de situatie met en zonder maatwerkondersteuning. Het probleem van de cliënt is in beide situaties niet opgelost. Zijn papieren zijn nog niet op orde en hij is niet bezig met de toegang naar de schulddienstverlening. Het verschil in maatschappelijke kosten is te verwaarlozen.

Casus 8 Alleenstaande moeder van 37 jaar met vijf kinderen

Woon- en gezinssituatie

Cliënte is een alleenstaande moeder van 37 jaar met vijf kinderen. Ze heeft 15 jaar geleden asiel aangevraagd in Nederland. De vijf kinderen wonen bij haar in huis. Zij zijn 7, 10, 14, 19 en 20 jaar oud. De vader van de kinderen is niet in beeld. Mevrouw is analfabeet. In haar geboorteland heeft ze nooit gewerkt.

Inkomens- en schuldsituatie

Het gezin leeft van een Participatiewet-uitkering.

In juli 2011 heeft de gemeente Zaandam besloten mevrouw te ontheffen van de inburgeringsplicht. Op grond van haar inspanningen bij het Regio College is de gemeente tot het oordeel gekomen dat het voor mevrouw niet mogelijk is om het inburgeringsexamen te behalen.

Ze heeft een schuld van ongeveer € 2.000. Deze is echter niet problematisch en daarom is de gemeente er niet bij betrokken.

Gezondheid

Mevrouw heeft geen fysieke problemen. Ze heeft echter wel last van de angst dat ze niet in Nederland mag blijven, ook al heeft ze hier rationeel gezien geen reden voor. Ze heeft een geldig verblijfsdocument en haar situatie zal niet veranderen.

Aanleiding inzet maatwerkondersteuning

Vanwege haar angst om niet in Nederland te mogen blijven, beheerst het krijgen van een Nederlands paspoort haar leven. Zonder haar naturalisatie kunnen haar kinderen ook geen Nederlands paspoort krijgen. Dit geeft haar grote stress. Met haar huidige verblijfsdocument mag mevrouw ook niet rechtstreeks naar haar geboorteland reizen, waar haar familie woont. Ze is in de vijftien jaar dat ze hier woont nog nooit bij hen op bezoek geweest.

Mevrouw heeft al bij acht verschillende instanties taalles gevolgd. Ze wil namelijk graag het inburgeringsexamen halen waarmee ze toegang kan krijgen tot de naturalisatieprocedure. Echter, dit niveau is voor haar mede vanwege haar analfabetisme niet haalbaar.

Een alfabetiseringscursus is via de maatwerkondersteuning gefinancierd zodat mevrouw haar 'obsessie' met het aanvragen van de Nederlandse nationaliteit kan laten varen en zich kan gaan richten op re-integratie. Het geeft de regisseur tevens de mogelijkheid om eisen te stellen aan de termijn waarbinnen mevrouw de alfabetiseringscursus moet afronden. Mevrouw heeft nog 325 uren nodig om te kunnen bewijzen aan DUO dat ze minimaal 600 uren heeft gevolgd. Met deze uren les heeft ze voldaan aan haar inspanningsverplichting en kan ze verder in de procedure voor naturalisatie. De regisseur heeft met mevrouw afgesproken dat deze 325 uren binnen een bepaalde termijn gehaald moeten zijn. Daarna is de afspraak dat mevrouw zal starten met een participatieplek.

Een andere manier om de kosten voor de alfabetiseringscursus te betalen is er niet.

Aanvullende ondersteuning

Mevrouw wordt al geruime tijd begeleid door Vluchtelingenwerk Nederland.

Casus 9 Gescheiden vrouw van 48 jaar

Woon- en gezinssituatie

Mevrouw is 48 jaar en woont alleen. Ze is zeven jaar geleden gescheiden en heeft vier kinderen die allemaal volwassen zijn. Haar dochter van 20 jaar is na de scheiding destijds bij haar ingetrokken, maar zij is nu ook uit huis. Haar drie zonen zijn na de scheiding bij haar man blijven wonen. Haar dochter en de drie zonen hebben onderling sindsdien geen contact meer. Ook mevrouw zelf heeft sindsdien geen contact meer met haar zonen.

Inkomens- en schuldsituatie

Mevrouw leeft van een WAO-uitkering. In het verleden heeft ze diverse banen gehad.

In totaal heeft mevrouw ongeveer € 15.000 schuld, waaronder een huurachterstand van € 1.200. De hoogte van het schuldbedrag is pas duidelijk geworden nadat mevrouw haar eigen post is gaan openen. Voorheen stuurde ze die ongeopend door aan haar boekhouder.

Gezondheid

Er zijn geen fysieke problemen. Voor psychosociale problemen is mevrouw na de scheiding twee jaar bij een psycholoog onder behandeling geweest. Inmiddels is behandeling niet meer nodig.

Aanleiding inzet maatwerkondersteuning

Mevrouw heeft een huurachterstand van twee maanden en dreigt uit huis gezet te worden. Hierover heeft zij echter nog geen brief ontvangen van de woningcorporatie. Mevrouw kan het bedrag voor de achterstallige huur niet bij familie lenen. Haar ouders en dochter dragen al bij waar ze kunnen (de dochter betaalt bijvoorbeeld de telefoonrekening). Meer kan van hen niet gevraagd worden.

Aanvullende ondersteuning

De casusregisseur heeft de mevrouw vooral begeleid bij het in beeld krijgen van al haar schulden en het treffen van tijdelijke betalingsregelingen.

Situatie met maatwerkondersteuning	Kosten maatwerkondersteuning
<p>Mevrouw heeft de 325 uren aan les op 23 april gehaald is gestart met een participatieplek in het buurthuis met behoud van uitkering. Ze helpt twee dagen in de week met schoonmaken en koffie schenken. Uiteindelijk is het de bedoeling dat dit wordt uitgebreid naar drie dagen. Ze heeft in het buurthuis ook een jobcoach vanuit de pilot.</p> <p>Bij de start van het re-integratietraject meldde mevrouw zich vaak ziek. Nu komt ze altijd en is ze gemotiveerd. De stress bij mevrouw als gevolg van haar verlangen naar de Nederlandse nationaliteit is nu weg, omdat ze zeer waarschijnlijk mag starten met de naturalisatie (NB: ze moet nog wel een toets bij DUO afleggen).</p>	<p>325 uren alfabetiseringscursus bij een erkend taalinstituut: € 812.</p>
Situatie zonder maatwerkondersteuning	Mogelijke kosten zonder maatwerkondersteuning
<p>Mevrouw leeft nog steeds in grote angst dat zij en haar kinderen het land uit worden gezet. Ze is daardoor niet gemotiveerd om aan re-integratie te werken.</p> <p>Door de stress meldt ze zich vaak ziek op haar participatieplek, een bedrijfsarts wordt ingeschakeld. Hij stelt vast dat tweedelijns psychische zorg nodig is.</p>	<p>Controle arts.</p> <p>Tweedelijnszorg (psychisch).</p>

Conclusie

Door de maatwerkondersteuning zijn op dit moment bescheiden maatschappelijke kosten voorkomen. Als mevrouw meer dan acht keer naar een eerstelijns psycholoog gaat (€ 80 per uur) en daar nog de uren van de arts (€ 100 per uur) bij worden opgeteld, dan komen de kosten hoger uit dan de maatwerkondersteuning.

Daarnaast is op dit moment de angst van mevrouw voor uitzetting een stuk verminderd. Het is de vraag of dit zo blijft als mevrouw de toets bij DUO niet haalt, maar de professional schat in dat ze deze gaat halen. Op de lange termijn levert het participatietraject mevrouw misschien een baan op. Dan worden uiteraard veel meer maatschappelijke kosten voorkomen.

Het wijkteam heeft verder advies ingewonnen bij een advocaat om te kijken of de boekhouder verplicht kan worden alle post en informatie te overhandigen die mevrouw ooit aan hem opstuurde. Dit bleek lastig te realiseren, zodat de advocaat niet is ingeschakeld.

Situatie met maatwerkondersteuning	Kosten maatwerkondersteuning
<p>De huurachterstand is afgelost en de dreiging van huisuitzetting is afgewend. Mevrouw betaalt nu haar huur gewoon weer op tijd, zodat er geen nieuwe achterstanden ontstaan.</p> <p>Mevrouw heeft nu meer rust en ruimte; daardoor heeft ze tijdelijke betalingsregelingen kunnen treffen met haar schuldeisers. Tegelijkertijd is mevrouw begonnen met het verzamelen van alle informatie die nodig is voor een aanmelding bij schulddienstverlening. Hoogstwaarschijnlijk wordt ze toegelaten en is ze binnen drie jaar van haar schulden af.</p>	<p>Huurachterstand van twee maanden: € 1.200.</p>
Situatie zonder maatwerkondersteuning	Mogelijke kosten zonder maatwerkondersteuning
<p>De casusregisseur helpt bij het aanvragen van een moratorium en het lukt mevrouw om binnen zes maanden een schulddienstverleningstraject te starten. De twee maanden huurachterstand worden meegenomen in het traject en mevrouw kan in haar eigen huis blijven wonen.</p>	<p>Juridische kosten aanvraag moratorium.</p>

Conclusie

Ten opzichte van de situatie zonder maatwerk heeft de maatwerkondersteuning meer geld gekost. De huurachterstand is betaald, terwijl deze met een moratorium in het schulddienstverleningstraject zou zijn meegenomen. De conclusie is hier dat de casusregisseur te snel is geweest met het inzetten van maatwerkondersteuning (al zijn er aan het aanvragen van het moratorium ook kosten verbonden).

Casus 10 Alleenstaande man van 30 jaar

Woon- en gezinssituatie

Cliënt is 39 jaar en alleenstaand. Hij heeft twee dochters van 10 en 3 jaar oud bij twee verschillende moeders. De oudste dochter bezoekt haar vader om de week. De jongste dochter komt minder vaak door een conflict met de moeder.

Inkomens- en schuldsituatie

Cliënt leeft van een Participatiewet-uitkering. Voorheen werkte hij in de bouw maar door de recessie en een burn-out is hij zijn baan verloren. Het lukt hem niet om ander werk te vinden.

Cliënt heeft schulden. De grootste schuld, van € 6.400, is ontstaan doordat bij de echtscheiding het koophuis verkocht moest worden met een restschuld. Zijn uitkering was niet toereikend om de schulden af te betalen. Hij at bij zijn ouders om kosten te besparen en leende ook geld van hen. Meneer moest namelijk maandelijks een dusdanig hoog bedrag afdragen dat hij niet meer rond kon komen. Vervolgens heeft hij een lening bij een Kredietbank geregeld, omdat daar de rente lager was.

Gezondheid

Cliënt heeft in het verleden een hartaanval en een burn-out gehad. Verder heeft meneer last van stress en spanningen door schulden en geldgebrek.

Aanleiding inzet maatwerkondersteuning

De regisseur heeft een finale kwijting aangevraagd bij de Kredietbank (nadat alle andere geldzaken op orde waren). Dit kon voorkomen dat meneer in een schulddienstverleningstraject zou belanden.

De Kredietbank wilde daar aanvankelijk niet aan meewerken, maar uiteindelijk werd de afspraak gemaakt dat meneer nog € 3.000 zou moeten betalen en de rest wordt kwijtescholden. Van deze € 3.000 moet € 1.500 in een keer worden betaald, en daarna twee jaar lang een bedrag van € 72 per maand.

Meneer dacht de € 1.500 die hij in één keer moet betalen van zijn ouders te kunnen lenen, maar dat lukte op het laatste moment niet omdat zijn ouders het geld niet hadden. De maatwerkondersteuning wordt daarom voor dit bedrag ingezet.

Aanvullende ondersteuning

De casusregisseur heeft meneer geholpen om zijn schulden inzichtelijk te maken en heeft samen met hem een budgetplan gemaakt. Onder meer is kwijtschelding waterschapsbelasting geregeld en is nihilstelling alimentatie aangevraagd bij een advocaat (voor de advocaatkosten is bijzondere bijstand ingezet). Meneer heeft ook geen schulden meer bij de Belastingdienst, en krijgt dus weer toeslagen. Daarnaast is een automatische incasso ingevoerd voor huur en is geregeld dat de energieleverancier het voorschot verhoogt, zodat meneer niet meer met grote eindrekeningen geconfronteerd wordt.

Er was tot slot een schuld bij het LBIO van € 1.040 onderhoudsbijdrage voor alimentatie; Voor de advocaatkosten is bijzondere bijstand aangevraagd.

Situatie met maatwerkondersteuning	Kosten maatwerkondersteuning
Meneer heeft nog een schuld van € 1.500 die hij maandelijks in twee jaar moet afbetalen. Doordat de casusregisseur samen met hem zijn inkomsten en uitgaven op orde heeft gebracht, is de voorspelling dat dat ook gaat lukken. Dat betekent dat hij over twee jaar schuldenvrij is.	Schuld Kredietbank: € 1.500.
Situatie zonder maatwerkondersteuning	Mogelijke kosten zonder maatwerkondersteuning
Meneer kan geen regeling treffen met de Kredietbank en zijn schuld van meer dan € 6.000 blijft staan. Loonbeslag volgt en om uit de schulden te komen is een schulddienstverleningstraject nodig. De schulden zorgen voor stress en spanningen waarvoor een psycholoog wordt ingezet.	Kosten loonbeslag. SDV-traject. Tweedelijns zorg (psychisch). Meer uren schuldeisers.

Conclusie

Door de maatwerkondersteuning zijn veel maatschappelijke kosten voorkomen. De kosten voor beslaglegging op inkomen (€ 250), schulddienstverlening (€ 1.500 per jaar),

de inzet van een eerstelijnspsycholoog (€ 80 per uur) en de extra uren voor schuldeisers zijn bij elkaar opgeteld hoger dan de maatwerkondersteuning van € 1.500. Voor meneer is het mogelijk geworden om schuldenvrij te worden. Dit scheelt veel spanningen en stress. De inschatting van de casusregisseur is dat het meneer daadwerkelijk gaat lukken om schuldenvrij te worden.

4.3 Algemene bevindingen uit de casussen

Door maatwerk minder maatschappelijke kosten

Bij het toekennen van maatwerkondersteuning schatten de regisseurs ook in of de inzet bespaart op maatschappelijke kosten van het oplossen van de problemen. Wij hebben in dit hoofdstuk tien casussen geanalyseerd en een vergelijking gemaakt van de situatie met en de (fictieve) situatie zonder de inzet van het maatwerkbudget. Vervolgens hebben we gekeken of er maatschappelijke opbrengsten zijn en in welke mate deze optreden. We kunnen vaststellen dat bij zeven van de tien casussen de maatschappelijke kosten zonder de inzet van het maatwerkbudget aanzienlijk hoger zouden zijn uitgevallen. In twee gevallen zijn er geen of nauwelijks verschillen (casus 7 en casus 8). In één situatie waren de kosten van het maatwerkbudget hoger (casus 9). In dat geval is (te) snel besloten tot het betalen van een huurschuld van € 1.200, terwijl het ook mogelijk was om een moratorium aan te vragen.

Op welke maatschappelijke kosten is bespaard?

In de zeven gevallen waarin aanzienlijk op maatschappelijke kosten is bespaard, gaat het om de volgende kostensoorten: in een geval is voorkomen dat de cliënte in een uitkeringssituatie belandde. De overige besparingen vonden plaats op de uren inzet wijkteam, de uren inzet van schuldeisers, inzet tweedelijnszorg, kosten huisuitzetting, kosten pleegzorg, daklozenopvang en inzet schuldhulpverleners. Vooral de kosten van een huisuitzetting zijn hoog. Volgens de maatschappelijke prijslijst bedraagt dit € 6.000-per uitzetting. Als er kinderen in het spel zijn, lopen de kosten verder op. Een uithuisplaatsing kost € 13.500,- en een pleegzorgplaats € 7.000.

Besparingen op de korte en langere termijn

We hebben bij het in kaart brengen van de maatschappelijke kosten vooral gekeken naar de kostenbesparingen op de korte termijn. In een aantal gevallen is na de inzet van het maatwerkbudget het probleem waar het aanvankelijk om ging opgelost, maar in een aantal gevallen is dit niet het geval en zal de kostenbesparing pas op langere termijn duidelijk worden. Een deel van de cliënten is nog onder begeleiding van het wijkteam of is inmiddels in een schuldhulptraject terechtgekomen. De effecten daarvan zijn ten tijde van dit onderzoek nog niet duidelijk. In twee van de tien casussen is het maatwerkbudget een voortraject naar een schuldhulptraject gebleken. In een casus (casus 2) wil de cliënte een WSNP-traject aanvragen, maar omdat ze eerder in een dergelijk traject heeft gezeten, moet ze wachten tot ze opnieuw in aanmerking kan komen. In twee gevallen is er geen contact meer tussen de cliënt en het wijkteam, terwijl de probleemsituatie niet is opgelost. In casus 5 zijn een maand huur en de borg voor een kamer betaald, maar is de schuldsituatie niet opgelost. De cliënt is door zijn verhuizing niet meer in beeld bij het wijkteam en het is onduidelijk of er op de langere termijn iets gebeurt met de aanpak van zijn schulden. De cliënt in casus 7 had andere verwachtingen van het maatwerkbudget dan de regisseur. Dit heeft het vertrouwen wederzijds geschaad en de cliënt heeft het contact met het wijkteam verbroken. Hij was begonnen met het voortraject naar schulddienstverlening wegens zeer hoge schulden, maar dit is ook stopgezet.

Uit de uitkering?

Een grote maatschappelijke kostenpost zijn de uitkeringen die veel cliënten ontvangen. Op de langere termijn zou er meer te besparen zijn als de cliënten uit de uitkeringssituatie zouden kunnen komen. Van de tien op maatschappelijke kosten geanalyseerde cliënten had er slechts één een betaalde baan. Vijf hadden een Participatiewet-uitkering (bijstand), twee een arbeidsongeschiktheidsuitkering, één een WW-uitkering en één een nabestaandenuitkering. Een groot deel van de mensen die gebruik hebben gemaakt van het maatwerkbudget krijgen hun leven weer op de rit. Bij een deel moeten de schulden nog wel verder worden aangepakt. We mogen veronderstellen dat hiermee een belangrijke belemmering naar werk is weggenomen, en dat dit ertoe kan leiden dat ze op termijn weer een baan zullen vinden en uit de uitkeringssituatie kunnen komen. Of dat

werkelijk zo is, blijkt niet uit onze casussen. De periode van onderzoek was te kort om te zien of dit daadwerkelijk gebeurt. Ook zijn er grote verschillen tussen de casussen. Voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering is het moeilijker om werk te vinden dan voor iemand die WW ontvangt. Ook voor de cliënten met een Participatiewet-uitkering zijn er nog allerlei andere belemmeringen: een cliënt ontvangt al lang intensieve begeleiding, een heeft een grote taalachterstand en een is analfabeet. Een een-op-eenrelatie tussen het maatwerkbudget en de weg naar werk is daarmee moeilijk te leggen.

Bijzondere bijstand

In een deel van de casussen waarin het maatwerkbudget werd toegekend, had in principe ook bijzondere bijstand verstrekt kunnen worden. De regisseurs kiezen toch voor het maatwerkbudget, omdat dat sneller te regelen is dan de bijzondere bijstand. Het is juist de snelheid van handelen die dit budget een belangrijke meerwaarde geeft. In de dialoogbijeenkomst met experts naar aanleiding van de kostenanalyse van de casussen werd meerdere malen opgemerkt dat de bijzondere bijstand op dezelfde manier kan werken en dat ook bij bijzondere bijstand maatwerk en snelheid mogelijk is. De wijkteams merkten op dat dat in theorie wellicht zo is, maar dat de regisseurs in de praktijk toch vaak meemaken dat zaken helemaal niet zo snel worden opgepakt: *“Ervaring van de praktijk is toch dat er vaak een wedervraag komt over de onderbouwing. Je moet met nieuwe stukken komen. En we hebben toch ook vaak nee gehoord de afgelopen jaren. Daardoor ontstond hier het gevoel bij professionals dat er geen ruimte is voor bijzondere bijstand. Om die reden is maatwerk ingezet.”* Vanuit hun praktijkervaring kiezen de regisseurs daarom liever voor het maatwerkbudget. In theorie kan het, maar in de praktijk loopt de aanvraag voor bijzondere bijstand toch stuk op procedures.

Moratorium

In sommige casussen wordt het maatwerkbudget ingezet om een huisuitzetting te voorkomen. In deze gevallen werd met het maatwerkbudget de opgelopen huurschuld betaald. De verhuurder kan bij een olopende huurschuld overgaan tot het aanvragen van een huisuitzetting, maar de gemeente wil dat liever voorkomen, zeker als er minderjarige kinderen aanwezig zijn. Een huisuitzetting en een uithuisplaatsing van minderjarige kinderen is niet alleen een groot persoonlijk drama voor het gezin, maar brengt

ook hoge maatschappelijke kosten met zich mee. Toch is er in sommige gevallen een alternatief. Als het niet lukt om de huurachterstand in te lopen of een betalingsregeling te treffen, draagt de verhuurder het dossier ter incasso over aan de deurwaarder of een incassobureau. Als er geen oplossing komt, dreigt een huisuitzetting. Alleen een moratorium kan de huisuitzetting nog voorkomen. Bij een moratorium mag de huur niet worden opgezegd. Het moratorium geeft de cliënt de tijd om een minnelijke schuldregeling af te spreken. Een moratorium kan maximaal zes maanden duren. Tijdens deze periode moet de cliënt gemaakte afspraken nakomen en op tijd de afgesproken huur betalen. Voorwaarde is dat een minnelijke schuldregeling in gang wordt gezet of al is begonnen. In de in dit hoofdstuk besproken casussen was dat één keer het geval (casus 9).

Collectieve ziektekostenverzekering

Mensen die een betalingsachterstand bij de zorgverzekering oplopen en geen betalingsregeling treffen, worden na zes maanden door de zorgverzekeraar als wanbetaler aangemeld bij het Zorginstituut Nederland. De premie die aan het Zorginstituut moet worden betaald is veel hoger dan de gangbare premie bij een zorgverzekering. Deze premie stopt pas als de 'oude' zorgverzekeraar de cliënt heeft afgemeld, bijvoorbeeld omdat de schuld is terugbetaald of omdat er een betalingsregeling is afgesproken. In casus 6 is het maatwerkbudget gebruikt om de premieachterstand van € 2.200 bij de zorgverzekeraar af te betalen. Door het aflossen kan de cliënte de overstap maken naar de collectieve ziektekostenverzekering van de gemeente. De experts uit de dialoogsessie geven aan dat dit altijd maatschappelijke winst oplevert. Voor de zorgverzekeraar die de premieachterstand heeft kunnen innen en voor de cliënt die niet alleen van de schuld af is, maar met de collectieve verzekering (en bijbehorende aanvullende verzekering) ook voordeliger uit is. De experts geven ook aan dat als het maatwerkbudget het mogelijk maakt om mensen met een schuld bij de zorgverzekeraar in de collectieve verzekering te krijgen, dat eigenlijk altijd ingezet zou moeten worden. Het is voor alle partijen een oplossing die veel kosten kan besparen.

5 Groepsgesprekken met regisseurs en teamleiders

In dit hoofdstuk presenteren we de informatie die we hebben verzameld in het groepsgesprek met de regisseurs van de wijkteams en het groepsgesprek met de teamleiders. Deze groepsgesprekken hebben informatie opgeleverd over:

- Maatwerk vanuit het perspectief van de regisseurs.
- De procedure rondom beslissing maatwerk.
- Verschillen tussen regisseurs in toepassing van maatwerk.
- De rol van motivatie/gedrag van de cliënt bij beslissing om maatwerk in te zetten.
- De (organisatorische) randvoorwaarden die nodig zijn om het maatwerkbudget goed te kunnen uitvoeren.

Uitvoering van de groepsgesprekken

Voor het groepsgesprek met de regisseurs zijn alle regisseurs uitgenodigd die hebben meegewerkt aan de interviews over de twintig casussen. Dit betrof in totaal achttien regisseurs (twee mensen zijn geïnterviewd over twee casussen). Hiervan waren er zeven bij het groepsgesprek aanwezig. Voor het groepsgesprek met de teamleiders van de sociale wijkteams zijn de teamleiders van alle elf sociale wijkteams uitgenodigd. Hiervan waren er vijf bij het groepsgesprek aanwezig.

5.1 Maatwerk vanuit perspectief van de regisseurs

Groot draagvlak bij regisseurs voor maatwerk

De aanwezige regisseurs vinden het heel belangrijk dat het maatwerkbudget er is. Dit biedt hun de mogelijkheid om *out of the box* te bedenken wat er nodig is om iemands situatie te verbeteren. Dat zou zonder het maatwerkbudget volgens hen niet goed mogelijk zijn. Regisseurs zijn heel tevreden met de huidige regelvrijheid van het maatwerkbudget. Feitelijk gaat het alleen om de vragen of er sprake is van armoede en of er een voorliggende voorziening is. En zelfs als er een voorliggende voorziening is (zoals bijzondere bijstand), is het maatwerkbudget toch in te zetten vanwege bijvoorbeeld de

benodigde snelheid. Er vindt immers geen nadere toets plaats op de keuze voor maatwerk.

Wanneer zetten regisseurs maatwerk in?

Uit zowel de casussen als het groepsgesprek met de regisseurs blijkt dat regisseurs het maatwerkbudget vrijwel altijd inzetten bij een patstelling, waarbij maatwerk de functie heeft om deze te doorbreken en een gedragsverandering bij de cliënt in gang te zetten. Ook de teamleiders noemen het bewerkstelligen van een doorbraak als belangrijk argument voor maatwerk. Bijvoorbeeld iemand die na de renovatie van het enorm beschadigde gebit weer durft te gaan solliciteren. De gebitsrenovatie is gefinancierd uit het maatwerkbudget.

5.2 Procedure rondom beslissing maatwerk

Als een regisseur van het sociaal wijkteam maatwerk wil toepassen, dan moet hij of zij dit volgens de werkinstructie voorleggen aan de teamleider van het wijkteam. Deze geeft al dan niet toestemming om aanspraak op het budget maatwerkondersteuning te maken.

Aanvullende procedure door teams zelf ontwikkeld

In de meeste teams is onderling afgesproken dat er consensus moet zijn onder (een aantal) regisseurs over de toekenning van maatwerk. In de meeste wijkteams bespreken de aanwezigen van het team de casussen daarom eerst binnen het werkoverleg. Bij spoed wijken zij hiervan af, dan is overleg met twee mensen voldoende. In één van de teams bespreekt een casuïstiekgroep van acht personen de aanvraag. In dat team is gaandeweg besloten dat maatwerk wel besproken wordt, maar dat consensus van de casuïstiekgroep niet nodig is. Het bleek dat consensus moeilijk te bereiken is bij een grote groep. Daarom werd er bij consensus nauwelijks gebruikgemaakt van de maatwerkopatie, terwijl de gemeente juist adviseerde om maatwerk in te zetten.

De regisseurs zien voordelen in de bespreking van de inzet van maatwerk binnen een team. Ten eerste proberen de regisseurs daarmee meer op een lijn te komen over het inzetten van maatwerk. Hiermee proberen zij rechtsongelijkheid te voorkomen. Bovendien leveren de besprekingen ook regelmatig andere oplossingen op dan inzet van het maatwerk. De regisseurs vinden het van belang kritisch te kijken naar deze inzet en eerst andere oplossingen te bedenken. Dit betreft enerzijds het gebruik van voorliggende voorzieningen en anderzijds de inzet van eigen kracht van bewoners, bijvoorbeeld door een beroep te doen op het netwerk van de bewoner.

In de meeste teams ziet (zoals afgesproken in de werkinstructie) de teamleider de casus, voordat het verzoek tot overmaken van het geld wordt ingediend. In de praktijk heeft er binnen de teams die vertegenwoordigd waren op het groepsgesprek nog nooit een teamleider een voorstel voor maatwerk geblokkeerd. Teamleiders sturen op een goede motivatie en onderbouwing voor de inzet van maatwerk, niet op de uitkomst.

5.3 Verschillen tussen regisseurs in gebruik van maatwerk

Verschillen tussen medewerkers in de mate waarin zij maatwerk toepassen, hangen volgens de teamleiders van de wijkteams samen met:

- Het type cliënten (caseload) dat een medewerker meestal oppakt (bijvoorbeeld Wmo, crisisgevallen of niet). In sommige typen casussen is maatwerk eerder nodig, bijvoorbeeld omdat er snel gehandeld moet worden.
- Creativiteit van de medewerker. Teamleiders: *“Sommige regisseurs zijn experimenteler en willen toetsen of een bepaalde maatwerkvoorziening het gedrag van de cliënt kan veranderen.”*
- Taakopvatting van de medewerker. Volgens de teamleiders doen niet alle regisseurs evenveel moeite om mee te denken met de cliënt of om eerst de cliënt zelf het probleem te laten oplossen.
- Werkervaring van de medewerker. Een van de teamleiders heeft bijvoorbeeld een professional in haar team die vaak maatwerk wil toepassen. Medewerkers die een achtergrond hebben in een werkgebied met veel regels (bijvoorbeeld de Wmo) zijn

over het algemeen juist terughoudend in het toepassen van maatwerk omdat zij bijvoorbeeld vinden dat er onvoldoende sprake is van armoede.

- Bewustwording: het duurde een tijd voordat alle medewerkers de mogelijkheden en ruime criteria voor het maatwerkbudget even goed kenden. In het ene team was dit eerder gerealiseerd dan in het andere, door bijvoorbeeld een actieve teamleider of regisseur die de inzet van maatwerk stimuleerde bij de rest van het team.

Wanneer vindt besparing op maatschappelijke kosten plaats?

Besparing op maatschappelijke kosten is geen formeel criterium in de werkinstructie bij de toepassing van maatwerk. Wel is een van de vragen op het aanvraagformulier voor uitvoering van de betaling: “Welke maatschappelijke kosten worden voorkomen indien maatwerkbudget wordt ingezet?” Alle regisseurs vullen deze vragen zonder moeite in.

Uit het groepsgesprek met de regisseurs blijkt dat de regisseurs verschillen van mening of maatwerk moet leiden tot een besparing op maatschappelijke kosten, en dat zij het begrip ‘maatschappelijke kosten’ ook verschillend interpreteren. Sommigen vinden het van belang dat er echt een besparing van kosten plaatsvindt of dat een doel wordt gediend waar ook anderen profijt van hebben (bijvoorbeeld zorgen dat iemand verhuist van noodwoning naar gewone woning door de vloer voor de nieuwe woning te financieren, waardoor de noodwoning voor iemand anders vrijkomt). Anderen vinden het voldoende wanneer door het maatwerk de kwaliteit van leven van de betreffende persoon verbetert.

Verschillen tussen regisseurs zien zij zelf niet als probleem

Regisseurs vinden het geen probleem dat misschien in vergelijkbare gevallen de ene regisseur wel maatwerk inzet en de andere niet. Zij vinden dat inherent aan het werk van een wijkteam. Het type ondersteuning/hulp dat iemand krijgt zal immers altijd afhangen van de regisseur, dat geldt niet alleen voor het maatwerkbudget.

5.4 Rol van gedrag en motivatie cliënt

Uit de analyse van de twintig casussen leek het zo te zijn dat (bewust of onbewust) een beoordeling van de motivatie van de cliënt om zijn situatie te verbeteren een rol speelt bij de regisseur bij zijn afweging om maatwerk in te zetten. Daarom is in het groepsge-sprek aan de regisseurs gevraagd of dit volgens hen het geval is. Sommige klanten zitten volgens de regisseurs door hun eigen schuld in de problemen. In die gevallen hebben de aanwezige regisseurs minder snel de neiging om maatwerk in te zetten. Ook de team-leiders geven aan dat de discussie vaak gaat over of iemand maatwerk heeft 'verdiend'. Regisseurs schatten vaak in of iemand alles op alles zet om zijn situatie te verbeteren of zich eigenlijk onvoldoende inzet. Cliënten die zich enorm inzetten (bijvoorbeeld meer aflossen van hun schulden dan strikt genomen nodig is) hebben een streepje voor en hierbij is inzet van maatwerk gemakkelijker. Een van de teamleiders geeft aan dat juist het inschatten van de motivatie van een cliënt het grootste risico geeft op willekeur en dat je deze factor daarom eigenlijk niet zou moeten meewegen in je beslissing. Toch is het vrij logisch dat regisseurs in de praktijk een inschatting maken van de motivatie van cliënten. Regisseurs proberen immers te voorspellen of de inzet van maatwerk leidt tot een gedragsverandering bij de cliënt en hierbij speelt de inschatting van iemands moti-vatie (vaak op basis van zijn gedrag en inzet) een grote rol.

Tegenprestatie voor toekennen maatwerk

Alle regisseurs vinden dat de optie om iets terug te doen voor de inzet van maatwerk, eigenlijk standaard besproken zou moeten worden met de cliënt. Vaak kunnen mensen iets terug doen in de vorm van vrijwilligerswerk. In de praktijk gebeurt dat ook weleens, maar dit is nog geen standaardwerkwijze.

5.5 Randvoorwaarden voor optimale toepassing maatwerk

In deze paragraaf benoemen we een aantal (rand)voorwaarden die van belang zijn voor een succesvolle implementatie en toepassing van het maatwerkbudget.

(Rand)voorwaarden volgens wijkteams

Volgens de teamleiders van de wijkteams zijn de volgende (rand)voorwaarden van belang voor een goede toepassing van maatwerk binnen een wijkteam:

- Er moet geen wij-zij-cultuur zijn tussen wijkteam en gemeente. Er moet onderling vertrouwen zijn.
- Er moet een cultuur zijn dat het wijkteam ook fouten mag maken en mag leren van fouten.
- Het is van belang dat teamleiders vertrouwen geven aan de regisseurs van het wijk-team. Teamleiders doen dit door niet te sturen op goede of foute beslissingen, maar alleen te sturen op een goede onderbouwing van het besluit om maatwerk in te zetten. Teamleiders kunnen de juiste vragen stellen aan medewerkers, waardoor zij goed nadenken over de casus.
- Regisseurs moeten breed en integraal kunnen kijken en creatief, *out of the box* kunnen denken.
- Regisseurs moeten zelfvertrouwen hebben en overtuigend kunnen communiceren. Ze moeten goed kunnen uitleggen aan cliënten waarom maatwerk wordt ingezet en waar de grenzen van de inzet van maatwerk liggen.
- Regisseurs moeten goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden van voorliggende voorzieningen.

Verbetering samenwerking tussen regisseurs wijkteam en bijzondere bijstand

Volgens de regisseurs behoeft de samenwerking met de afdeling Bijzondere bijstand van de gemeente Zaanstad verbetering. Aanvragen moeten nu veelal schriftelijk worden ingediend en de mogelijkheid om vooraf te sparren met iemand van Bijzondere bijstand is er niet of nauwelijks (alleen op grond van toevallige contacten).

Terughoudendheid in publiciteit om precedentwerking te voorkomen

Tot nu toe (ruim een jaar na de start) is het volgens de teamleiders en de regisseurs nauwelijks voorgekomen dat cliënten zelf het wijkteam benaderden met het idee van maatwerk omdat ze van deze mogelijkheid hadden gehoord. Wel zijn zowel regisseurs als teamleiders van mening dat dit risico groter wordt naarmate het budget langer bestaat. Men probeert een dergelijke aanzuigende werking te voorkomen door zo min mogelijk ruchtbaarheid te geven aan het maatwerkbudget en bij de toelichting aan de cliënt over de inzet van maatwerk duidelijk te maken dat dit alleen in heel uitzonderlijke gevallen gebeurt.

(Rand)voorwaarden volgens onderzoekers

Op basis van de twintig casussen hebben de onderzoekers zelf ook een aantal randvoorwaarden benoemd die van belang zijn voor de effectiviteit van de inzet van maatwerk.

Goede communicatieve vaardigheden

Het moet voor cliënten duidelijk zijn waar de grenzen liggen van de inzet van maatwerk. Als hier verkeerde verwachtingen over ontstaan, kan dit leiden tot een vertrouwensbreuk tussen cliënt en regisseur. De inzet van maatwerk vereist daarom goede communicatieve vaardigheden van regisseurs.

Afspraken met cliënt rondom maatwerk beter vastleggen

Vaak is maatwerk onderdeel van een groter traject, waarbij er van de cliënt ook vervolgstappen worden verwacht. Soms zetten regisseurs deze afspraken met de cliënt op papier en laten deze ondertekenen. De meeste regisseurs doen dit niet en maken alleen mondelinge afspraken. Hoewel ook schriftelijke afspraken juridisch niet kunnen worden afgedwongen, is het zeer waarschijnlijk dat het op deze manier vastleggen van afspraken minder vrijblijvend overkomt op cliënten. Vooral bij een bepaald type afspraken, zoals aanmelding voor beschermingsbewind, is het van belang deze afspraken niet vrijblijvend te laten zijn.

Verhogen overleg tussen teams

Op dit moment wordt de inzet van maatwerk wel *binnen* de teams besproken, maar niet structureel *tussen* de teams. Juist bij casussen die vaak voorkomen, zoals het voorkomen van huisuitzettingen door maatwerk, is het van belang om ook casuïstiekbesprekingen tussen teams te organiseren, zodat er geen grote verschillen ontstaan in de uitvoeringspraktijk. Overigens valt op basis van dit onderzoek niet te beoordelen hoe groot deze verschillen in Zaanstad zijn.⁹

9 Dan hadden we dezelfde casus aan meerdere teams moeten voorleggen met de vraag hoe zij deze casus zouden aanpakken.

6 Conclusie en aanbevelingen

6.1 Type cliënten waarbij maatwerk wordt ingezet

Alle twintig huishoudens in dit onderzoek hebben schulden. Door de afbetaling van schulden moeten veel van deze mensen elke maand rondkomen van een bedrag dat minder is dan de bijstandsnorm. Daarom is vooral armoede voelbaar onder deze groep. Het is daarom niet verwonderlijk dat maatwerk vaak wordt toegepast bij mensen met schulden.

Verder blijkt het overgrote deel van de onderzochte casussen een alleenstaande (met of zonder kinderen) te betreffen. Dit geldt voor zeventien van de twintig onderzochte casussen. In deze huishoudens is dus maar één inkomen aanwezig. Van de totale groep van twintig heeft zeventien mensen een uitkering en drie mensen een inkomen uit werk. De meeste mensen hebben te kampen met lichamelijke of psychosociale klachten of een combinatie van beide.

6.2 Doelen waarvoor maatwerk wordt ingezet

De doelen waarvoor het maatwerkbudget wordt ingezet lopen sterk uiteen. Dat is inherent aan het feit dat het een maatwerkbudget betreft. De doelen verschillen per categorie die de gemeente Zaanstad onderscheidt in haar registratiesysteem.

Maatwerk op het thema wonen

Dit betreft vrijwel altijd het aflossen van een huurschuld, het aflossen van schuld met betrekking tot gas/energie of het betalen van een borg voor en/of huur van een nieuwe woning. Doel is vrijwel altijd het handhaven of creëren van een stabiele woonsituatie. Het voorkomen van huisuitzettingen als gevolg van huurschuld is een grote categorie. Dit betreft zo'n 40 procent van alle maatwerktoekenningen die betrekking hebben op het thema 'wonen'. Aangezien dit thema bijna de helft van alle maatwerktoekenningen betreft, is dit de grootste categorie maatwerk.

Maatwerk op het thema rondkomen

Maatwerk op het thema 'rondkomen' blijkt in de praktijk over zeer verschillende kosten te gaan. Het doel is meestal wel eenduidig: het verminderen of stabiliseren van de schuldsituatie. Soms is het doel om de schulden te verminderen, zodat schulden niet problematisch worden en er geen schuldbemiddelingstraject gestart hoeft te worden. Soms is juist het doel om belemmeringen op te heffen voor de start van een schuldbemiddelingstraject, of om een reeds gestart schuldbemiddelingstraject voort te kunnen zetten. Twee casussen op dit thema hadden als doel het 'voorkomen van sociaal isolement'.

Maatwerk op het thema gezondheid

In de selectie van casussen zaten slechts drie casussen op het thema gezondheid. Daarom is het lastig om hier algemene uitspraken over te doen. Een geval had betrekking op de aanschaf van een elektrische fiets voor iemand met reuma. Beide andere gevallen hadden betrekking op de vergoeding van zorgkosten die niet behoren tot het basispakket van de zorgverzekering: tandartskosten voor volwassenen, kosten voor een bril en voor orthodontie. Deze twee casussen betroffen mensen met een grote achterstand op de betaling van hun zorgpremie. Mensen die een achterstand van zes maanden hebben op hun zorgpremie, worden op basis van een wettelijke regeling door alle zorgverzekeraars aangemeld bij het Zorginstituut en komen in de 'wanbetalersregeling' terecht. Men moet vanaf die tijd een bestuursrechtelijke premie aan het Zorginstituut betalen. Ook kan op dat moment de zorgverzekeraar iemands aanvullende verzekering opzeggen.

Maatwerk op het thema werken

Ook in deze categorie waren slechts drie casussen in het onderzoek vertegenwoordigd. Doel in deze casussen is iemand te laten starten met een re-integratietraject of (on)betaald werk, of om uitval uit trajecten of (on)betaald werk te voorkomen. Een casus

betrof de aanschaf van een lasmasker dat nodig was om te voldoen aan arbo-eisen en om het werk te blijven uitoefenen. Twee casussen hadden betrekking op het opheffen van belemmeringen om met re-integratie te starten.

Overkoepelend: schuldenproblematiek

Ondanks de verschillen valt in de casussen op dat het maatwerkbudget vaak wordt ingezet in verband met schulden. Hierin zien we de volgende categorieën die vaker voorkomen:

- Voor mensen met schulden: om een stabiele woonsituatie te behouden of te creëren.
- Om negatieve gevolgen van schulden te voorkomen of te verminderen, zoals huisuitzetting of de aanpak van gezondheidsklachten die zijn ontstaan door het ontbreken van een aanvullende zorgverzekering.
- Om schulden niet verder te laten oplopen, zodat de start van een schuldbemiddelingstraject wordt voorkomen.
- Om belemmeringen in de toegang tot schulddienstverlening weg te nemen bij mensen met problematische schulden.

Doelen volgens regisseurs zelf

Regisseurs zelf geven aan vrijwel altijd een gedragsverandering bij de cliënt te willen bewerkstelligen met de inzet van maatwerk. Uit het groepsgesprek met de regisseurs blijkt dat er verschillen zijn tussen regisseurs in de beoordeling of maatwerk moet leiden tot een besparing op maatschappelijke kosten en ook in wat de regisseurs verstaan onder het begrip 'maatschappelijke kosten'. Sommigen vinden het van belang dat het gaat om een besparing van kosten of om een doel waaraan anderen ook wat hebben. Anderen vinden het voldoende als door het maatwerk de kwaliteit van leven van de betreffende cliënt verbetert.

6.3 Effecten maatwerkbudget op maatschappelijke participatie

Het vergroten van de maatschappelijke participatie is een belangrijk doel van de inzet van het maatwerkbudget. De gemeente Zaanstad gebruikt de volgende brede definitie van maatschappelijke participatie: 'Mee kunnen doen in de samenleving'. We hebben deze definitie geoperationaliseerd aan de hand van de onderwerpen re-integratie naar werk, (voor)traject schuldhulp, huisvesting, gezondheid en het ontwikkelen van taalvaardigheden.

(Voor)traject schuldhulp

In acht van de twintig casussen heeft het maatwerkbudget geleid tot het starten van een schuldhulptraject (vijf keer WSNP en drie keer schulddienstverlening). Dit is een positief effect, omdat hiermee ook op de langere termijn de schulden van de cliënten worden aangepakt en het de kans op maatschappelijk meedoen vergroot. In zeven gevallen is met het maatwerkbudget voorkomen dat de schuldsituatie van een cliënt is verergerd en was daardoor het starten van een schuldhulptraject niet nodig.

Huisvesting

In vier gevallen is met het maatwerkbudget huisuitzetting voorkomen en in twee gevallen is de borg van een kamer betaald. De regisseurs vinden dat het voorkomen van een huisuitzetting altijd bijdraagt aan maatschappelijk meedoen, omdat het hebben (en behouden) van woonruimte de basis is voor mensen om hun leven op de rit te krijgen. Wel zijn er bij een huisuitzetting altijd problematische schulden. De aanpak daarvan is ook een voorwaarde voor maatschappelijke participatie. We weten niet of het altijd gelukt is om deze schuldsituatie aan te pakken, bijvoorbeeld omdat deze aanpak buiten de termijn van dit onderzoek valt. In een geval is de cliënt uit het zicht van het wijkteam geraakt en zijn de problematische schulden voor zover bekend niet aangepakt.

Gezondheid

Het maatwerkbudget is ook gebruikt voor gebitsrenovaties met het oog op maatschappelijke participatie (bijvoorbeeld meer kans op werk). In deze gevallen zijn de precieze

opbrengsten niet duidelijk. In een situatie heeft de cliënt het contact met het wijkteam verbroken. In het andere geval was het de bedoeling om de re-integratie naar werk in te zetten, maar is de cliënt daar vanwege een zwangerschap nog niet aan toegekomen.

Re-integratie

We hebben gezien dat slechts drie van de twintig cliënten een baan hebben. De overige cliënten hebben allemaal een uitkering en in een aantal gevallen wordt ook ingezet op re-integratie als de weg naar werk nog lang is. Voor de toekomst zou de gemeente kunnen kijken of een nauwere samenwerking tussen het wijkteam en de sociale dienst mogelijk is, zodat wellicht eerder ingezet kan worden op re-integratie naar werk (of alternatieven daarvoor). Dit gaat ook plaatsvinden. De gemeente Zaanstad wil in de toekomst ook de toegang tot de Participatiewet bij de sociale wijkteams neerleggen. Dit is reeds in een aantal wijkteams gerealiseerd.

Ontwikkelen van taalvaardigheden

Uit de schulden komen is vaak een eerste stap om uit de problemen te komen, maar de stappen naar re-integratie zijn daarmee nog niet gezet. In die gevallen is het belangrijk dat het wijkteam bij de cliënt betrokken blijft. Een cliënte is na het oplossen van een schuldsituatie begonnen met Nederlands leren om zo op termijn haar sociaal netwerk en kans op een baan te vergroten. Een andere cliënte volgt ook taallessen en zal daarnaast gaan deelnemen aan de Participatie Pilot. Ze zal worden geplaatst in een participatieplaats. Het was ten tijde van het onderzoek nog niet bekend of dat is gelukt.

Vervolgtraject

In een beperkt aantal gevallen is alleen het maatwerkbudget ingezet en is er verder weinig aanvullende ondersteuning vanuit het wijkteam nodig. In de meeste gevallen is er echter veel meer aan de hand en is een vervolgtraject nodig. Maatwerk is in deze casussen een klein maar wel belangrijk onderdeel van het traject. In een aantal gevallen zitten mensen al in een schulddienstverleningstraject en was het maatwerkbudget nodig om ze daarin te houden. Ook komt het voor dat de schulden zijn gestabiliseerd en mensen in afwachting zijn van verdere schuldhulp. In een aantal gevallen is er geen zicht op een vervolgtraject, bijvoorbeeld omdat een cliënt verhuisd is naar een ander deel van

de gemeente. Het is van belang een casus altijd af te sluiten met een duidelijk eindpunt: vervolgtraject, warme overdracht of geen vervolg nodig omdat de cliënt zelfredzaam is.

6.4 Voorkómen maatschappelijke kosten

In het onderzoek hebben we tien casussen geanalyseerd en een vergelijking gemaakt tussen de situatie met en de (fictieve) situatie zonder de inzet van het maatwerkbudget. Vervolgens hebben we gekeken wat de maatschappelijke opbrengsten zijn. We hebben geconcludeerd dat bij zeven van de tien casussen de maatschappelijk kosten zonder de inzet van het maatwerkbudget aanzienlijk hoger zouden zijn, in twee gevallen zijn de verschillen er niet of nauwelijks en in één situatie waren de kosten van het maatwerkbudget hoger. De kosten waarop bespaard is betreffen: uitkeringskosten, uren inzet van het wijkteam, uren inzet van schuldeisers, inzet tweedelijnszorg, kosten huisuitzetting, kosten pleegzorg, daklozenopvang en inzet van schuldhulpverleners. De hoogte van deze kosten loopt uiteen, maar vooral de kosten van een huisuitzetting zijn hoog (zeker als er minderjarige kinderen in het spel zijn). Het voorkomen van een huisuitzetting bespaart dan ook veel maatschappelijke kosten.

Langetermijneffecten

Een deel van de kostenbesparing zal op de langere termijn duidelijk worden. Op het moment van het onderzoek was een deel van de cliënten nog onder begeleiding van het wijkteam of in een schuldhulptraject verwickeld. De effecten daarvan zijn nu nog niet bekend. In twee situaties is er geen contact meer tussen de cliënt en het wijkteam, terwijl de schuldsituatie niet is opgelost. We weten dus niet of in deze twee situaties de cliënt op eigen kracht uit de schulden komt of dat er later toch (opnieuw) maatschappelijke kosten optreden.

Uit de uitkering?

Op de langere termijn zou er nog meer te besparen zijn, indien de cliënten uit de uitkering kunnen komen. In de tien op maatschappelijke kosten geanalyseerde casussen heeft slechts één cliënt een betaalde baan, de overige cliënten hebben een uitkering. Of ze op termijn weer een baan zullen vinden en uit de uitkering komen, zal moeten blijken. Op basis van het onderzoek kunnen we daar geen uitspraken over doen, omdat

de periode van onderzoek daarvoor te kort was. Wel is duidelijk dat de sociale wijkteams het maatwerkbudget in de pilot slechts beperkt hebben ingezet voor re-integratie naar werk. Van alle casussen maatwerk behoorde vijf procent tot het thema ‘Werken’ en zes procent tot het thema ‘Leren en ontwikkelen’ (zie hoofdstuk 2).

Een alternatief: bijzondere bijstand?

Om belemmeringen voor maatschappelijke participatie weg te nemen was in principe ook een aanvraag voor bijzondere bijstand mogelijk geweest. Dat dit niet is gebeurd in deze casussen heeft verschillende redenen. In een aantal gevallen heeft de cliënt geen recht op bijzondere bijstand vanwege een te hoog inkomen. Ook komt het voor dat de kosten niet in aanmerking komen voor bijzondere bijstand (bijvoorbeeld een verkeersboete). Bij onzekerheid of iets uit bijzondere bijstand betaald zal worden, kiezen de regisseurs liever voor de zekerheid van het maatwerkbudget. Ook de snelheid van de inzet van het maatwerkbudget is een belangrijke reden voor het succes. Meerdere regisseurs uit het onderzoek gaven aan dat het maatwerkbudget snel handelen mogelijk heeft gemaakt en veel administratieve rompslomp voorkomt. Zij zijn dan ook van mening dat er zonder het maatwerkbudget minder belemmeringen voor maatschappelijke participatie zouden zijn weggenomen.

Als het een gemeente lukt om enerzijds de snelheid van toekenning van bijzondere bijstand te verhogen en anderzijds kan bewerkstelligen dat de medewerkers van de bijzondere bijstand ruimhartiger toekennen (vanuit de maatwerkgedachte en om maatschappelijke kosten te voorkomen), is waarschijnlijk in veel minder gevallen een apart maatwerkbudget nodig en is het effect vergelijkbaar. Dit is een alternatief dat de moeite waard is voor gemeenten om de komende tijd nader te verkennen.

6.5 Randvoorwaarden bij de inzet van maatwerk

Vertrouwen

Gemeenten blijken het vanuit hun maatschappelijke opgave vaak spannend te vinden om een vorm van maatwerk in te voeren. Soms speelt dit vooral op ambtelijk niveau, soms juist op bestuurlijk niveau. Het regelvrije karakter van ‘maatwerk’ botst met de behoefte om te kunnen controleren op rechtmatigheid.

De sociale wijkteams in Zaanstad geven aan dat maatwerk alleen kan worden ingevoerd als er op meerdere niveaus sprake is van vertrouwen. Vertrouwen tussen wethouders en beleidsmedewerkers, tussen beleidsmedewerkers en de medewerkers van de wijkteams en tussen teamleiders en medewerkers van de wijkteams. De wijkteammedewerkers die maatwerk mogen toepassen, moeten hierin de ruimte krijgen. Zij moeten niet het gevoel krijgen dat ze achteraf kunnen worden teruggefloten en ‘bestraft’ voor de toepassing van maatwerk.

Communiceer duidelijk aan medewerkers over de al dan niet aanwezige kaders

Voor de medewerkers die een vorm van maatwerk toepassen, moet duidelijk zijn wat de kaders en doelstellingen van maatwerk zijn. Gaat het alleen om het besparen van maatschappelijke kosten of mag het ook gaan om het verbeteren van iemands kwaliteit van leven? Is het instrument ook bedoeld om groepen te bereiken die met de normale armoede-instrumenten niet of nauwelijks te bereiken zijn? Kan het maatwerkbudget worden ingezet om schulden af te lossen? Ook als ervoor gekozen is om nauwelijks met een inhoudelijk kader te werken, is het van belang juist dat te communiceren. In Zaanstad is namelijk gebleken dat het enige tijd duurde voordat de wijkteams de grote ruimte die zij kregen met het maatwerk ook daadwerkelijk durfden te benutten.

Kennis en competenties van wijkteammedewerkers

De volgende kennis en vaardigheden zijn van belang om maatwerk te kunnen toepassen:

- Wijkteammedewerkers moeten breed en integraal kunnen kijken en creatief, *out of the box* kunnen denken.
- Regisseurs moeten bovendien goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden van voorliggende voorzieningen. Voorbeelden hiervan zijn de bijzondere bijstand, het moratorium in verband met het voorkomen van huisuitzettingen en private fondsen.
- Het moet voor cliënten duidelijk zijn waar de grenzen liggen van de inzet van maatwerk. Als hier verkeerde verwachtingen over ontstaan, kan dit leiden tot een vertrouwensbreuk tussen cliënt en regisseur. De inzet van maatwerk vereist daarom ook goede communicatieve vaardigheden van regisseurs.

Bij de professionalisering van de regisseurs gaat het dus zowel om inhoudelijke kennis als om competenties (hoe om te gaan met moeilijke situaties en cliënten). Over het algemeen komt uit dit onderzoek het beeld naar voren dat regisseurs van de sociale wijkteams in Zaanstad goed zicht hebben op de situatie van de cliënten. In een aantal gevallen is er iets misgegaan, bijvoorbeeld het invullen van het verkeerde formulier. In een geval was de regisseur onervaren en schatte een situatie daardoor niet goed in. In een andere situatie had de regisseur onvoldoende kennis van zaken (met name juridische kennis), waardoor het maatwerkbudget is ingezet terwijl dat niet had hoeven. Vooral de schuldenproblematiek en de wet- en regelgeving rondom schulden is ingewikkeld en veel kennis van zaken is dan noodzakelijk.

De regisseurs werken aan hun professionaliteit door het bespreken van casussen, intervisie en overleg met hun leidinggevend. Dit is een punt dat voortdurend aandacht nodig heeft en belangrijk is, ook voor andere gemeenten, om tot een juiste inzet van maatwerk te komen.

6.6 Aanbevelingen

Uit dit onderzoek zijn een aantal specifieke verbeterpunten naar voren gekomen voor de uitvoering van het maatwerk in Zaanstad. Deze verbeteringen zijn van toepassing op de huidige manier van werken in de pilot. De gemeente Zaanstad is echter bezig met een hervorming van het armoedebeleid, waarin ook het maatwerkbudget zal worden opgenomen. Waarschijnlijk zullen de kaders van het maatwerkbudget hiermee enigszins wijzigen.

1. Afspraken met de cliënt over maatwerk beter vastleggen

Vaak is maatwerk onderdeel van een groter traject, waarbij er van de cliënt ook vervolgstappen worden verwacht. Soms zetten regisseurs deze afspraken met de cliënt op papier en laten deze ondertekenen. De meeste regisseurs doen dit echter niet en maken alleen mondelinge afspraken. Hoewel ook schriftelijke afspraken juridisch niet kunnen worden afgedwongen, is het zeer waarschijnlijk dat het op deze manier vastleggen van afspraken minder vrijblijvend overkomt op cliënten. Vooral bij een bepaald

type afspraken, zoals aanmelding voor beschermingsbewind, is het van belang dat deze afspraken niet vrijblijvend zijn.

2. Overdracht van cliënten

In een aantal gevallen heeft een cliënt lang moeten wachten voor er een oplossing was. Soms door uitval of vertrek van een regisseur. Soms ook doordat de cliënt is verhuisd naar een andere wijk en de overdracht naar het nieuwe wijkteam niet goed is verlopen. Warme overdracht van de casus is in zo'n geval noodzakelijk. Deze verantwoordelijkheid zou beter binnen de wijkteams belegd kunnen worden.

3. Verhogen overleg tussen teams

Op dit moment wordt de inzet van maatwerk wel *binnen* de teams besproken, maar niet structureel *tussen* de teams. Juist bij casussen die vaak voorkomen, zoals het voorkómen van huisuitzettingen door middel van maatwerk, is het van belang om ook casuïstiek-besprekingen tussen teams te organiseren, zodat er geen grote verschillen ontstaan in de uitvoeringspraktijk.

4. Maatwerk terugbetalen

De regisseurs hebben er soms moeite mee dat het maatwerkbudget een gift is en geen lening. Een regisseur zegt hierover: *“Soms zou ik willen dat het terugbetaald kon worden. Ook voor de hulpverlenende instantie wordt het dan makkelijker om het in te zetten. Dan voelt het minder als jeetje, je geeft iemand heel veel geld.”* Inmiddels is het in Zaanstad ook mogelijk om het maatwerk, desgewenst in termijnen, terug te betalen.

5. Voor wat, hoort wat?

De regisseurs vragen geregeld aan de cliënten of ze een tegenprestatie willen leveren. Het is geen regel bij maatwerkondersteuning, want eigenlijk is het bedrag een gift. Toch wordt in de meeste wijkteams wel gekeken of de cliënt iets terug zou willen of kunnen doen, bijvoorbeeld in de vorm van vrijwilligerswerk.

6. Bijzondere bijstand versus maatwerk

Veel regisseurs geven aan niet zeker te zijn of bepaalde kosten die zij uit het maatwerkbudget hebben vergoed, ook uit de bijzondere bijstand hadden kunnen worden vergoed. Bij onzekerheid of iets uit de bijzondere bijstand betaald kan worden, kiezen zij voor de zekerheid en de snelheid van het maatwerkbudget. Uit de groeps gesprekken met regisseurs blijkt dat zij nu niet gemakkelijk kunnen sparren met de afdeling Bijzondere bijstand over de inzet van bijzondere bijstand versus het maatwerkbudget. Twee verbeteringen hierin zijn het overwegen waard:

- Het geven van presentaties aan de wijkteams over de wijze van toetsing op aanvraag bijzondere bijstand, zodat de kennis van regisseurs op dit vlak verbetert.
- Wellicht is het een idee om vanuit de afdeling Bijzondere bijstand een of twee contactpersonen te benoemen voor de wijkteams waarmee zij (bij twijfel over toepassing bijzondere bijstand versus maatwerk) kunnen sparren.

7. Kennis verbeteren over voorkomen van huisuitzettingen

Dit type maatwerk (aflossen huurschuld in verband met het voorkomen van huisuitzetting) komt vaak voor. De onderzoekers vinden het daarom van belang dat op dit vlak de kennis van regisseurs wordt verbeterd. Hoe het exact gesteld is met de kennis van regisseurs op dit vlak, kunnen we op basis van dit onderzoek niet vaststellen en dit was ook geen onderzoeksvraag. Maar bij sommige situaties hadden we vragen:

- We zijn een geval tegengekomen waarin een regisseur de woningbouwvereniging erop heeft gewezen dat een huisuitzetting kan worden voorkomen door een moratorium. Er is in dat geval geen huurschuld ingelost. Mogelijk kan het moratorium vaker worden ingezet in plaats van het aflossen van de huurachterstanden met behulp van het maatwerkbudget. Goede scholing over het inzetten van een moratorium aan de wijkteams (en over wanneer wel of niet inzetten) zou nuttig zijn.
- Verder was er een geval waarbij al huurachterstand is betaald zonder dat er een brief was van de woningbouwvereniging over daadwerkelijke huisuitzetting. In dit geval is te snel overgegaan tot inlossen van de huurschuld.

8. Goed voorbeeld bij ontbreken van aanvullende zorgverzekering

Maatwerk wordt ook regelmatig ingezet voor de vergoeding van zorgkosten omdat veel mensen die bij het wijkteam komen geen aanvullende verzekering (meer) hebben vanwege schulden. Denk aan tandartskosten, kosten voor een bril of orthodontie. In één geval heeft een regisseur niet deze zorgkosten betaald, maar is met behulp van maatwerk de achterstand in zorgpremie bij de zorgverzekeraar afgelost. Tegelijkertijd heeft de regisseur ervoor gezorgd dat de zorgverzekeraar de cliënt heeft afgemeld bij Zorginstituut Nederland en heeft ze de aanmelding bij de collectieve zorgverzekering via de gemeente geregeld. Hiermee is het probleem van het ontbreken van een aanvullende zorgverzekering meer structureel opgelost. Dit is een goed voorbeeld van maatwerk.

Bijlage Verantwoording onderzoek

In deze bijlage geven we aan op welke manier de diverse onderdelen van het onderzoek zijn uitgevoerd. We gaan eerst in op de selectie van de casussen, daarna op de werving van deelnemers voor de groepsgesprekken en tot slot op de expertmeeting.

1. Selectie van de casussen

In het onderzoek was ruimte om twintig casussen te onderzoeken, waarbij zowel de regisseur als de cliënt is geïnterviewd. In overleg met de gemeente is al in de subsidieaanvraag bij ZonMw besloten om het onderzoek te beperken tot de sociale wijkteams (SWT's). Bij de sociale wijkteams vindt immers het overgrote deel van de toekenningen van het maatwerk plaats.

Stap 1: Selectie van de deelnemende SWT's

In totaal zijn er elf SWT's in Zaanstad. Hiervan zijn zes SWT's geselecteerd voor deelname aan het onderzoek (zie de onderstaande tabel). Deze keuze is gebaseerd op:

- Spreiding over uitvoerders. De SWT's in Zaanstad worden door verschillende organisaties uitgevoerd.
- Spreiding in type wijk: zowel wijken met relatief veel als wijken met relatief weinig huishoudens met lage inkomens.
- Spreiding in aantallen casussen maatwerk per team. Zowel SWT's met relatief veel als met relatief weinig casussen.

Tabel 1: Selectie van de zes deelnemende SWT's

SWT	Wijken binnen SWT	% huishoudens met relatief lage inkomens 2013	Uitvoerder	Aantal casussen Maatwerk
Assendelft Westzaan	Assendelft Noord	5,50%	Evean	14
	Westzaan	5,90%		
Krommenie	Assendelft Zuid	6,10%	Evean	46
	Krommenie West	7,20%		
	Krommenie Oost	10,10%		
Poelenburg	Poelenburg	21,90%	Dock	19
Rosmolenwijk	Rosmolenwijk	12,80%	Pennemes	42
Zaandam Noord/Kogerveld	Zaandam Noord	6,80%	RIBW, Odion, Leger des Heils	27
	Kogerveldwijk	14%		
Zaandam Zuid	Zaandam Zuid	13,30%	Dock	47

Stap 2: Selectie van de casussen binnen deze SWT's

Vervolgens zijn binnen deze SWT's alle casussen op een rij gezet waarbij het maatwerk-budget was betaald in de periode juli 2015 t/m april 2016. Deze periode is gekozen zodat de maatwerkondersteuning niet te recent was ingezet, waardoor er meer zicht zou zijn op de effecten van de inzet van het maatwerk in de praktijk. Dit totaaloverzicht van casussen was beschikbaar omdat de gemeente alle verstrekkingen registreert. Uit deze casussen is weer een selectie getrokken van 45 casussen op basis van leefgebied, zodat we een diversiteit aan casussen in het onderzoek zouden kunnen meenemen. De regisseurs van deze casussen zijn benaderd met de vraag of zij zelf wilden meewerken aan het onderzoek en met de vraag of zij aan de betreffende cliënt wilden vragen of die bereid was mee te werken. Uiteindelijk vielen er vijftien casussen af, hetzij omdat de regisseur niet meer in functie was, omdat de cliënt niet mee wilde doen of omdat de

regisseur deelname te belastend vond voor de cliënt. Hieronder zijn de twintig casussen weergegeven die zijn meegenomen in het onderzoek.

Deze selectie vormt naar ons idee een prima dwarsdoorsnede van de inzet van het maatwerk: er zijn voldoende teams in vertegenwoordigd en er is een diversiteit naar leefgebied en hoogte van het bedrag.

Tabel 2: Weergave van de 20 casussen maatwerkondersteuning in het onderzoek

Wijkteam	Bedrag	Leefgebied	Maand toekenning
Poelenburg	€ 128	Gezondheid	april '16
Rosmolenbuurt	€ 2.200	Gezondheid	dec '15
Rosmolenbuurt	€ 1.198	Gezondheid	okt '15
Assendelft / Westzaan	€ 1.253	Rondkomen	dec '15
Krommenie	€ 30	Rondkomen	dec '15
Krommenie	€ 535	Rondkomen	febr '16 en juni '16
Rosmolenbuurt	€ 159	Rondkomen	maart '16
Rosmolenbuurt	€ 1.500	Rondkomen	maart '16
Zaandam Noord / Kogerveld	€ 962	Rondkomen	nov '15
Zaandam Zuid	€ 375	Rondkomen	nov '15 en jan '16
Assendelft/Westzaan	€ 122	Rondkomen	maart '16
Krommenie	€ 1.100	Werken	aug '15
Poelenburg	€ 937	Werken	juli '15
Poelenburg	€ 812	Werken	nov '15
Zaandam Noord / Kogerveld	€ 8.554	Wonen	nov '15
Zaandam Noord/ Kogerveld	€ 1.200	Wonen	jan '16
Zaandam Noord/ Kogerveld	€ 1.000	Wonen	jan '16
Zaandam Zuid	€ 700	Wonen	juni '16
Zaandam Zuid	€ 3.117	Wonen	okt '15
Zaandam Zuid	€ 653	Wonen	jan '16

2. Uitvoering van de groepsgesprekken

Voor het groepsgesprek met de regisseurs zijn alle regisseurs die hebben meegewerkt aan de interviews over de twintig casussen uitgenodigd. Dit betrof in totaal achttien regisseurs (twee mensen zijn geïnterviewd over twee casussen). Hiervan waren er zeven bij het groepsgesprek aanwezig.

Voor het groepsgesprek met de teamleiders van de sociale wijkteams zijn alle elf teamleiders van de elf teams uitgenodigd. Hiervan waren er vijf bij het groepsgesprek aanwezig.

Colofon

Opdrachtgever
Auteurs

ZonMw

Drs. S. Bunt (Slim Beleid)
Dr. M.M.J. Stavenuiter (Verwey-Jonker Instituut)

Met medewerking van

Drs. A. Hamdi (Verwey-Jonker Instituut)
Drs. J. van den Toorn (Verwey-Jonker Instituut)
S. Oostrik, MSc. (Verwey-Jonker Instituut)
Drs. S. Andriessen (Andriessen Arbeidsparticipatie)

Omslag
Uitgave

Ontwerppartners, Breda
Verwey-Jonker Instituut
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht
T (030) 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-793-4

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2017.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction
of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

In 2015 startte de gemeente Zaanstad met de pilot 'budget maatwerkondersteuning', bedoeld voor mensen die in armoede dreigen te raken of kortdurende ondersteuning nodig hebben. Bijvoorbeeld om een borg voor een nieuwe woning te voldoen of om een betalingsachterstand bij de zorgverzekeraar weg te nemen. Op de langere termijn zou de ondersteuning ook moeten bijdragen aan het vergroten van de maatschappelijke participatie. Deelnemers krijgen toegang tot het budget via de sociale wijkteams en jeugdteams.

Het Verwey-Jonker Instituut en Slim Beleid evalueerden de werking van de pilot. Wat is het effect van het maatwerkbudget en onder welke voorwaarden werkt het. We keken daarbij naar de effecten op korte termijn: heeft het budget de deelnemer geholpen met zijn probleem. En of het budget op langere termijn ervoor zorgde dat deelnemers beter 'mee konden doen' met de maatschappij.

Twintig casussen zijn op deze manier minutieus in kaart gebracht. Van tien casussen berekenden we ook wat de maatschappelijke kosten zouden zijn geweest zonder de inzet van het maatwerkbudget.