Het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek - Een analyse van de casuïstiek

2019-2022

Stimulansz
Programma Maatwerk
Multiprobleemhuishoudens



Inleiding

Mensen in multiprobleemsituaties kunnen volledig klem komen te zitten tussen de regels van verschillende instanties. In plaats van een weg omhoog, zien ze hun bestaanszekerheid verder afbrokkelen. De situatie is dan zo complex dat ook hulpverleners vastlopen en er op lokaal niveau geen oplossing kan worden gevonden. Dit moet anders. Daarom ontwikkelde het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (hierna: PMM[1]) instrumenten waardoor het voor lokale en andere professionals makkelijker wordt mensen die klem komen te zitten tussen de regels van verschillende instanties, beter en sneller te kunnen helpen. PMM heeft inmiddels een structureel karakter gekregen en gaat door onder de nieuwe naam Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (PMM). Eén van die instrumenten is het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek (verder: Maatwerkloket). Het Maatwerkloket biedt maatwerkprofessionals bij gemeenten en landelijke uitvoerders één aanspreekpunt bij het Rijk voor vastgelopen multiprobleemsituaties. Als redelijkerwijs alles in het werk is gesteld om de situatie lokaal en regionaal op te lossen, maar dit niet is geslaagd, kunnen gemeenten en landelijke uitvoerders een beroep doen op het Maatwerkloket.

Een belangrijk onderdeel van de werkwijze van PMM is het systeemleren. Daarom worden de bevindingen uit de aangemelde casussen geanalyseerd en gedeeld. In deze rapportage vindt u de knelpunten die uit de analyse naar voren komen en de signalen die daaruit gehaald kunnen worden. Deze analyse is tot stand is gekomen in samenwerking tussen Stimulansz en het interdepartementale Programmateam van PMM.

Reikwijdte analyse

Deze analyse gaat specifiek over de casussen die bij het Maatwerkloket zijn aangemeld. Dat betekent dat op basis hiervan geen conclusies mogen worden getrokken over het totaal aan problemen waar uitvoerders en inwoners in hun dagelijkse werk tegenaan lopen. De aangemelde casussen zijn niet representatief voor het aantal vastgelopen casussen in het land. Bovendien maakt elke organisatie haar eigen afwegingen in welke casus zij aanmeldt. Dit is mede afhankelijk van de mate waarin maatwerk kan worden toegepast binnen de organisatie. Bepalend hiervoor is de aanwezige kennis, de expertise, het vakmanschap, het netwerk en mandaat van de maatwerkfunctionaris, de tijd die de organisatie hierin wil steken en de ruimte die wet- en regelgeving biedt. Het is een

[1] Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek is een initiatief van de ministeries van SZW, BZK, JenV, OCW, VWS, FIN (DG Toeslagen) in samenwerking met gemeenten en uitvoeringsorganisaties, o.a. Belastingdienst, CAK, CJIB, DUO, SVB en UWV. Zie ook de website met uitvoerige informatie: https://maatwerkmultiprobleemhuishoudens.nl/

set data om van te leren, maar de set is niet representatief voor de multiproblematiek zoals die in Nederland voorkomt. Er kunnen dus nadrukkelijk geen conclusies getrokken worden over multiproblematiek in Nederland, er kan enkel worden geleerd van de signalen die zijn aangeleverd. Omwille van de leesbaarheid zijn de casussen beknopt beschreven. De complexiteit van de praktijk is echter niet in enkele zinnen te vangen. Van de verschillende casussen worden hier slechts enkele deelaspecten benoemd. De genoemde voorbeelden zijn nadrukkelijk niet uitputtend, maar een kleine selectie van de voorbeelden uit de ingediende casussen.

Leeswijzer

- Dit rapport start met de managementsamenvatting waarin de knelpunten en relevante signalen te vinden zijn.
- Hoofdstuk 1 gaat over het onderzoek.

Deze rapportage ziet op casussen die aangemeld zijn in de periode van 2019-2022. In 2019 heeft een kleinschalige proef gedraaid gedurende een half jaar, met slechts 12 gemeenten. Inmiddels zijn ruim 50 gemeenten en 16 landelijke uitvoerders bestuurlijk aangesloten. Daarnaast mag casuïstiek ook worden ingediend door organisaties die niet bestuurlijk zijn aangesloten en dit gebeurt in de praktijk ook.

- Hoofdstuk 2 biedt een algemeen cijfermatig overzicht van de aangemelde casuïstiek. Dit geeft de context helder weer.
- In hoofdstuk 3 zijn de knelpunten en relevante signalen verder uitgewerkt en gaan we in op de details.
- Hoofdstuk 4 bevat de conclusie.

Inhoud

Inleiding 2

Reikwijdte analyse 2

Leeswijzer 3

Inhoud 4

De auteurs 5

De specialisten 6

De begeleidingscommissie 6

Managementsamenvatting 7

Analyse 7

Algemene bevindingen 8

Macroniveau 8

Mesoniveau 11

Microniveau 12

1 Het onderzoek 14

1.1 Werkwijze 14

2 Casuïstiek in cijfers 16

2.1 Betrokken gemeenten 16

2.2 Waar doen knelpunten zich voor? 16

2.3 Betrokken wetgeving 20

3 Rode draden en signalen 22

3.1 Algemene bevindingen 22

3.2 Knelpunten op macroniveau 22

3.3 Knelpunten op mesoniveau 29

3.4 Knelpunten op microniveau 31

4 Conclusie 35

De auteurs



Gerrit van Romunde

Adviseur met expertise integraal beleid

06 53811518

Gerrit.vanRomunde@stimulansz.nl

Gerrit is onze strateeg integraal denken en werken in het sociaal domein. Hij begeleidt gemeenten, op managementniveau, bij het uitdenken en vormgeven van integrale processen en houdt daarbij altijd het te bereiken effect in het vizier. Met een goed gevoel voor politiek-bestuurlijke verhoudingen weet hij strategie, beleid en uitvoering tot een logisch en werkend geheel te vormen.



Evelien Meester

Teammanager Innovatie en Strategie

06 57311577

Evelien.Meester@stimulansz.nl

Evelien is een autoriteit op het gebied van de Participatiewet. Ze is het brein achter de omgekeerde toets en de omgekeerde verordening, en vurig pleitbezorgster van kennis van de gedragspsychologie voor het maken van effectief beleid. Haar laatste uitgebreide publicatie is ‘Maatwerk in het sociaal domein’. Het boek biedt professionals concrete handvatten voor het toepassen van maatwerk met De Omgekeerde Toets.

De specialisten

Bibian Ogier – Onderzoeker en adviseur inburgering
Charlotte Vanderhilt – specialist jeugd
Laurens Bouw – adviseur maatwerk
Marion Bijveld – specialist schuldhulp
Tijmen Zentveld – financieel specialist

De PMM-begeleidingscommissie

Florine Reitsma – ministerie JenV
Frank Wagemans – ministerie OCW
Marjan Jellema – ministerie SZW
Marlon Bosscher – ministerie SZW
Mieke Maas – ministerie BZK
Paula Terra-Pilaar – ministerie VWS

Managementsamenvatting

In deze rapportage is een analyse gemaakt van 160 afgeronde casussen die zijn aangemeld bij het Landelijk Maatwerkloket in de periode 2019-2022[2]. Uit deze casussen is een aantal knelpunten[3] gehaald en zijn relevante signalen verzameld. De signalen geven gelijk het handelingsperspectief weer.

Analyse

De casussen zijn geanalyseerd op 3 niveaus: macro (landelijk), meso (organisatie) en micro (individu).
Op **macroniveau** speelt vooral de vraag naar wet- en regelgeving van de landelijke wetgever. Daarnaast speelt ook de visie op de samenleving een rol. Waar is de overheid van en wat moet de inwoner zelf doen Is die visie hetzelfde vanuit de wetgever en de uitvoerend professional, of zit daar een verschil?
Op **mesoniveau** draait het om de samenwerking. Hoe is de samenwerking binnen de organisatie en tussen organisaties onderling geregeld? Zijn de systemen leidend of de inwoners?
Op **microniveau** spelen twee vragen. Ten eerste de vraag of de ondersteuning past bij het denk- en doenvermogen van de inwoner, zodat die het eigen leven vorm kan geven. Ten tweede speelt de vraag wat de (maatwerk-)professional nodig heeft om samen met de inwoner maatwerk te realiseren en te borgen. Daarbij gaat het om vakmanschap, netwerk en steun vanuit het management van de eigen organisatie. De professional moet het begrijpen (hoofd), voelen dat dit nodig is (hart) en de instrumenten hebben om het uit te voeren (handen). De (maatwerk-)professional heeft voldoende kennis van wet- en regelgeving om de mogelijkheden/ruimte voor maatwerk te zien, heeft de vaardigheden om de oorzaak van het probleem te achterhalen, samen te werken met anderen en een oplossing te bedenken. En tot slot heeft de (maatwerk-) professional steun vanuit het management/ bestuur en is deze toegerust op de soms toenemende kritiek van de samenleving. Dit geldt voor de professional die contact heeft met de inwoner, maar ook voor vakmanschap op de ministeries. Ook daar is kennis en kunde nodig om de ruimte voor de professional bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties te realiseren.

Door te analyseren of het knelpunt zit op landelijk niveau (macroniveau), het niveau van betrokken organisaties (mesoniveau) of op het niveau het individu (microniveau) kan worden vastgesteld waar het handelingsperspectief zit. Uit de analyse zijn 6 knelpunten naar voren gekomen die nader zijn

[2] 2019 betrof een kleinschalige pilot gedurende een half jaar met een beperkt aantal gemeenten. Het aantal casussen was daarom in de opstartfase beperkt. Naast de afgeronde casussen zijn er nog 137 casussen zonder vraag ingetrokken. Die casussen zijn niet meegenomen in de analyse.

[3] Knelpunt wil zeggen de reden dat de (maatwerk)professional niet verder kon met de casus. Een signaal wil zeggen dat daar handelingsperspectief zit om te voorkomen dat in de toekomst (maatwerk)professionals of inwoners op hetzelfde punt vastlopen.

toegelicht aan de hand van signalen en het handelingsperspectief.[4] Het handelingsperspectief is herkenbaar aan de dikgedrukte blauwgekleurde tekst.

Algemene bevindingen

Voorafgaand aan de bespreking van de verschillende niveaus worden een paar algemene bevindingen geschetst.

- Een groot deel van de knelpunten heeft te maken met de complexiteit van het systeem. De veelheid aan wet- en regelgeving, wet- en regelgeving die elkaar in sommige gevallen tegenwerkt, schotten in de financiële stromen tussen organisaties en binnen organisaties (tussen verschillende onderdelen) en de grote hoeveelheid organisaties die nodig is om iets op te lossen.
- Veel casussen zijn uniek en complex. Er kan niet van de maatwerkprofessional verwacht worden dat diegene kennis over en ervaring met elke denkbare samenloop van wet- en regelgeving heeft die nodig is bij het oplossen van knelpunten.
- Gemeenten hebben veel taken en verantwoordelijkheden. Zij ervaren druk dit allemaal op te pakken en ook nog maatwerk te leveren binnen beperkte capaciteit en budget. Het is prijzenswaardig dat de maatwerkfunctionarissen niet loslaten en vasthouden en doorzetten tot ze een oplossing hebben.
- Alle aangesloten departementen zijn zich bewust van het principe en de noodzaak van maatwerk, maar door de grootte van de organisatie wordt het nog niet overal even sterk gevoeld en nagestreefd. Dat blijkt onder meer uit de tijd die nodig is om een antwoord te geven op de vraag en uit het feit dat het antwoord niet altijd direct toepasbaar is.
- Het feit dat een wet mogelijkheden tot maatwerk biedt, betekent niet dat het altijd in de praktijk wordt toegepast. Dit geldt ook na een wetswijziging, ook dan wordt de wet niet altijd uitgevoerd zoals bedoeld.
- Er is angst voor precedentwerking als een uitzondering wordt gemaakt.
- Betrokken partijen zijn vaak beducht voor een beroep op het gelijkheidsbeginsel als ze maatwerk leveren.

Macroniveau

Op landelijk niveau zien we knelpunten 1 en 2, met bijbehorende relevante signalen en **handelingsperspectief**:

Knelpunt 1
Als mensen geen hulp willen, dan is dat lastig af te dwingen. Dit levert wel (hoge maatschappelijke en financiële) kosten op voor de samenleving.

[4] Concrete voorbeelden van deze knelpunten staan beschreven in hoofdstuk 3.

Signalen en handelingsperspectief bij knelpunt 1

- Mensen veroorzaken soms veel overlast. Dit kost veel geld en gaat ten koste van het welbevinden van henzelf en van de omwonenden. Als ze hulp weigeren, kan de gemeente daar vaak niets aan doen, dwang om hulp te aanvaarden is lang niet altijd mogelijk. Het vergt dan veel geduld en inzet om toch hulp te bieden.
- Gemeenten zien aankomen dat een situatie fout gaat, maar kunnen soms pas overgaan tot actie als het daadwerkelijk fout is gegaan.
- Deze punten hangen samen met de visie op de samenleving en de manier waarop deze is ingericht. Daarbij gaat het met name om de verdeling van verantwoordelijkheden. Wanneer is iets de verantwoordelijkheid van de inwoner, wanneer van de Rijksoverheid, wanneer van de gemeente?

Uitwisselen van signalen en dilemma's met betrekking tot dit onderwerp via het Maatwerkloket helpt alle betrokkenen om de juiste rol te pakken. Gemeenten ervaren nu vaak het probleem van mensen die hulp of zorg weigeren, maar hebben geen instrumenten om het op te lossen.

Knelpunt 2
Wet- en regelgeving zit een oplossing in de weg.
Knelpunt 2A
Wet- en regelgeving zit in dit specifieke geval door bijzondere omstandigheden een oplossing in de weg.
Knelpunt 2B
Wet- en regelgeving zit een oplossing in de weg door een bewuste keuze om iets op een bepaalde manier te regelen.

Signalen en handelingsperspectief bij knelpunt 2a

- Mensen vallen tussen wal en schip. Enkele voorbeelden:
  - Ouders met een echtgenoot in het buitenland zonder BSN krijgen de alleenstaande ouder-kop (ALO-kop) automatisch toegekend. Zij geven de juiste informatie en voldoen aan alle verplichtingen, maar omdat het systeem een partner zonder BSN niet 'herkent' ontvangen zij de ALO-kop zonder dat ze dat aanvragen en zonder dat ze daar recht op hebben. Vestigt deze ouder zich later in Nederland, dan kan dat tot hoge terugvorderingen leiden omdat de toekenning met terugwerkende kracht wordt herzien.
  - Kinderbijslag is niet altijd beschikbaar voor degene die voor het kind zorgt. Daardoor kan bijvoorbeeld een zus die voor haar minderjarige broer zorgt,

terwijl vader nog leeft maar volledig uit beeld is, in de problemen komen.
    - Bij gezinnen met een bijstandsuitkering die recht hebben op dubbele kinderbijslag en die extra kinderbijslag aanvragen, wordt de extra kinderbijslag teruggevorderd[5].
    - Schrijft een (vorige) bewoner zich niet uit, dan krijgt de nieuwe bewoner gedurende het adresonderzoek dat gestart moet worden geen of minder huurtoeslag. Dit **proces neemt veel tijd in** beslag. Hierbij zou **oog moeten zijn voor eventuele financiële kwetsbaarheid van de nieuwe bewoner**.

Signalen bij knelpunt 2b

- De wetgever heeft in een aantal situaties bewust gekozen voor een lagere bijstandsnorm. Dat leidt regelmatig tot problemen met betrekking tot bestaanszekerheid. Enkele voorbeelden:
    - Als sprake is van een echtpaar met een niet-rechthebbende partner (bijvoorbeeld vanwege niet rechtmatig verblijf in Nederland, detentie, wonen in het buitenland of studerend en jonger dan 27).
    - Bij een gezin met een jongere tot 21 jaar zonder arbeidspotentieel is de bijstandsnorm niet toereikend voor de noodzakelijke kosten van bestaan.
- Voor mensen die niet met een Nederlander gelijkgesteld kunnen worden, kunnen veel voorzieningen en uitkeringen niet worden ingezet. **Gemeenten willen weten wat prioriteit** heeft als ze knel komen te zitten tussen de zorgplicht voor kwetsbare inwoners, het voorkomen van overlast en het verbod om (langdurig) hulp te verlenen aan mensen die niet met een Nederlander gelijkgesteld kunnen worden. Het Rijk kan hier handvatten bieden.
- Remigranten van bepaalde landen (en onverzekerde remigranten) met een Wlz zorgbehoefte die terugkeren naar Nederland moeten de eerste Wlz periode (maximaal 1 jaar) zelf betalen. De achterliggende reden is dat remigranten geen premie hebben betaald voor de Wlz toen zij in het buitenland woonden. Dat geldt ook voor een Nederlandse man die jaren in Midden-Amerika heeft gewoond, vanaf de nek verlamd is, en nu terug komt naar Nederland. Meneer heeft geen netwerk en kan nergens terecht.
- Onder de vorige inburgeringsstelsels werden nieuwkomers, die door problemen op diverse leefgebieden niet binnen de termijn aan de voorwaarden voldeden, geconfronteerd met een terugbetalingsverplichting van € 10.000, -.[6] Dit veroorzaakt stress en belemmert werkaanvaarding.

[5] Bij een echtpaar dat een IOAW-, IOAZ- of bijstandsuitkering ontvangt, wordt de uitkering door twee gedeeld waardoor zij afzonderlijk niet meer voldoen aan de voorwaarden voor de toekenning van het extra bedrag aan kinderbijslag, omdat er geen sprake is (lijkt) van een alleenverdiener in de zin van de wet op de inkomstenbelasting terwijl zij zorgen voor een kind dat intensieve zorg nodig heeft.

[6] Wet inburgering art. 16 en 17

- Schulden in het kader van een schadevergoedingsmaatregel zijn niet saneerbaar.[7]

Mesoniveau

Op het niveau van de betrokken organisatie(s) zien we knelpunten 3 en 4, met bijbehorende relevante signalen en **handelingsperspectieven**:

Knelpunt 3

De samenwerking loopt niet soepel. Er is strijd over wie wat betaalt, wie begint met zorg en wie de regie heeft. Dit speelt zowel tussen verschillende uitvoeringsinstanties als binnen gemeenten.

Signalen en handelingsperspectieven bij knelpunt 3

- Problemen worden naar de burger verschoven als organisaties niet weten wie waarvoor verantwoordelijk is. Bijvoorbeeld in de situatie waarin een geschil was tussen werkgever en UWV over wie de Ziektewet aan de inwoner moest betalen. De verantwoordelijkheid om het geld te verhalen bij werkgever werd bij de inwoner gelegd. **Organisaties kunnen samen uitzoeken wie verantwoordelijk is en maken daar afspraken over**.
- Problemen worden (onbewust) door uitvoeringsorganisaties naar gemeenten verschoven, bijvoorbeeld een lange afhandelingstermijn van een aanvraag voor tegemoetkomingen. Gemeenten springen vaak in het financiële gat van de inwoner, omdat zij daar meer zicht op hebben. In het **werkproces zou oog moeten zijn voor (financiële) kwetsbaarheid** waardoor uitvoeringsorganisaties geen financieel gat laten ontstaan.
- Deelaspecten van plannen van aanpak zijn slecht op elkaar afgestemd waardoor de inwoner in de knel komt. Daar is **regie** op nodig zodat samenhang ontstaat, zeker als de problemen organisatie-overstijgend zijn.
- De werkprocessen van de betrokken organisaties zijn leidend, niet **het probleem van de inwoner staat centraal**.

Knelpunt 4

Soms verstopt één ding het hele systeem. Heeft iemand geen ID-bewijs of is de verblijfsvergunning niet tijdig aangevraagd of verlengd, dan kan geen enkele voorziening worden ingezet.

Signalen en handelingsperspectieven bij knelpunt 4

- Als iemand geen ID-bewijs heeft en niet in Nederland is geboren, is het heel moeilijk om aan een nieuw ID-bewijs te komen (betrokkene moet naar het buitenland om een

[7] Er is wel een schuldregeling mogelijk, maar de vordering moet volledig betaald worden.

geboortebewijs op te halen, maar dat kan niet zonder ID-bewijs).

- Als de verlenging van de verblijfsvergunning te laat wordt aangevraagd, dan stoppen allerlei uitkeringen en de (inkomens)ondersteuning. Het is lastig om alles **weer (snel) op te starten als de vergunning weer op orde is**.
- **ID-bewijs en verblijfsvergunning moeten dus altijd op orde zijn zodat de hulp direct kan starten en kan doorlopen.**

Microniveau

Op het niveau van de (maatwerk-)professional of inwoner[8] zien we knelpunten 5 en 6, met bijbehorende relevante signalen en **handelingsperspectieven**:

Knelpunt 5
Er zijn wel maatwerkmogelijkheden binnen de wet, maar een professional verleent geen medewerking aan de voorgestelde oplossing.

Signalen en handelingsperspectieven bij knelpunt 5

- Uitvoeringsorganisaties, gemeenten en departementen benutten niet in alle gevallen de maatwerkmogelijkheden uit de wet.

Om wél alle maatwerkmogelijkheden te benutten, is het volgende nodig:

- (Uitvoerings)organisaties hebben een **visie op maatwerk** en voeren die uit;
- Professionals zijn betrokken, hebben **de benodigde kennis** van de mogelijkheden die wet- en regelgeving biedt, de **wil** om te doen wat nodig is en **de benodigde vaardigheden** op het gebied van vraagverheldering, samenwerken en motiveren;
- de maatwerkfunctionaris heeft **mandaat, budget, ruimte, doorzettingsmacht, assertiviteit en vasthoudendheid** om een oplossing af te dwingen.
- De maatwerkfunctionaris kan gebruik maken van **een breed netwerk** om iedereen die nodig is aan tafel te krijgen, bijvoorbeeld via het **Maatwerkloket**.

Knelpunt 6
Het systeem houdt onvoldoende rekening met het denk- en doenvermogen van de inwoner die zich in een problematische situatie bevindt. Of de inwoner ziet de noodzaak van hulp of ondersteuning niet in.

Signalen en handelingsperspectieven bij knelpunt 6

[8] Het Maatwerkloket richt zich op de professional en niet op de inwoner. Omdat het systeem soms te complex is voor het denk - of doenvermogen, is dit hier kort benoemd. Daarbij wordt zoveel mogelijk ingegaan op de rol van de professional om dit in goede banen te leiden.

- De **eisen die we aan mensen stellen houden onvoldoende rekening met** (**tijdelijke) kwetsbaarheid**, bijvoorbeeld vanwege een ingrijpende gebeurtenis, en (tijdelijk) beperkt doenvermogen na ingrijpende gebeurtenissen als echtscheiding of verlies van een partner.
- De (maatwerk-)professional staat machteloos als de inwoner geen hulp wil of kan aanvaarden.
- Niet alle inwoners die zich in een problematische situatie bevinden willen hulp ontvangen (zorgmijders). Dit kan het gevolg zijn van meerdere factoren, zoals misinformatie uit het eigen netwerk, onvoldoende vertrouwen in de professionele hulpverlening of omdat ze moeten zorgen voor achterblijvende gezinsleden. Het kan ook zijn dat de hulp of de voorwaarden die daaraan gekoppeld zijn niet bij hun wensen past. Dit vraagt op organisatieniveau om **juiste, begrijpelijke voorlichting vanuit de overheid en herstel van vertrouwen**. Op casusniveau vraagt het om **meedenken** over een passende oplossing.
- Wetgever en hulpverleners hebben verschillende opvattingen over de eigen verantwoordelijkheid van iemand. Sommige hulpverleners willen daardoor elk gevolg van (onhandige) keuzes oplossen, terwijl de wetgever inzet op het zelfoplossend vermogen. Tussen hulpverleners zitten op dit terrein ook grote verschillen. Dit vraagt om een **overkoepelende visie**: hoe is de verdeling van verantwoordelijkheid tussen inwoner en overheid en hoe houden we daarbij rekening met de mogelijkheden en vaardigheden van de inwoner (kan die het probleem zelf oplossen?)?
- Het kost **tijd** om zorgmijders te bereiken en er zijn vaardigheden en expertise voor nodig.
- Voor sommige combinaties van problemen is geen of moeilijk **passende zorg** te vinden, waardoor mensen met een veelvoud aan problemen eerst een deel zelf op moeten lossen voordat er hulp beschikbaar is[9].

[9] Dit heeft te maken met exclusiecriteria die worden gehanteerd, bijvoorbeeld dat mensen met een verslaving niet in een GGZ-kliniek terecht kunnen, mensen met GGZ-problematiek niet in de verslavingszorg. Waar kan iemand met beide problemen dan terecht?

1 Het onderzoek

Voor deze rapportage zijn 146 afgeronde casussen geanalyseerd die zijn aangemeld bij het Landelijk Maatwerkloket (zie hoofdstuk 2.1). Het doel van deze analyse is het leren van de casussen. Welke rode draden zien we en wat kunnen we daarvan leren voor de toekomst? Deze analyse heeft geresulteerd in 6 knelpunten op 3 niveaus (macro, meso en micro) met per knelpunt de relevante signalen en handelingsperspectieven. Het gaat hier om de casussen die zijn ingediend in de periode 2019-2022. Het jaar 2019 betrof een kleinschalige pilot gedurende een half jaar met een beperkt aantal gemeenten. Het aantal casussen was daarom in de opstartfase beperkt. Inmiddels is het bereik van het Maatwerkloket flink gegroeid.
De casussen zijn erg verschillend wat betreft de aard van het probleem. Het overzicht van cijfers in hoofdstuk 2 moet dan ook worden gelezen met de wetenschap dat die casussen om zeer uiteenlopende redenen zijn aangemeld en dat de onderlinge vergelijking ervan niet geheel zuiver is. De rode draden die uit deze casussen worden gehaald zijn niet representatief voor de (multi)problematiek zoals die in Nederland voorkomt. Het gaat immers om een beperkt aantal casussen die om uiteenlopende redenen zijn aangemeld. Wel geldt voor elke casus dat de professional zelf niet verder kwam.

[10] Deze verslagen zijn uitgewerkt door regievoerders van het Landelijk Maatwerkloket.

Er zijn casussen waarbij iemand klem komt te zitten door een unieke samenloop van wetten die in dat individuele geval heel ongelukkig uitpakt (bureaucratisch leed). Er zijn ook casussen waar wet- en regelgeving alle benodigde ruimte biedt, maar kennis van deze mogelijkheden bij de indiener ontbreekt, bijvoorbeeld omdat dit buiten het eigen vakgebied ligt of de inwoner geen hulp wil. En dan zijn er nog casussen waarbij de wet geen ruimte biedt en de indiener het oneens is met de wet zoals die is opgesteld.

1.1 Werkwijze

De onderzoekers hebben een bronnenonderzoek gedaan op basis van de relevante wet- en regelgeving en aanwezige overzichten en beschrijvingen[10] van de aangemelde casuïstiek. Vervolgens hebben de onderzoekers alle geanonimiseerde beschrijvingen van aangemelde casussen gelezen en daaruit in nauwe samenwerking met specialisten gedestilleerd waar de pijnpunten lagen.[11] De centrale vraag was: Wat is precies de reden waarom een casus is vastgelopen? In de meeste casussen speelt een veelheid aan knelpunten, maar de analyse richt zich op de vraag welk punt exact maakt dat de professional niet zelfstandig verder komt. Wat is de vraag waar de professional vastloopt en waardoor diegene besluit om de vraag voor te leggen aan het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek? Uit dit onderzoek zijn 6 knelpunten met bijbehorende relevante signalen gehaald, onderverdeeld naar

[11] De specialisten staan genoemd op pagina 6.

macro-, meso- en microniveau[12]. Er is gekozen voor deze niveaus om te analyseren op welk niveau het knelpunt zich bevindt. Op landelijk niveau, op organisatieniveau of op individueel niveau ((maatwerk-)professional of inwoner). Door eerst te analyseren waar het knelpunt zit, kan doeltreffend worden vastgesteld waar het handelingsperspectief zit.

Daarnaast zijn interviews gehouden met:

- Maatwerkfunctionarissen van 7 verschillende organisaties die onderling verschillen in grootte, duur dat ze aangesloten zijn bij het Maatwerkloket en aantal casussen dat ze hebben ingediend.
- Ambassadeurs van de aangesloten departementen
- Regievoerders van het Maatwerkloket
- Programmamanager

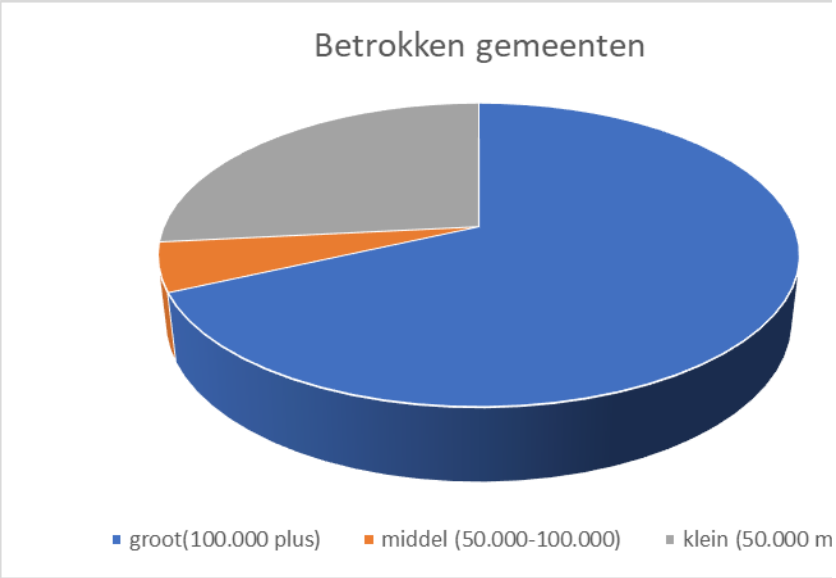
De geformuleerde knelpunten en bijbehorende signalen zijn op basis daarvan aangescherpt en uitgebreid. Er is tijdens de interviews wel over enkele casussen gesproken maar niet elke casus is nader onderzocht tijdens de interviews.

[12] Zie hoofdstuk 3 voor een toelichting op de knelpunten.

2 Casuïstiek in cijfers

2.1 Betrokken gemeenten

Er zijn in totaal 146 casussen geanalyseerd. Bij de meeste casussen zijn grote gemeenten betrokken (105), gevolgd door kleine gemeenten (41). Bij 8 casussen zijn middelgrote gemeenten betrokken. In totaal zijn 58 verschillende gemeenten betrokken[13].



Figuur 1: betrokken gemeenten casuïstiek

[13] Onder betrokken wordt verstaan dat een gemeente, organisatie of ministerie wordt gevraagd om mee te denken of te helpen.

2.2 Waar doen knelpunten zich voor?

(Samenloop van) leefgebieden

De onderzoekers hebben de leefgebieden waar de problematiek betrekking op heeft geanalyseerd. Daarvoor hebben zij gebruikgemaakt van de indeling van leefgebieden zoals Movisie[14] die heeft opgesteld. Daarbij zijn zij uitgegaan van de informatie die in de beschrijving van de casussen staat. Mogelijk spelen in een aantal casussen meer leefgebieden, maar zijn die niet benoemd omdat ze niet relevant waren voor het knelpunt dat opgelost moet worden.

Problemen op het leefgebied van financiën komen het vaakst terug (115), dan volgen problemen op het leefgebied wonen (90) en psychische gezondheid (79). Minder vaak worden genoemd verblijf (37), werk en activiteiten (23), sociale relaties (51), zingeving (47) en onderwijs (1).

Problemen op het gebied van financiën gaan vaker gepaard met andere problemen, met name op het gebied van wonen (26) en psychische gezondheid (15). Het komt ook voor dat er op 3 of meer gebieden knelpunten zijn, met name de combinatie financiën, wonen en gezondheid.

[14] https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Leefgebiedenwijzer%20%5BMOV-10489411-1.0%5D.pdf

	financiën	wonen	psychische gezondheid	verblijf	werk en activiteiten	sociale relaties	zingeving	onderwijs	lichamelijke gezondheid
financiën	35								
wonen	28	6							
psychische gezondheid	13	16	10						
verblijf	3	5	5	11					
werk en activiteiten	13	1	2		4				
sociale relaties	8	4	5			1			
zingeving	11	4	2				1		
onderwijs	2							1	
lichamelijke gezondheid	7	4	7						6
aantal keren genoemd	120	68	60	24	20	18	18	3	25

Figuur 2: leefgebieden

De cijfers geven aan hoe vaak een knelpunt op een bepaald leefgebied in de casussen wordt genoemd. Staat het cijfer in een vak waar op de horizontale en verticale as een ander leefgebied wordt genoemd? Dan geeft het cijfer aan hoe vaak het knelpunt in die samenloop voorkomt. Staat het cijfer in een vak waar op de horizontale en verticale as hetzelfde leefgebied wordt genoemd? Dan geeft het cijfer aan hoe vaak dit leefgebied in de casussen wordt genoemd als enige knelpunt. Dat betekent nadrukkelijk niet dat er geen sprake is van multiproblematiek. Het knelpunt van de ALO-kop (zie § 3.2, onder complexiteit van het systeem) wordt veroorzaakt door een samenloop van omstandigheden, maar de gevolgen hebben enkel betrekking op het leefgebied financiën.

Uit deze cijfers blijkt dat veel knelpunten spelen op het terrein van of in samenhang met het leefgebied financiën. Met name de combinatie financiën en wonen komt veel voor. Het leefgebied wonen komt vaak voor in samenhang met psychische gezondheid. De leefgebieden onderwijs, sociale relaties en werk en activiteiten worden minder vaak genoemd. Dat wil overigens niet zeggen dat het niet voor komt, wel dat het minder vaak wordt genoemd als knelpunt in de ingediende casussen.

Welke partijen waren betrokken bij de casussen?

Onderzocht is hoeveel partijen betrokken zijn bij elke individuele casus en om welke partijen dat gaat. Daarbij is van belang dat 'betrokken' niet betekent dat het knelpunt bij die organisatie ligt, wel dat de organisatie betrokken is bij het vraagstuk. Gemeenten zijn in 148 van de 160 casussen betrokken. Verder zijn er vaak uitvoeringsorganisaties betrokken. In 11 van de casussen was meer dan 1 uitvoeringsorganisatie betrokken. [15]

Onder de categorie 'anders' valt een aantal partijen, onder meer de Autoriteit Persoonsgegevens, werkgevers, curator/bewindvoerder, onderwijs, , Veilig Thuis, Comensha, Dienst Terugkeer en Vertrek, Centrale Autoriteit Internationale Kinderaangelegenheden of de wooncorporatie.

In 24 gevallen was de Belastingdienst betrokken, bij 23 de IND. Verder waren SVB (14) en DUO (12) regelmatig betrokken. Naast de partijen in de figuur was bij 48 casussen een zorgaanbieder betrokken, 12 keer een zorgkantoor en 8 keer een zorgverzekeraar.

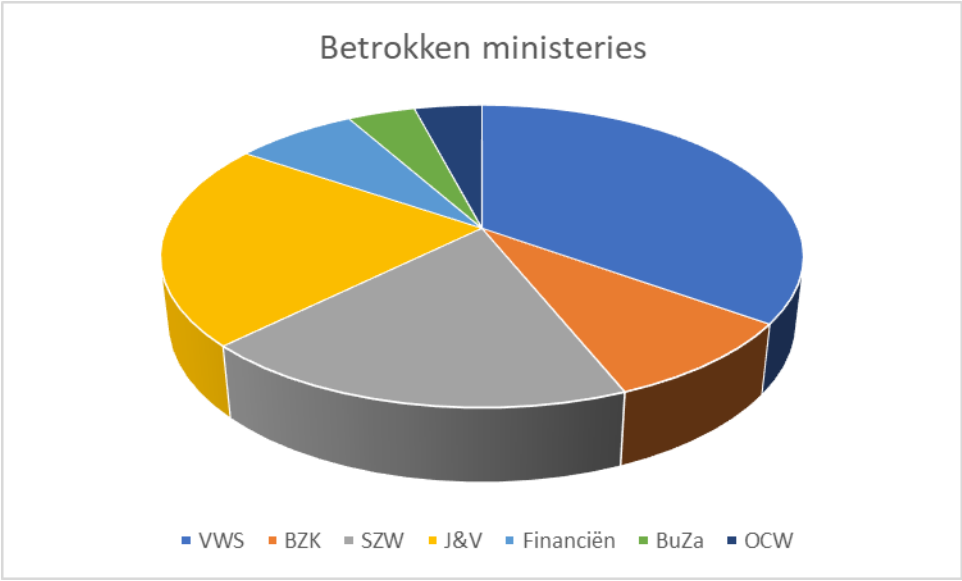
Figuur 3: betrokken uitvoeringsorganisaties
Overzicht meest voorkomende samenloop in tabel. Aangezien in één casus meer dan 2 partijen betrokken kunnen zijn, is het totaal aantal casussen waarin sprake is van samenloop geen optelsom van het aantal keren dat een partij betrokken is. Gemeenten komen in 148 casussen voor.

	Belastingdienst	IND	SVB	DUO	UWV	CAK	CJIB	CIZ	Anders
Belastingdienst	18								
IND	3	18							
SVB	3	1	9						
DUO		1		10					
UWV				1	11				
CAK						2			
CJIB							2		
CIZ								2	
Anders		1	1						19
totaal	24	23	14	12	12	2	2	2	21

[15] Het gaat hier om de casussen die zijn benoemd door de maatwerkfunctionaris die de casus heeft aangemeld. Mogelijk waren er ook andere partijen betrokken, maar waren die geen onderdeel van het knelpunt waarvoor de casus is aangemeld.

Welke ministeries werden betrokken bij het oplossen van knelpunten?

Hiervoor is gekeken naar alle casussen, ongeacht het knelpunt. Het betreft hier casussen waarin het knelpunt op micro-, meso- of macroniveau ligt. Het feit dat het betreffende ministerie is genoemd betekent daarmee niet dat de wetgeving het knelpunt is. Het betekent uitsluitend dat dat ministerie betrokken is bij het vinden van een oplossing. Het knelpunt kan liggen op micro-, meso- of macroniveau. Het ministerie van VWS is het vaakst betrokken (43x), gevolgd door J&V(27x) en SZW (23x). De meeste samenloop is tussen VWS en J&V (14 keer). In 24 casussen zijn 2 ministeries betrokken, bij 6 casussen 3 en één keer zijn er 4 ministeries betrokken.



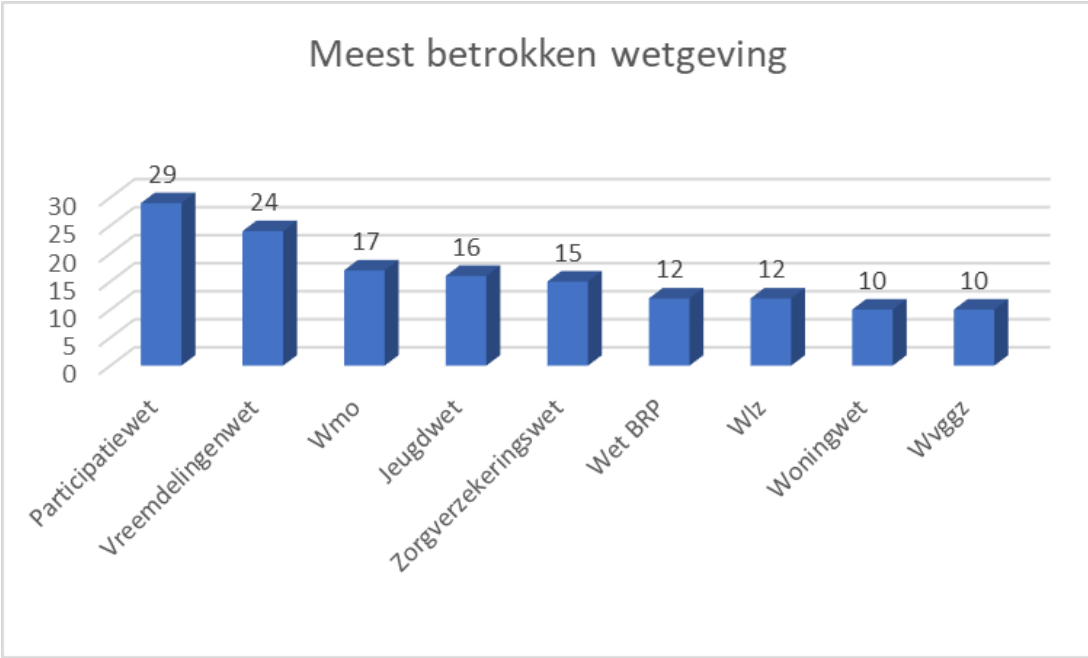
Figuur 4: betrokken ministeries

2.3 Betrokken wetgeving

Hieronder volgt een overzicht van de meest betrokken wetgeving bij de casussen. Hierbij is opgemerkt dat het gaat om de:

- aangebrachte casussen;
- casussen waarbij wetgeving het knelpunt was. In andere casussen kan deze wetgeving ook een rol spelen, maar lag daar niet het knelpunt.

De Participatiewet is de wet die het meest genoemd wordt. Vaak omdat het inkomen te laag is door bijzondere omstandigheden, bijvoorbeeld een ex-huurder die zich weigert uit te schrijven waardoor er de nieuwe huurder geen recht heeft op Huurtoeslag. Ook de wetgeving rondom vreemdelingenrecht, komt veel terug (zie figuur hierna). Daarbij gaat het met name om het ontbreken van of te laat verlengen van de verblijfsvergunning van één of meer gezinsleden, waardoor zorg, uitkeringen en tegemoetkomingen stoppen. Deze vragen speelden met name in de beginperiode van het Maatwerkloket. Die vragen zijn steeds doorgeleid naar het juiste loket en inmiddels komt dit type vragen veel minder voor.



Figuur 5: betrokken wetgeving
Het gaat hier om de wetten die het vaakst in de casuïstiek worden genoemd, maar er spelen nog andere wetten zoals Algemene kinderbijslagwet, Toeslagenwet, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Wet basisregistratie personen, etc.

De zorgwetten worden als knelpunt genoemd, bijvoorbeeld wanneer de mogelijkheden ontbreken voor gedwongen hulp bij gezinnen die veel overlast veroorzaken, of de samenleving heel veel geld kosten. Gedwongen zorg is mogelijk onder strikte voorwaarden op grond van de Wet verplichte ggz (Wvggz), als het ernstig nadeel voortkomt uit een psychische stoornis. In een aantal gevallen is niet aan die voorwaarden

voldaan, terwijl volgens de gemeente wel hulp of zorg nodig is. Er is echter een groep mensen die wel veel geld kosten, maar niet gedwongen kunnen worden om hulp te aanvaarden.
Verder spelen uitkeringen en voorzieningen een rol bij de casussen, waarbij de hoogte van de bijstand bij gezinnen met jongeren tot 21 jaar zonder arbeidsvermogen en bij gezinnen met een niet-rechthebbende partner het vaakst als knelpunt genoemd worden[16].

[16] Jongeren tot 21 hebben een lagere bijstandsnorm, omdat de ouders financieel verantwoordelijk zijn. Dat kan een probleem opleveren als de ouder(s) zelf een inkomen op minimumniveau hebben en niet financieel bij kunnen dragen. Het inkomen voor het hele gezin is dan ontoereikend voor de noodzakelijke kosten. Datzelfde geldt als er een echtpaar (of daarmee gelijkgesteld gesteld samenwonend stel) is, waarvan één partner geen recht op bijstand heeft. Het echtpaar moet de noodzakelijke kosten dan voldoen van het inkomen voor een alleenstaande (ouder).

3 Rode draden en signalen

Er zijn verschillende knelpunten te traceren uit de aangemelde casussen in combinatie met de interviews. Na enkele algemene bevindingen worden de rode draden per niveau besproken, inclusief signalen en voorbeelden uit de ingediende casuïstiek.

3.1 Algemene bevindingen

Voorafgaand aan de bespreking van knelpunten op verschillende niveaus worden een paar algemene bevindingen geschetst.

- Een groot deel van de knelpunten heeft te maken met de complexiteit van het systeem. De veelheid aan wet- en regelgeving, wet- en regelgeving die elkaar in sommige gevallen tegenwerkt, schotten in de financiële stromen tussen organisaties en binnen organisaties (tussen verschillende onderdelen) en de grote hoeveelheid organisaties die nodig is om iets op te lossen.
- Veel casussen zijn uniek en complex. Er kan niet van de maatwerkprofessional verwacht worden dat diegene kennis over en ervaring met elke denkbare samenloop van wet- en regelgeving heeft die nodig is bij het oplossen van knelpunten.
- Gemeenten hebben – met name de afgelopen periode (coronacrisis, energiecrisis, vluchtelingen Oekraïne) veel taken en verantwoordelijkheden gekregen. Het is de vraag of altijd realistisch is dat zij die allemaal oppakken binnen beperkte capaciteit en budget. Het is prijzenswaardig dat de maatwerkfunctionarissen niet loslaten en vasthouden en doorzetten tot ze een oplossing hebben.
- Alle aangesloten departementen zijn zich bewust van het principe en de noodzaak van maatwerk, maar door de grootte van de organisatie wordt het nog niet overal even sterk gevoeld en nagestreefd. Dat heeft tijd nodig.
- Het feit dat een wet mogelijkheden tot maatwerk biedt, betekent niet dat het altijd in de praktijk wordt toegepast. Dit geldt ook na een wetswijziging, ook dan wordt de wet niet altijd uitgevoerd zoals bedoeld. De mogelijkheden tot maatwerk worden mogelijk niet altijd gezien als gevolg van de complexiteit van wet- en regelgeving.
- Er is angst voor precedentwerking als een uitzondering wordt gemaakt. (Maatwerk)professionals zijn bang dat anderen ook een beroep op dezelfde uitzondering doen en dat het maken van een uitzonding een aanzuigende werking heeft.
- Betrokken partijen zijn vaak beducht voor een beroep op het gelijkheidsbeginsel als ze maatwerk leveren, omdat een grote groep mensen zich in dezelfde situatie bevindt. Het is uiteraard de vraag of je iets juist wel of juist niet moet doen als er nog veel meer mensen zich in dezelfde (onwenselijke) situatie bevinden. Dat er ruimte is om ongelijke gevallen in de mate van ongelijkheid ongelijk te behandelen, is minder bekend.

3.2 Knelpunten op macroniveau

Knelpunten op macroniveau zien op landelijk niveau, onder meer de wetgeving. Daarnaast speelt ook de visie op de

samenleving een rol. Is die hetzelfde vanuit de wetgever en de hulpverlener, of zit daar een verschil?

Knelpunt 1
Als mensen geen hulp willen, dan is dat lastig af te dwingen. Dit levert in een aantal gevallen wel (hoge maatschappelijke en financiële) kosten op voor de samenleving en heeft impact op de situatie voor de betrokkenen. Hier speelt onder meer de vraag hoe de samenleving als geheel hiernaar kijkt. Wanneer is gedwongen hulp, tegen de wil van de inwoner wenselijk?

Knelpunt 2
Wet- en regelgeving zit een oplossing in de weg.
Knelpunt 2A: Wet- en regelgeving zit in een specifiek geval door bijzondere omstandigheden een oplossing in de weg.
Knelpunt 2B: Wet- en regelgeving zit een oplossing in de weg door een bewuste keuze om iets op een bepaalde manier te regelen en door complexiteit van het systeem waardoor professionals vastlopen.

Relevante signalen

Uit de casussen zijn bij de knelpunten op macroniveau de volgende signalen te halen.

Visie op maatwerk, taken, rollen en verantwoordelijkheden (knelpunt 1)
Niet alle mensen die zich in een problematische situatie bevinden, willen hulp aanvaarden. Professionals worstelen met de vraag wat er nu precies van ze gevraagd wordt. Wat is de bedoeling van de wetgever, de verwachting van de organisatie? Een **gedeelde visie** zou hierin behulpzaam zijn. Daarbij gaat het om een visie die over alle wetten heen ligt en gedeeld wordt door gemeenten, Rijksoverheid en uitvoerders.
Professionals worstelen met de vraag hoe mensen die iedere hulp weigeren **gedwongen kunnen worden om toch hulp** te accepteren.
Aan deze wens liggen verschillende redenen ten grondslag:

- Een inwoner of gezin veroorzaakt ernstige overlast. Dit kost veel geld en gaat ook ten koste van het welbevinden van de omwonenden.
  Voorbeelden: In één gezin was in 5 jaar tijd 250 keer een interventie van politie vanwege huiselijk geweld tussen vader en zoon nodig. Veelplegers vanuit verslavingsproblematiek. Stankoverlast door een ernstig en langdurig geïnfecteerde open wond op het been.
- Het probleem laten escaleren, lost dat probleem niet op en drijft de kosten op.
- Gemeenten zien aankomen dat er zaken echt misgaan, maar kunnen soms pas ingrijpen als het daadwerkelijk mis is gegaan. Dit schaadt vertrouwen van omwonenden in de overheid.
- Deze punten hangen samen met de visie op de samenleving en de manier waarop deze is ingericht. Daarbij gaat het met name om de verdeling van verantwoordelijkheden.
  Wanneer is iets de verantwoordelijkheid van de inwoner, wanneer van de Rijksoverheid, wanneer van de gemeente?
  Uitwisselen van signalen en dilemma's met betrekking tot

dit onderwerp via het Maatwerkloket helpt alle betrokkenen om de juiste rol te pakken.

Wet- en regelgeving staat een oplossing in de weg (knelpunt 2)

Wet- en regelgeving kan in specifieke gevallen een oplossing in de weg zitten. Ook als dat beleid in de meerderheid van de gevallen wel heel goed uitpakt. Als het om een individueel geval gaat kan de **mogelijkheid om in het individuele geval, gezien de omstandigheden af te wijken van de hoofdregel** uitkomst bieden als de wet die mogelijkheid biedt. Een aantal wetten biedt die mogelijkheid (onder voorwaarden), een aantal wetten biedt die mogelijkheid niet. Gaat het om een grote groep, dan ligt het niet voor de hand om voor iedereen af te wijken van de hoofdregel, dan is een **wetswijziging** nodig om het probleem voor iedereen op te lossen. Vaak zit het probleem niet zo zeer in één wet maar in een samenloop van problemen die meerdere wetten raken.

Tussen wal en schip in individuele gevallen (knelpunt 2a)

Er doet zich een situatie voor waar de wet geen rekening mee heeft gehouden. Enkele voorbeelden uit ingediende casussen:

- **Kinderbijslag** is niet altijd **beschikbaar voor degene die voor het kind zorgt**. Soms is het niet de ouder, maar een ander familielid. Bijvoorbeeld de zus die voor haar minderjarige broer met autisme zorgt. Die is nu behalve verantwoordelijk voor de zorg, ook volledig financieel verantwoordelijk, zie art. 4 en 7 Akw.
- Gezinnen met een bijstandsuitkering die eigenlijk recht zouden hebben op dubbele kinderbijslag, hebben hier door deze samenloop van bijstand met dubbele kinderbijslag geen recht op[17].
- Schrijft een (vorige) bewoner zich niet uit, dan wordt een adresonderzoek gestart. **In afwachting van dat onderzoek** wordt minder of geen **huurtoeslag toegekend**, omdat de ingeschrevene als medebewoner wordt aangemerkt. Zie art. 2, eerste lid onder e Awir en art. 7 Wet op de Huurtoeslag. Dit proces neemt veel tijd in beslag.
- Op grond van de Wlz hebben alléén echtparen het **recht om bij elkaar te blijven** als één van hen naar een zorginstelling moet verhuizen. Zie art. 3.1.2 Wet langdurige zorg. Dit geldt niet voor moeder en (zorgbehoeftig) kind. Maar ook bij echtparen is er niet altijd aanbod om dit recht in de praktijk te brengen.
- Meneer leidt een zwervend bestaan en belandt ernstig ziek en onverzekerd in een Duits ziekenhuis. Dat ziekenhuis wil dat meneer in Nederland wordt geopereerd. Meneer is geen ingezetene van Duitsland én niet van Nederland. Hij staat hier geregistreerd in de RNI (Registratie Niet-Ingezetene). Duitsland wil meneer wel naar een Nederlands

[17] Bij een echtpaar dat een IOAW-, IOAZ- of bijstandsuitkering ontvangt, wordt de uitkering door twee gedeeld waardoor zij niet meer voldoen aan de voorwaarden voor de toekenning van het extra bedrag aan kinderbijslag, omdat er geen sprake is (lijkt) van een alleenverdiener in de zin van de wet op de inkomstenbelasting terwijl u zorgt voor een kind dat intensieve zorg nodig heeft.

ziekenhuis brengen, maar de Nederlandse ziekenhuizen willen en/of kunnen deze patiënt niet helpen. Nu ontstaat dus het probleem dat meneer in beide landen niet geholpen wordt, terwijl hij wel medische zorg nodig heeft.

Bestaanszekerheid in het geding (knelpunt 2b)

- De wetgever heeft in een aantal situaties bewust gekozen voor een lagere bijstandsnorm. Dat leidt regelmatig tot problemen met betrekking tot bestaanszekerheid. Enkele voorbeelden uit de ingediende casussen:
    - Als sprake is van een echtpaar, maar één van beiden kan niet bijdragen aan het gezinsinkomen (bijvoorbeeld omdat deze partner gedetineerd is, in het buitenland verblijft, illegaal in Nederland verblijft of studeert en jonger is dan 27 jaar, zie art. 24 Participatiewet), dan is het inkomen niet toereikend. Dit is op te lossen door individualisering van de bijstandsnorm. Zie art. 18, eerste lid Participatiewet.
    - Het gezinsinkomen van een gezin met een jongere tot 21 zonder arbeidspotentieel is te laag. De jongerennorm, art. 20 Participatiewet, is dan van toepassing, dat is in combinatie met een ouder zonder ruimte om financieel bij te springen onvoldoende om in de kosten van bestaan te voorzien. Ook dit is op te lossen door individualisering van de bijstandsnorm.

Dilemma zorgplicht versus geen recht op hulp of voorziening bij mensen zonder verblijfsvergunning (knelpunt 2b)

- Voor mensen die niet met een Nederlander gelijkgesteld kunnen worden, kunnen veel voorzieningen en uitkeringen niet worden ingezet. Dat is een bewuste keuze. Gemeenten worstelen daarmee en willen wel graag hulp leveren, omdat ze een zorgplicht hebben voor hun inwoners. Gemeenten hebben tot taak om te zorgen dat kinderen gezond en veilig kunnen opgroeien en de zorg voor veiligheid van alle inwoners van hun gemeente. Het inzetten van zorg kan slechts heel beperkt bij het ontbreken van een verblijfsvergunning. Gemeenten willen weten wat **prioriteit heeft als ze knel komen te zitten tussen de zorgplicht voor inwoners in een kwetsbare positie, het voorkomen van overlast en het verbod om (langdurig) hulp te verlenen aan mensen die niet met een Nederlander gelijkgesteld kunnen worden**.

Bewuste keuze terugbetalen lening inburgering (knelpunt 2b)

Onder de 2 voorgaande stelsels moesten nieuwkomers binnen een bepaalde termijn inburgeren. Lukte dat niet, dan werd de nieuwkomer geconfronteerd met een terugbetalingsverplichting van € 10.000, -. Zie art. 16 en 17 Wet inburgering. Dit belemmert werkaanvaarding. In de nieuwe wet is dit anders georganiseerd. Daarnaast zijn

verbetermaatregelen ingezet om problemen voor deze groep nieuwkomers te voorkomen[18].

Bewuste keuzes rondom schulden (knelpunt 2b)

- Bij het opbouwen van een buffer lopen mensen het risico om de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen kwijt te raken wanneer daar een lagere vermogensgrens voor geldt. Het niet opbouwen van een buffer vergroot het risico op financiële problemen bij een tegenvaller.
- Urgentie en impact van schulden of het moeten leven op of onder het bestaansminimum wordt niet altijd gevoeld bij het maken van beleid. Het vangnet, de draagkrachtberekening, maakt dat mensen niet terug hoeven te betalen, maar dat neemt de impact van het hebben van een (grote) schuld niet weg (bijvoorbeeld bij terugbetalen van de lening als inburgering niet binnen de wettelijke termijn wordt afgerond).

Andere bewuste keuzes (knelpunt 2b)

- Er is een bewuste keuze gemaakt om medicinale wiet niet te vergoeden, omdat er onvoldoende wetenschappelijk bewijs is dat dit effectief is.
- Er is (nog) geen toegang tot het doelgroepenregister als iemand een WW-uitkering ontvangt. Dat betekent dat in gevallen waarin een baan zonder inschrijving in dat register niet realistisch is, eerst de WW-uitkering moet worden 'uitgezeten' en iemand in de bijstand terecht moet komen voordat iemand wordt toegelaten tot het doelgroepenregister.
- Remigranten van bepaalde landen (en onverzekerde remigranten) met een Wlz zorgbehoefte die terugkeren naar Nederland moeten de eerste Wlz periode (maximaal 1 jaar) zelf betalen. De achterliggende reden is dat remigranten geen premie hebben betaald voor de Wlz toen zij in het buitenland woonden. Dat geldt ook voor een Nederlandse man die jaren in Midden-Amerika heeft gewoond, vanaf de nek verlamd is, en nu terug komt naar Nederland. Meneer heeft geen netwerk en kan nergens terecht.
- Een nareizende dochter mag hier wel verblijven, maar kan op grond van haar verblijfsrecht geen studiefinanciering krijgen. De dochter kan wel bijstand krijgen. Zie Vreemdelingenwet art. 8 onder a en WSF 2000 art. 2.1 en 2.2.

Complexiteit van het systeem

Het systeem is in een aantal gevallen zo complex, dat professionals vastlopen.

- Ouders met een echtgenoot in het buitenland zonder BSN krijgen de alleenstaande ouderkop (ALO-kop) automatisch toegekend. Vestigt deze ouder zich later in Nederland, dan kan dat tot hoge terugvorderingen leiden omdat de

[18] Zie tabel 6 in de Uitvoeringsbrief Inburgering van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, C.E.G. van Gennip, van 20.12.2022

toekenning met terugwerkende kracht wordt herzien (onterecht toegekend in deze situaties, omdat iemand geen alleenstaande ouder is). Over een oplossing wordt hard nagedacht door meerdere partijen, maar het is heel complex.

- In veel ingediende casussen spelen vraagstukken op heel veel terreinen van wet- en regelgeving. Dit maakt een oplossing moeilijk, omdat niet alle benodigde kennis aanwezig is bij de professional of in de organisatie, niet iedereen die nodig is om het probleem echt op te lossen (organisatie overstijgend) aan tafel zit en omdat niet alle problemen worden onderkend (door onbekendheid met het terrein).
- Door schotten in de financiering is het lastig om zorg of ondersteuning geregeld te krijgen. Dit kan gaan om schotten tussen organisaties, maar ook binnen organisaties tussen verschillende onderdelen.

Er zijn ook oplossingsrichtingen in gang gezet. Per 1 april 2021 is in de Algemene wet bestuursrecht de bevoegdheid voor bestuursorganen opgenomen (art. 4:94a) om – tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald – een geldschuld geheel of gedeeltelijk kwijt te schelden indien de nadelige gevolgen van de invordering onevenredig zijn in verhouding tot de met de invordering te dienen doelen.

Voorbeeld complexiteit casuïstiek

Wat speelt er?

Het gaat om een meisje van 9 jaar dat als gevolg van een syndroom een aantal lichamelijke beperkingen heeft. Eén van haar beperkingen is dat ze niet kan spreken, al kan ze wel horen. Om die reden is het voor haar belangrijk om gebarentaal te leren, zodat zij op die manier met anderen kan communiceren.

Wat is het probleem?

Dit meisje heeft een indicatie cluster 2 (voor dove, slechthorende leerlingen en leerlingen met een taalontwikkelingsstoornis), ook al voldoet ze feitelijk niet aan de richtlijnen omdat zij horend is. De scholen in de regio zeggen toe om te doen wat nodig is. Op dit moment maakt het meisje gebruik van een stemtolk en communicatie-assistent. Deze worden betaald vanuit een PGB op grond van de Jeugdwet. Er is echter een structurele oplossing nodig, zij zal haar hele leven afhankelijk zijn van deze faciliteiten. Hier speelt een aantal knelpunten:

De aanvraag om een stemtolk is afgewezen omdat er geen auditieve beperking is. Daarnaast speelt het probleem dat er aangepast materiaal is aangeschaft op cluster 3 onderwijs. Dat mag niet meegenomen worden naar cluster 2 onderwijs, omdat het uit en ander potje is betaald. Cluster 2 heeft geen budget om dit aan te schaffen. Het derde knelpunt is dat er geen passend onderwijs in haar eigen woonplaats is, enkel een heel stuk verderop. De diverse wetten die gaan over de inzet van een tolkvoorziening (OCW voor onderwijs, VWS voor leefdomeinen en SZW voor arbeid) hanteren allemaal een strikt percentage voor wat betreft de auditieve beperking. Er is geen hardheidsclausule in de verschillende wetten.

Hoe is deze casus opgelost?

Er zijn 3 gesprekken geweest met een grote groep betrokkenen. De moeder van het meisje, de gemeente waar ze woont, UWV, cluster 2 en cluster 3 onderwijs en de Zorgverzekering. Tijdens deze gesprekken zijn alle knelpunten benoemd, oplossingsrichtingen bedacht en is per knelpunt een verantwoordelijke aangewezen. Uiteindelijk zijn alle knelpunten opgelost door UWV en zorgverzekering.

Wat betekent dit voor toekomstige vergelijkbare vraagstukken?

Er is een interdepartementale werkgroep in het leven geroepen om tot een structurele oplossing te komen voor vergelijkbare vraagstukken. Daarnaast is er overleg geweest met het ministerie van OCW in het kader van toegankelijkheid van dovenonderwijs voor kinderen zonder auditieve beperking en voor wat betreft de mogelijkheden om aangepast materiaal mee te nemen van de ene school naar de andere school.

3.3 Knelpunten op mesoniveau

Op mesonniveau draait het om knelpunten op organisatieniveau. Hoe is de samenwerking binnen de organisatie geregeld en hoe is het tussen organisaties onderling? Zijn de systemen leidend of de inwoners? Dit is een taai vraagstuk, omdat multiproblematiek van velen is en daarmee van niemand.

Knelpunt 3
De samenwerking loopt niet soepel. Er is strijd over wie wat betaalt, wie begint met zorg en wie de regie heeft. Dit speelt tussen gemeenten en uitvoeringsinstanties, tussen uitvoeringsinstanties onderling, tussen rijk en gemeenten en binnen gemeenten.

Knelpunt 4
Soms verstopt één ding het hele systeem. Heeft iemand geen ID-bewijs of is de verblijfsvergunning niet tijdig aangevraagd of verlengd, dan kan geen enkele voorziening worden ingezet.

Relevante signalen

Uit de casussen zijn bij de knelpunten op mesoniveau de volgende signalen te halen. Deze signalen geven ook weer waar **handelingsperspectief** is.

Probleem wordt naar andere organisaties of de inwoner verschoven (knelpunt 3)

Soms moeten gemeenten een probleem oplossen omdat niemand anders dat oppakt. Bijvoorbeeld omdat er niets geregeld is, of omdat de afhandelingstermijn bij andere partijen te lang duurt voor inwoners zonder buffer. Uit de casussen blijkt overigens niet dat dit bewust gebeurt. Het kan ook zijn dat onduidelijk is waar de verantwoordelijkheid ligt. Gemeenten pakken de handschoen vaak op, omdat ze meer zicht hebben op de financiële problemen van mensen als deze tegemoetkomingen te lang op zich laten wachten. In het **werkproces zou oog moeten zijn voor (financiële) kwetsbaarheid**. Gemeenten en uitvoeringsinstanties kunnen afspraken maken over de risico's van lange afhandelingstermijnen en hoe die risico's te ondervangen. Gemeenten hebben onvoldoende budget om al deze zaken op te pakken die anders blijven liggen. Als de oorzaak in het ene domein plaatsvindt en het gevolg in het andere domein, dan is de vraag wie verantwoordelijk is en wie betaalt. In 1 ingediende casus werd het probleem bij de inwoner zelf gelegd, omdat de organisaties er onderling niet uitkwamen wie verantwoordelijk was.

Werkprocessen volstaan niet (knelpunt 3)
Het knelpunt zit in de werkprocessen. Enkele voorbeelden uit de ingediende casussen.

- De afhandelingstermijn is te lang en de inwoner kan niet zo lang wachten op het inkomen (bijvoorbeeld de aanvraag om kinderbijslag van iemand die uit het buitenland naar Nederland verhuist). In het werkproces kan **oog voor**

(financiële) kwetsbaarheid worden ingebouwd, bijvoorbeeld door waar nodig voorschotten te verstrekken.

- Deelaspecten van het plan van aanpak zijn slecht op elkaar afgestemd, zeker als sprake is van problematiek over de grenzen van de eigen afdeling of zelfs organisatie. Voorbeelden: kind is geplaatst in een instelling op 170 km van het ouderlijk huis (reistijd 3½ uur enkele reis met OV bij gebrek aan auto en rijbewijs), er wordt van moeder verwacht dat ze wekelijks bij de therapie aansluit. Of bij een gescheiden echtpaar verlangt de jeugdhulpverlener dat vader steun biedt bij de opvoeding, de inkomensconsulent verdenkt de ex-echtgenoten van fraude omdat vader regelmatig langskomt. Hieruit blijkt het belang om de **regie** goed te beleggen.
- De werkprocessen zijn leidend, niet het probleem van de inwoner. Zo is de toekenning van jeugdhulp niet mogelijk nu moeder op een camping verblijft, omdat het systeem de aanmelding dan niet kan verwerken.
- De WSNP[19] is persoonlijk. Door het overlijden van een vader 1 maand voordat hij schuldenvrij is, eindigt de WSNP voortijdig. Er is geen schone lei en het restant van de schuld komt in de erfenis, waardoor de erfgenaam noodgedwongen moet afzien van de erfenis of met een schuld wordt geconfronteerd. Voor het overlijden had dit opgelost kunnen worden, daarna niet meer. Hier is niet tijdig op geacteerd door de betrokken professionals, de dochter kan het niet meer recht zetten. De complexiteit van deze casus zit in de technische, juridische en cultuurkant. Wie pakt wat wanneer op?
- Jeugdhulp wordt in principe uitsluitend op Nederlands grondgebied verstrekt. Zie art. 1.3, eerste lid Jeugdwet. In de casus waarin een vader permanent naar Frankrijk wil met zijn kinderen, die als gevolg van trauma's aangewezen zijn op jeugdhulp, zijn niet alle mogelijkheden ingezet als gevolg van onbekendheid met de mogelijkheden.

ID-bewijs en verblijfsvergunning als obstakel (knelpunt 4)

Als iemand geen ID-bewijs (meer) heeft en niet in Nederland is geboren, is het heel moeilijk om aan een nieuw ID-bewijs te komen. Zeker als iemand dat persoonlijk moet gaan halen in het geboorteland (dat is niet mogelijk zonder ID-bewijs). En zonder ID-bewijs geen hulp. Het is bijna onmogelijk om uit die cirkel te geraken.

Als de verlenging van de verblijfsvergunning te laat wordt aangevraagd, al is het maar één dag, dan stoppen allerlei uitkeringen en (inkomens)ondersteuning. Dat leidt tot grote en acute financiële problemen. Daar komt bij dat het weer opstarten van alle ondersteuning als het wel in orde is, vaak lang duurt waardoor de problemen verergeren door het lange wachten op inkomen of hulp. Ook hier is **oog voor financiële kwetsbaarheid** – in ieder geval bij het weer opstarten – van belang, bijvoorbeeld door het verstrekken van voorschotten waar nodig.

[19] Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

3.4 Knelpunten op microniveau

Het gaat hier om knelpunten op niveau van het individu. Dat kan zijn de inwoner of de professional[20]. Op microniveau spelen twee vragen. Ten eerste de vraag of de ondersteuning past bij het denk- en doenvermogen van de inwoner, zodat die het eigen leven vorm kan geven[21]. Ten tweede speelt de vraag wat de (maatwerk-)professional nodig heeft om samen met de inwoner maatwerk te realiseren en te borgen? Daarbij gaat het om vakmanschap, netwerk en steun vanuit het management van de eigen organisatie. De professional moet het begrijpen (hoofd), voelen dat dit nodig is (hart) en de instrumenten hebben om het uit te voeren (handen). De (maatwerk-) professional heeft voldoende kennis van wet- en regelgeving om de mogelijkheden/ruimte voor maatwerk te zien, heeft de vaardigheden om de oorzaak van het probleem te achterhalen, samen te werken met anderen en een oplossing te bedenken. En tot slot heeft de (maatwerk-)professional steun vanuit het management/ bestuur en is deze toegerust op de soms toenemende kritiek van de samenleving. Dit geldt voor de professional die contact heeft met de inwoner, maar ook voor vakmanschap op de ministeries. Ook daar is kennis en kunde nodig om de ruimte voor de professional bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties te realiseren.

[20] Het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek richt zich op de professional. Toch is hier ook een aantal knelpunten op het niveau van de inwoner benoemd, omdat dat de professional belemmert om het werk goed uit te voeren.

De knelpunten

Op microniveau komen we 2 typen knelpunten tegen.

Knelpunt 5

Er zijn wel maatwerkmogelijkheden binnen de wet, maar een professional verleent geen medewerking aan de voorgestelde oplossing.

Knelpunt 6

Het systeem houdt onvoldoende rekening met het denk- en doenvermogen van de inwoner die zich in een problematische situatie bevindt. Of de inwoner ziet de noodzaak van hulp of ondersteuning niet in.

Relevante signalen

Uit de casussen zijn bij de knelpunten op microniveau de volgende signalen te halen. Deze signalen geven ook weer waar **handelingsperspectief** is.

Benutten maatwerkmogelijkheden (knelpunt 5)

Uitvoeringsorganisaties en gemeenten benutten niet in alle gevallen de maatwerkmogelijkheden uit de wet. Uit de analyse blijkt dat dit type casussen in de eerste periode vaker werden aangeleverd dan in de tweede periode. Uit de interviews komt het beeld naar voren dat organisaties dit type casussen in de loop van de tijd vaker zelf hebben opgepakt en om die reden

[21] Het denk- en doenvermogen in relatie tot de complexiteit van het systeem heeft ook raakvlakken met het macroniveau.

niet meer aan (hoeven te) melden bij het Maatwerkloket. Om wél alle mogelijkheden te benutten, is het volgende nodig:

- (Uitvoerings)organisaties hebben een **visie op maatwerk** en voeren die uit.
- Professionals zijn betrokken, hebben de **benodigde kennis** van de mogelijkheden die wet- en regelgeving biedt, de **wil om te doen wat nodig is** en de benodigde **vaardigheden** op het gebied van vraagverheldering, samenwerken en motiveren.
- De maatwerkfunctionaris heeft **mandaat, budget, ruimte, doorzettingsmacht, assertiviteit en vasthoudendheid** om een oplossing af te dwingen. Daarbij is de maatwerkfunctionaris afhankelijk van de medewerking van verschillende professionals binnen de eigen organisatie.
- De maatwerkfunctionaris kan gebruik maken van een **breed netwerk** om iedereen die nodig is aan tafel te krijgen, bijvoorbeeld via het **Maatwerkloket**.

- Enkele voorbeelden uit de casussen:
    - Verhogen bijstandsnorm door individualisering als het bestaansminimum door bijzondere omstandigheden (ernstig) in het geding is.
    - Geen verkorting WSNP aangevraagd in verband met voorzienbaar overlijden op korte termijn.

Denk- en doenvermogen (knelpunt 6)

- De **eisen die we aan mensen stellen** houden onvoldoende rekening met (**tijdelijke) kwetsbaarheid**, bijvoorbeeld vanwege een ingrijpende gebeurtenis, en (tijdelijk) beperkt doenvermogen na ingrijpende gebeurtenissen als echtscheiding of verlies van een partner.
- De (maatwerk-)professional staat machteloos als de inwoner geen hulp wil of kan aanvaarden.
- Wetgever en hulpverleners hebben verschillende opvattingen over de eigen verantwoordelijkheid van iemand. Sommige hulpverleners willen daardoor elk gevolg van (onhandige) keuzes oplossen, terwijl de wetgever inzet op het zelfoplossend vermogen. Tussen hulpverleners zitten op dit terrein ook grote verschillen. Dit vraagt om een **overkoepelende visie**: hoe is de verdeling van verantwoordelijkheid tussen inwoner en overheid en hoe houden we daarbij rekening met de mogelijkheden en vaardigheden van de inwoner (kan die het probleem zelf oplossen?)?

Zorgmijders (knelpunt 6)

Inwoners die op veel gebieden problemen hebben, willen niet altijd hulp ontvangen. Hiervoor zijn uit de casussen de volgende oorzaken te destilleren:

- Er is sprake van misinformatie uit de eigen omgeving/het eigen netwerk (bijvoorbeeld dat een verblijfsvergunning automatisch volgt bij verblijf in een Blijf-van-mijn-lijf-huis). De **correcte informatie** bereikt deze mensen niet of niet voldoende. Dit wordt een knelpunt als het samengaat met een gebrek aan vertrouwen in de professionele hulpverlening.

- Uit de interviews komt het beeld naar voren dat zorgmijders gebrek aan **vertrouwen in de professionele hulpverlening hebben** en daarom geen hulp zoeken.
- Er is een al dan niet terechte **zorg voor de achterblijvende gezinsleden** vanuit de zorgbehoeftige (een moeder die haar dochter met een beperking niet wil achterlaten, een man die zijn zorgbehoevende echtgenote niet alleen wil laten).
- Wetgever en hulpverlener hebben verschillende **opvattingen over eigen verantwoordelijkheid** van burgers. Moet de overheid alle problemen die voortkomen uit minder handige keuzes oplossen? Bijvoorbeeld: het niet kunnen krijgen van een VOG als gevolg van eerder handelen. Betrokkene kan werk in een andere richting zoeken.[22]

Daarnaast speelt dat er **tijd, vaardigheden en expertise** nodig zijn om zorgmijders te bereiken. Het begint bij aanbellen en vragen hoe het gaat. Hier spelen ook vraagstukken die gaan om het wegnemen van drempels om zorg te aanvaarden, zoals het kwijtschelden van het eigen risico of het in een zorginstelling plaatsen van het hele gezin als één persoon een Wlz-indicatie heeft (bijvoorbeeld de moeder die haar dochter met een beperking niet alleen wil achterlaten). In de casussen waar het mijden van zorg een rol speelt en het uiteindelijk toch is gelukt om de benodigde zorg te verlenen, is actief gewerkt aan een vertrouwensband en is aangesloten bij dat wat de zorgmijder graag wil bereiken (echtgenote/ dochter met beperking mee naar verpleeghuis).

Het vinden van **passende zorg voor sommige combinaties van problemen** is niet of nauwelijks mogelijk door exclusiecriteria. Bijvoorbeeld als mensen als gevolg van een verslaving psychische problemen krijgen. Zeker als ze dan (licht) strafbare feiten plegen, is dit voor de GGZ een reden om hen niet op te nemen of te behandelen. Deze mensen vallen dan tussen wal en schip, omdat ze niet altijd ergens terecht kunnen voor zorg en/of behandeling.

Mensen in kwetsbare situaties (knelpunt 6)

Mensen die zich in een kwetsbare situatie bevinden raken soms verder in de knel door het systeem in combinatie met hun kwetsbare situatie. Na een echtscheiding of verbroken relatie kan een ex-partner zich in een kwetsbare positie bevinden. Zeker als sprake is van een vecht- of pestscheiding, kunnen ex-partners elkaar veel kwaad doen. Bijvoorbeeld het maken van schulden op naam van de ex, waardoor die financieel in grote problemen komt. Er is nu weinig **bescherming voor ex-partners**.

Voor sommige mensen is het niet mogelijk door een (tijdelijke) kwetsbare situatie om binnen de gestelde termijn een **diploma te halen met studiefinanciering**, bijvoorbeeld door

[22] Daarnaast speelt hier mee dat het niet afgeven van een VOG dient ter bescherming van de samenleving.

persoonlijke problemen. De mogelijkheid tot verlenging biedt niet altijd uitkomst:

- Verlenging is niet mogelijk bij een 2e opleiding, de gemeente ziet zonder opleiding geen baankans.

4 Conclusie

Er zijn verschillende oorzaken waardoor casuïstiek vastloopt. De conclusies uit deze rapportage zijn uitsluitend van toepassing op de casuïstiek rond multiprobleemsituaties die is aangemeld bij het Maatwerkloket. Het is daarmee niet representatief voor alle casuïstiek in Nederland die mogelijk vastloopt.

Complexiteit

Het systeem is complex, in een aantal gevallen té complex. Dat geldt met name als er op meer dan één leefgebied sprake is van problemen. In dat geval kan een inwoner klem komen te zitten tussen elkaar tegensprekende wetten of financieringsstromen die een oplossing moeilijk maken.
Dit is niet eenvoudig op te lossen. In veel gevallen is de wetgeving logisch en pakt deze goed uit, maar in specifieke gevallen kan deze heel ongelukkig uitpakken. Dit heeft vaak te maken met een samenloop van problemen op meerdere leefgebieden waar de afzonderlijke wetten niet op geschreven zijn.
Daar komt bij dat het oplossen van de knelpunten vaak vraagt om een combinatie van wet- en regelgeving, structuur en cultuur. Met andere woorden, het probleem kan alleen opgelost worden als de wet- en regelgeving ruimte biedt, betrokken organisaties samenwerken en elkaar weten te vinden en de maatwerkprofessional het vakmanschap en de tijd en ruimte heeft en ervaart om een oplossing te realiseren.

Een oplossing vraagt dus om ruimte op alle drie de niveaus: macro, meso en micro.
Hieronder zijn handelingsperspectieven benoemd om knelpunten in de toekomst te voorkomen of (sneller) op te lossen. Dit zijn handelingsperspectieven die niet in alle gevallen direct resultaat opleveren, daar is tijd voor nodig. Nut en noodzaak hiervan wordt wel duidelijk gevoeld bij alle betrokken partijen. Uit de interviews in combinatie met de analyse van de ingebrachte casussen blijkt dat er duidelijk een beweging in gang is gezet waarbij meer wordt gezocht naar het oplossen van multiproblematiek. Deze beweging wordt door het Maatwerkloket gestimuleerd en gefaciliteerd.

Handelingsperspectief macroniveau

Op macroniveau zijn de volgende punten van belang.

- Uitvoerders worstelen met tegenstrijdige opdrachten. Bijvoorbeeld mensen die geen hulp willen, maar wel (veel) overlast veroorzaken of door hun keuzes veel geld kosten. Of waarbij gemeenten aan zien komen dat een situatie volledig uit de hand gaat lopen, maar pas kunnen ingrijpen op het moment dat het misgegaan is. Hoe vinden ze de balans tussen gedwongen hulp aan mensen die dit niet willen en het beschermen van de andere inwoners dan wel het efficiënt inzetten van publieke middelen? **Uitwisselen van signalen en dilemma's met betrekking tot dit onderwerp, bijvoorbeeld via het Maatwerkloket, helpt alle betrokkenen om de juiste rol te pakken.**
- Het is niet mogelijk om wetgeving te maken die goed past op 100% van de situaties. Een **mogelijkheid om af te**

wijken, bijvoorbeeld omdat in een individueel geval het doel van een of meerdere wetten niet wordt behaald, zou helpend zijn.

Handelingsperspectief mesoniveau

Op mesoniveau zijn de volgende punten van belang.

- Als onduidelijk is welke organisatie verantwoordelijk is, dan **lossen de organisaties dat onderling op** en wordt het probleem niet bij de inwoner neergelegd.
- **Werkprocessen en plan van aanpak** worden zodanig georganiseerd dat onderdelen goed op **elkaar afgestemd** zijn.
- Bij de afhandelingstermijn is **oog voor (financiële) kwetsbaarheid** van mensen. De afhandelingstermijn wordt daarop afgestemd of er wordt een tussenoplossing geboden.

Handelingsperspectief microniveau

Hoe voorkomen we dat zich in de toekomst nieuwe knelpunten op microniveau voordoen? Daarvoor zijn de volgende punten van belang.

- Organisaties hebben een **visie op maatwerk** en de verdeling van verantwoordelijkheid tussen de verschillende overheidsinstanties en inwoners en voeren die uit. Ze zorgen voor **mandaat** bij een maatwerkfunctionaris als het gaat om vastgelopen casussen.
- Het **vakmanschap** van de professional wordt versterkt: Meer kennis van de mogelijkheden die wet- en regelgeving biedt, ruimte, doorzettingsmacht, assertiviteit en vasthoudendheid om een oplossing af te dwingen.
- Houd bij alles rekening met het **denk- en doenvermogen** van inwoners en de kwetsbare situatie waarin ze zich (tijdelijk) kunnen bevinden.
- Er is voor samenloop van verschillende problemen **passende zorg beschikbaar**. Nu wordt in een aantal gevallen iemand niet geholpen omdat er geen plek is waar iemand met deze samenloop van problematiek welkom is (bijvoorbeeld verslaving en psychiatrische problematiek).

Over Stimulansz

Stimulansz is kennis- en adviespartner van gemeenten en levert praktische oplossingen die écht werken. We vertalen de theorie van wet- en regelgeving naar de werkvloer, waarbij we laten zien dat er meer mogelijk is in de regelgeving dan vaak wordt gedacht.

We adviseren en trainen beleidsmedewerkers, klantmanagers en andere professionals en doen dat met veel enthousiasme en betrokkenheid en vanuit een grote kennis van de praktijk. En we helpen mee aan het verbeteren van de bedrijfsvoering van uw organisatie.

Zo zit Stimulansz in het hart van alle werkprocessen met als doel de dienstverlening van gemeenten in het sociaal domein beter, en daarmee het leven van mensen die afhankelijk zijn van die dienstverlening, een stuk makkelijker te maken.

Benieuwd wat Stimulansz nog meer te bieden heeft?
Ga naar www.stimulansz.nl voor meer trainingen, kennis en advies.

Volg ons ook op social media:

