



Gemeente
Amsterdam



Voorbij het voorstelbare

Kwetsbare huishoudens met complexe problemen





Inhoud

Voorwoord	4	Open ogen het verhaal van Shirli	52 52	Kind Met Status, Ouder Zonder Status	90
Wietplantage en ontruiming	6	Thuisloos	55	Sociaal Hospitaal Business Case	90
Uithuiszetting het verhaal van Glenda	14 14	Inwonen of niet?	61	Uithuiszetting	96
Drama King	17	Inwonen of niet? het verhaal van Nusrat	64 64	Thuisloos	98
Ongeneeslijk zieke moeder	20	Selim Ilkin over het vak van hulpverlener	67 67	Ontruiming met vier kinderen	100
Negatief inkomen	22	Uit huis door beslagvrije voet	70	SOHOS 020 MAKER SPACE	102
Wietplantage	30	IB 60 onmogelijk	74	Systeemknelpunten	104
Geen opvang	32	Van hotel naar hotel	77	Professionele Observaties	108
Geen opvang het verhaal van René	35 35	Onderdrukt door ex-man	84	Conclusies en aanbevelingen	111
Geen status, geen huis	44	Onderdrukt door ex-man het verhaal van Maryse	87 87	SOHOS LAB Begrippen en afkortingen	113 116

Voorwoord

Onze stad kent een groep burgers die kampt met complexe, meervoudige problemen (inkomen, wonen, schulden, gezondheid enzovoort). Complexe casussen, waarbij het soms moeilijk is om tot een doorbraak te komen. In opdracht van het Amsterdamse college brachten we een aantal van die allermoeilijkste casussen in kaart. Deze rapportage heeft tot doel te leren van de oplossingen die konden worden gevonden - maar ook waar deze niet voor handen zijn of worden belemmerd voor die Amsterdammers die het betreft.

Ten behoeve van de rapportage SOHOS/020 "Voorbij het voorstelbare" hebben het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) en Samen DOEN samengewerkt. Met de Samen DOEN teams in de wijken geeft Amsterdam vorm aan de bijzondere verantwoordelijkheid die zij heeft ten aanzien van de meest kwetsbare huishoudens in de stad: huishoudens die met complexe multiproblematiek kampen en verminderd

zelfredzaam zijn. De professionals in deze teams bieden hen de nodige zorg en ondersteuning en dragen zij bij aan het oplossen of stabiliseren van de problemen in het huishouden. De professionals in de teams hebben in het kader van de samenwerking met het Instituut voor Publieke waarden casussen aangedragen waarin zij vastliepen. Deze casussen zijn in samenwerking met het IPW verder opgepakt.

Het voorgaande heeft geresulteerd in een analyse door het IPW waarin verschillende systeemknelpunten zichtbaar zijn gemaakt. Soms gaat het om uitsluitende voorwaarden, soms om gebrek aan benodigde snelheid. Maar altijd vraagt maatwerk in deze situaties om een uitzondering of een alternatief op de reguliere aanpak. Soms vragen ze om een gelegitimeerd beroep op een hardheidsclausule. En ten slotte kan

er ook simpelweg een gebrek aan een toegankelijke en legale voorzieningen zijn voor een groep burgers. In zo'n geval is een business case doorgaans een goed startpunt. Wanneer het knelpunt extern ligt - zoals bij de Belastingdienst of bij nationale wetgeving - kan de gemeente Amsterdam compenseren en het knelpunt (bestuurlijk) agenderen

De analyse door het IPW wordt voorafgegaan door interviews met enkele

betrokkenen die hun verhaal hebben. U treft hier verhalen van hulpverleners die hun cliënten met raad en daad hebben bijgestaan en dat soms nog doen. Zij zijn geïnterviewd zodat juist ook hun verhaal, beleving, ervaren knelpunten en mogelijkheden een plek krijgen naast de feitelijke analyse.

Tot slot heeft het IPW naast de casuïstiek van Samen DOEN nog heel veel casuïstiek in den lande behandeld. De waarnemingen

en de conclusies die daarmee samenhangen kunnen verschillen. Daar waar de situatie in Amsterdam (inmiddels) een andere is of aanvullende informatie over regels, regelingen, afspraken ect. kan worden gegeven is deze vanuit de gemeente op onderdelen toegevoegd. De uitkomsten van SOHOS|020 worden onder meer meegenomen in de doorontwikkeling van het sociaal domein, met name op het gebied van woonruimte, inkomen en schulden.



Wietplantage en ontruiming

Paulien is al langere tijd werkzaam in de hulpverlening in Amsterdam West. Ze werkte op verschillende plekken in het stadsdeel.

Via Mentrum komt Ans bij haar terecht. Ans is een suïcidale vrouw van even in de zestig. Ondanks dat is ze wel wilsbekwaam. Ze heeft een dochter van 27 jaar die bij haar vriend woont.

Ans houdt er in haar woning een wietplantage op na van ongeveer 50 planten. Voor eigen gebruik, maar ook om geld te verdienen.

Op een moment wordt dat ontdekt en beëindigt de woningbouwvereniging de huurovereenkomst met Ans. De woning zal worden ontruimd. Paulien gaat op zoek naar mogelijkheden om Ans tijdig te herhuisvesten, en dat is het begin van een hoop verwarring en ellende.

“Om een woning te huren, moet je te boek staan als een goede huurder”, vertelt Paulien. “Nu, dat was Ans door het hele gebeuren niet meer. Door de wietplantage heeft ze het etiket van slechte huurder op zich. Geen enkele woningbouw wil dus meewerken om zo iemand te huisvesten. In het vonnis van de rechter staat dat de coöperatie wel mee wil werken. Dat had er op die manier niet in moeten staan – omdat dit valse hoop gaf. Maar dat is zo detaillistisch dat een rechter dat weer niet weet.”

Voordat het zo ver is, doet Paulien al het mogelijke om toch nog vervangende woonruimte voor Ans te vinden. Een collega van haar schiet daarbij te hulp – het team van Paulien opereert vaak in duo's. Het lukt de collega wonderbaarlijk genoeg om een verklaring van goed huurschap voor Ans te regelen. Maar dat is pas nadat er allang een vonnis van de rechtbank is. Het mag niet meer baten. Ontruiming zal binnen twee maanden gaan plaatsvinden.



“Een straf was in dit geval wel op zijn plaats. Maar als samenleving schiet je met deze ontruiming echt niets op.”



“Op zich kan ik me als hulpverlener wel vinden in het standpunt van de woningbouwcoöperatie”, verzucht Paulien. “Hun woningen zijn niet verzekerd als zich daar een wietplantage in bevindt. Dat kun je niet maken richting de andere huurders. Ja, een straf was in dit geval wel op zijn plaats. De andere kant van het verhaal is, dat de samenleving met deze ontruiming echt niets opschiet. Met een strafvonnis waren we sneller klaar geweest. Ans had dan bijvoorbeeld een maand kunnen zitten, en weer terug kunnen keren naar haar woning. Daarnaast heeft ze de leeftijd om in aanmerking te komen voor een seniorenwoning. Een kleine seniorenwoning was ook een mogelijkheid geweest. Iets van 30 vierkante meter, zodat ze er in ieder geval geen plantjes meer kan verbouwen.”

Door haar psychiatrische problematiek is Ans razend. Boos op Paulien, boos op de woningbouw, boos op de rechtbank. Iedereen bejegent haar onheus in haar beleving. Dat resulteert met grote regelmaat in suïcidale neigingen. Al haar spullen belanden bij de ontruiming op straat. Ze is vrijwel alles kwijt als ze onderdak zoekt bij haar dochter.

Tussen de bedrijven door zoekt Paulien hulp bij het SOHOS team. “Daar wordt bevestigd dat we juist hebben gehandeld. Zij gaven aan de stappen te doorlopen, die we al doorlopen hadden”, legt Paulien uit. “Het heeft me in die zin niet verder geholpen. Behalve dan dat ik Ans kon laten zien dat ik werkelijk alles geprobeerd heb. Ik vond het ook een juiste en zorgvuldige handelwijze. Ik wilde in dit geval zeker weten dat ik niks over het hoofd had gezien.”

Mevrouw woont nog steeds bij haar dochter. Ze vermijdt ieder contact met de hulpverlening. “Mijn telefoontjes wimpelt ze af”, vervolgt Paulien. “Als hulpverlener ben ik in deze zaak niet verder gekomen. In dit verhaal maak ik me vooral zorgen hoe het verder moet met de dochter en haar vriend, met hun relatie. Het valt niet mee om met iemand te leven, die zulke zware psychische problemen heeft. Voor de dochter kan ik helaas niets betekenen. Ze woont niet in Amsterdam. Ik hoop dat zij zelf tijdig naar hulp zal gaan zoeken.”

Maatwerkplan

Casus: Ontruiming met vier kinderen

Toelichting

Dit is een maatwerkplan. Hiermee kun je overzicht creëren, maatwerk maken en maatwerk legitimeren. Stap voor stap. Met je team, een externe partner, of alleen. Het is bedoeld om maatwerk maken makkelijker te maken. Voor vragen over het plan kun je terecht bij het Instituut voor Publieke Waarden.

Maatwerk maken Korte situatieschets

Beschrijf hier alle details van de casus die relevant zijn voor het maken van een maatwerkoplossing.

De situatiebeschrijving bevat vaak in ieder geval:

1. Leeftijd, geslacht, woonsituatie
2. Beperkingen of aanwezige begeleiding/maatregelen
3. Probleembeschrijving
4. Looptijd casus binnen het team, wat er al is gedaan en
5. Wat is het probleem dat je op wilt lossen?

5. Waardoor loopt het oplossen van de casus nu vast?

Een alleenstaande moeder (37) woont samen met haar 4 kinderen in een huis. Ze is in het verleden in detentie geweest vanwege drugssmokkel. In de tijd dat ze in detentie zat heeft ze huurschulden opgebouwd. Daarnaast heeft een ex van moeder fraude gepleegd waar zij voor is opgedraaid. Het gaat om een belastingschuld van 15.000 euro. Door deze fraude kon mevrouw een tijd geen bankrekening openen, hierdoor liep zij bepaalde toeslagen mis waardoor er wederom een huurschuld is ontstaan.

Vervolgens dreigde de woningcorporatie met een ontruiming als ze niet de meest recente huurschuld zou betalen. Omdat de schuldhulpverlener verwachtte dat mevrouw in korte tijd 3000 euro met terugwerkende kracht van de Belastingdienst zou ontvangen (vanwege eerder misgelopen toeslagen), is er toen een regeling getroffen met Ymere. Dit bedrag bleek veel lager (€ 1000) te zijn, en is uitgegeven door mevrouw aan een deurwaarder voor de energierekening.

Vervolgens is een moratorium aangevraagd, maar afgewezen van de fraudevordering van de Belastingdienst. In de week voor de geplande ontruiming is wederom onderhandeld met Ymere door de GGZ. Mevrouw heeft de ontruiming vervolgens weten af te wenden door € 2500 in cash aan de deurwaarder van Ymere te overhandigen, conform de onderhandelingen. Hiermee is twee maanden uitstel van ontruiming gerealiseerd.

De kinderen hebben veel last van stress in de huidige situatie. Hoewel de jongste drie kinderen het redelijk goed doen op school, heeft de oudste (19) fysiek geweld gebruikt en is vervolgens uit huis gezet door mevrouw. Er is ook een melding van overlast geweest en de Ymere is van mening dat de achtertuin onkruidvrij moet zijn. Dat is inmiddels zo.

Schulden van mevrouw

Mevrouw heeft een aantal grote schulden, namelijk:

Oude huurschuld bij Ymere:

ca. € 10.000

Schuld bij DUO:

ca. € 10.000

Huidige schuld bij Ymere:

ca. € 2.600

Schuld bij de Belastingdienst:

ca. € 15.000

Daarnaast heeft mevrouw een aantal kleinere schulden, zoals boetes en schulden bij de energieleverancier. In totaal heeft ze naar schatting circa € 45.000 schuld. Het is niet duidelijk of mevrouw toegang heeft tot de schuldhulpverlening vanwege de boetes en fraudevordering: daar ontvangen de professionals verschillende signalen over van Civic.

De regels met betrekking tot fraude zijn helder: indien er in de afgelopen 5 jaar sprake is geweest van fraude dan is dit een harde afwijsground voor een schuldregeling of WSNP. Het is echter wel mogelijk een schuldhulpverlening voor iemand op te starten

Inkomen

Mevrouw heeft in principe voldoende

inkomen om de vaste lasten te betalen en afloscapaciteit over te houden. Op dit moment heeft ze een betalingsregeling met Ymere van € 150 per maand, die haar afloscapaciteit nog niet uitput.

Hoe is het nu?

Op dit moment heeft moeder een vriendin die haar op het rechte pad wil houden. Ze wil bovendien graag haar kinderen bij zich houden. Dat motiveert haar om aan de slag te gaan. Ze erkent dat ze eigenlijk meer hulp nodig heeft dan ze nu ontvangt.

Ze deelt op dit moment haar huis met een ex-vriendin (met kind) en heeft eerder haar dementerende moeder onderdak geboden, terwijl ze dat laatste niet goed aankon en het eerst liever niet wilde. Ze vindt het kortom moeilijk om grenzen te stellen.

Plangroep beheert haar budget op dit moment. Ze betalen de vaste lasten voor mevrouw en keren per maand €350 aan leefgeld uit. Verder zijn de volgende partijen op dit moment betrokken: team Samen Doen Oud Oost, de GGD, JBRA en MPG. Mogelijk is voor de oudste zoon (jeugd)reclassering betrokken.

Wat dreigt er?

De woningcorporatie heeft een verzoek tot ontruiming gedaan en gehonoreerd

gekregen. Die stond gepland voor 15 februari 2016, en is nu uitgesteld naar 15 april 2016. De meest acute dreiging is dan ook een ontruiming. Verder dreigt een continuering van de financiële instabiliteit van dit gezin. Daarmee wordt mevrouw ook kwetsbaarder voor de verleiding van snelle, maar illegale inkomsten.

Overzicht

Vervolgens maken we een onderscheid tussen persoonlijke problemen en systeemproblemen. Persoonlijke problemen zijn problemen waar de burger zelf iets aan kan doen, al dan niet met ondersteuning. Systeemproblemen zijn problemen die veroorzaakt worden door het bureaucratisch systeem. Deze problemen kunnen burgers zelf niet oplossen.

Persoonlijke problemen

- Mevrouw is af en toe in detentie geweest vanwege drugsmokkel.
- Mevrouw vind het lastig om weerstand te bieden tegen mannen en mensen die haar om een dienst vragen en soms misbruik van haar maken.
- Mevrouw voelt zich vanwege alle problematiek passiever dan voorheen, ook richting haar kinderen.

Systeemproblemen

- Mevrouw wordt op dit moment niet

adequaat geholpen op financieel gebied. Ze heeft laten zien niet haar eigen financiën te kunnen beheren op dit moment, maar blijft wel ten dele verantwoordelijk.

- Het blijft onduidelijk of een schuldhulpverleningstraject (MSNP en/of WSNP) mogelijk is in relatie tot haar boetes en fraudevordering. Poging om in 2013 de schulden van mevrouw te saneren zijn blijkbaar gestand. Hierdoor blijft mevrouw in onzekerheid en is het onduidelijk of het zinnig is om aan een alternatief plan moet worden te werken.

Inzicht

Tijdens deze stap beantwoorden we de volgende vragen. Zo is het gezin betrokken waar mogelijk, en krijgt het ondersteuning waar nodig.

1. Wat kan mevrouw zelf?

Mevrouw kan in principe zelfstandig wonen. Ze zorgt daarnaast dat haar jongste 3 kinderen naar school gaan. Ze kan ook haar ex-vriendin en kind vragen om elders te gaan wonen.

2. Waar heeft zij ondersteuning bij nodig?

Mevrouw heeft stevige ondersteuning nodig bij

- a) de opvoeding van haar kinderen

- b) het stellen van grenzen naar vrienden en familie.

3. Waar is een professionele behandeling/interventie voor nodig?

Mevrouw heeft een professionele interventie nodig voor het en het afwenden van de ontruiming, het regelen van haar schulden en het op orde brengen van de financiën.

Uitzicht

Ten slotte formuleren we het perspectief en de eerste belangrijke stap, aan de hand van twee vragen.

1. Hoe ziet het perspectief waar meneer naartoe wil werken eruit?

Mevrouw wil uiteindelijk een rustig leven leiden en haar kinderen bij haar houden. Het liefst wil ze uiteindelijk in Suriname wonen, met haar gezin dicht bij haar huidige vriendin. Daar wil ze zelfstandig wonen. Op dit moment heeft ze het geld niet om daar met haar gezin naartoe te verhuizen.

2. Wat is de belangrijkste eerste stap die genomen moet worden in de huidige situatie?

De ontruiming moet afgewend worden en de financiële situatie moet stabiel worden.

Maatwerk legitimeren

Maatwerk legitimeren we op drie manieren. We hebben te maken met de wet (rechtmatigheid), met kosten en baten (wat geven we uit en wat levert het op?) oftewel, rendement, en met betrokkenheid (eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid). Die drie wegen we tegen elkaar af. Hieronder worden ze één voor één besproken, om ze vervolgens tegen elkaar af te wegen. We vergelijken telkens het reguliere alternatief met het maatwerkalternatief.

Rechtmatigheid

Beschrijf hier de regels en wetten waar je bij het oplossen van het probleem mee te maken hebt. Tegen welke regels loop je aan en welke onbedoelde effecten hebben de regels in deze casus? Als je geen maatwerk zou leveren, maar simpelweg de regels zou volgen, wat zou er dan gebeuren? Waarom moet dit worden voorkomen en, als je dit al weet, hoe?

Op dit moment is het onduidelijk of er een uitzondering op bestaande mogelijkheden en regels nodig is voor mevrouw. Het kan zijn dat mevrouw simpelweg zwaardere hulp nodig heeft. Zodra ze niet geholpen kan worden met een saneringstraject, onderzoeken we of er een uitzondering nodig is voor het maatwerk.

Rendement

Wanneer we kijken naar de financiële kant, wat voor gevolgen heeft de huidige situatie (mogelijk) als er niets gebeurt? Dreigt er uithuisplaatsing? Huisuitzetting en ontruiming? Tweedelijnszorg? Afsluiting elektriciteit? Inzet deurwaarders? Het zijn allemaal kosten voor de gemeente en/of potentiële partners. Probeer ze op een rijtje te zetten.

Welke kosten voorkom je dus mogelijk met de maatwerk oplossing? Let op: een maatwerkoplossing hoeft niet altijd goedkoper te zijn. Soms is iets gewoonweg nodig voor de bewoner. En als je dit al weet: wat zijn de kosten van jouw maatwerkoplossing voor de gemeente? De kernvragen zijn: Wat kost het reguliere alternatief? Wat kost je oplossing en wat levert het op in vergelijking met het reguliere alternatief?

Als er niets gebeurt, blijft de situatie zoals die nu is. Deze situatie is echter beperkt houdbaar. Er zijn risico's op huisuitzetting, afsluiting van de elektriciteit en bovendien wordt de psychische situatie er voor moeder en kinderen niet beter om onder deze stress. Uiteindelijk zullen mevrouw en haar kinderen uit huis worden gezet.

Psycholoog moeder

€ 80 per uur

Inzet jeugdzorg (zonder uithuisplaatsing)

€ 7500 per interventie

Huisuitzetting/ontruiming

€ 6000 per keer

Afsluiting elektriciteit

€ 790 per keer

Wanneer de huisuitzetting plaatsvindt, komt mevrouw in de maatschappelijke opvang terecht en worden de 3 jongste kinderen uit huis geplaatst. Als zij niet bij familie kunnen worden opgevangen (en daar waren al spanningen over), zijn dit de financiële consequenties.

Verblijf maatschappelijke opvang

€ 175 per dag

Uithuisplaatsing

€ 40.000 per kind per keer

Pleegzorg

€ 7000 per kind per jaar

Begeleiding bij pleegzorg

€ 35 per dag per kind

Als de huisuitzetting wordt voorkomen door een regeling te treffen met Ymere en vervolgens de situatie stabiliseert, voorkomen we al deze kosten en zorgen we bovendien voor de beste situatie voor de kinderen. Verder is het van belang dat er dan financiële bewindvoering komt om

de schulden op orde te brengen en te stabiliseren tot een WSNP aanvraag weer mogelijk is.

Eigen kracht/betrokkenheid

Zodra de ontruiming wordt afgewend en de financiële situatie stabiliseert, kan mevrouw met de nodige ondersteuning met haar kinderen blijven wonen. Door stressvermindering kan de situatie van zowel moeder als kinderen verder verbeteren.

De maatwerkoplossing

Ten slotte komen we tot een afweging. Beschrijf hier jouw maatwerkoplossing of de aanzet hiertoe. Wat zou een goede oplossing zijn, die je vanuit het team niet voor elkaar kunt krijgen, dus die je op beleidsniveau bij betrokken personen neer wilt leggen? Welke regels en welke instituties zullen zich hiervoor moeten aanpassen?

Alles overwegend, kunnen we legitimeren om een regeling met Ymere te treffen. Deze hoeft niet per se financieel te zijn: de uitstaande recent schuld is kleiner dan de kosten die ze maken bij een ontruiming. Bovendien betaald mevrouw de lopende huur en heeft ze een betalingsregeling. Belangrijker is Ymere vertrouwen krijgt in de toekomstige situatie, waarin herhaling

van overlast en de schulden voorkomen moet worden. Dat kan door inzet van een VIG-coach en bewindvoering in ruil voor een MPG bewonersovereenkomst.

Stappenplan en afspraken

Hier beschrijven we de concrete stappen om de maatwerkoplossing te realiseren. Soms is nodig om een ultimatum te stellen in een casus. In dat geval noteren we die datum ook.

1. Dienst Wonen belt met Ymere om te polsen of ze akkoord gaan met een MPG bewonersovereenkomst bij intensievere hulpverlening. Dat koppelt ze terug naar MPG.
2. Samen Doen vraagt een VIG coach aan bij Spirit, voor de gebieden opvoeding, huisvesting en financiën.
3. Samen Doen vraagt een bewindvoerder aan voor het gezin.
4. Samen Doen houdt regie en is de primaire contactpersoon voor het gezin. Professional legt het gezin uit wat de consequenties zijn bij het mislukken van het huidige plan en stippelt terzijner tijd met ze uit hoe ze hun lange termijnperspectief kunnen behalen. Ook de voorwaarden (ex-vriendin met kind het huis uit) worden uitgelegd.

5. Civic zoekt uit of mevrouw wel of niet toegang heeft tot sanering, desnoods met hulp van het Stella team Amsterdam.
6. IPW bedenkt een alternatief wanneer de schulden niet geregeld kunnen worden in de reguliere schulddienstverlening.

Uitkomst casus

Er is inderdaad een MPG bewonersovereenkomst gesloten. Hiermee is niet alleen de ontruiming voorkomen, maar is ook een VIG coach aangesteld. Deze coach begeleidt het gezin om de situatie te stabiliseren en om overlast te voorkomen. Tevens is er een bewindvoerder aangesteld. Vanwege een fraudevordering kan pas over anderhalf jaar gestart worden met een WSNP traject. Het opstarten van de aanvraag hiervoor kan over een half jaar reeds beginnen



Uithuiszetting het verhaal van Glenda

Glenda woont met haar dochtertje bij haar moeder in. Ze volgt een opleiding, heeft een baan, en haar kindje brengt zij naar het kinderdagverblijf. Haar moeder verblijft voor langere tijd bij familieleden in het buitenland. Glenda's moeder heeft intussen een enorme huurschuld opgebouwd. De woningbouwcoöperatie besluit tot ontruiming. Binnen een paar dagen staat Glenda op straat – en beginnen de problemen.

“Er lag op een moment toen ik thuiskwam een ontruimingsbrief en een kaartje van Samen DOEN – met het verzoek contact op te nemen. Ik weet eigenlijk niet zo goed hoe ze mij hebben gevonden”, vertelt Glenda. “Samen DOEN verwachtte dat het niet tot een ontruiming zou komen, omdat er een jong kind betrokken was. Maar dat pakte anders uit. Mijn moeder is hoofdhuurder, en was niet in het land om cassatie bij de rechtbank aan te vragen.

Daarom besloot de coöperatie toch tot ontruiming. Op het allerlaatste moment moest ik alle spullen uit het huis zien te halen. Samen DOEN regelde een plek voor mij waar de spullen opgeslagen konden worden.”

Toen begonnen de problemen pas echt voor Glenda. “Ik werd dakloos en dat heeft ongeveer acht maanden geduurd”, gaat Glenda verder. “Aanvankelijk had ik alleen

een woonvraag. Maar ik had geen adres meer. Dus stopte de kinderopvangtoeslag. En stopte mijn studiefinanciering van de DUO. Zonder kinderopvang kon ik dus ook niet werken, terwijl ik een erge leuke baan had. Ik had mijn zaken goed voor elkaar als jonge moeder. Het leek wel een domino-effect. Alles stortte in elkaar.”



“Samen DOEN verwachtte dat het niet tot een ontruiming zou komen, omdat er een jong kind betrokken was.”

Maar gelukkig was er nog Samen DOEN. “Zij hebben veel voor mij geregeld – al heeft het wel lang geduurd voor ik weer een woning had. Ze zorgden er onder meer voor dat mijn dochttertje weer naar de opvang kon – door de opvangtoeslag te bevoorschotten. Dat betaalde ik uiteraard weer terug. Ze hielpen me met de belasting. Zo ging het idem met de huur, toen ik een woning in Nieuw West kreeg aangeboden. Na een half jaar zagen ze wel dat ik gewoon alles betaalde – en toen kwam het huurcontract netjes op mijn naam.”

Geen vrolijke periode in haar leven.

“Ik kwam op een wachtlijst voor een woning omdat ik niet urgent genoeg was, aanvankelijk”, legt Glenda uit. “Ik had inderdaad geen problematische schulden, maar dat had makkelijk gekund. Ik had geen inzage in de administratie van mijn moeder, en daar was eigenlijk geen begrip voor. Er kruisten veel hulpverleners mijn pad. Soms te veel. Ik maakte ook wel mee dat sommige hulpverleners – ondanks alle goede bedoelingen – nog met grote regelmaat langs elkaar heen werken. Veel heb ik aan mijn eigen doorzettingsvermogen te danken. Aldoor bellen, aldoor mailen, aldoor maar mensen achter de vodden blijven zitten. Dat heeft me een hoop energie gekost, naast werk en voor mijn dochttertje zorgen.”

Intussen gaat het goed met Glenda. Ze is tevreden met haar woning in Nieuw West. Ze heeft weer werk, haar dochter doet het goed op school, en Glenda heeft geen schulden meer. “Ik heb er een trauma voor betalingsachterstanden aan overgehouden”, glimlacht Glenda. “Ik ben goed geholpen, al had ik wel het idee dat sommige hulpverleners een oordeel over mij klaar hadden. Waak daarvoor, dat zou ik ze mee willen geven. Ze wisten vaak amper hoe mijn situatie werkelijk was. Ik heb het daarbij overigens niet over de medewerkers van Samen DOEN. Die mensen ben ik nog steeds erg dankbaar.” Haar ervaringen hebben gemaakt dat Glenda zich graag voor anderen wil gaan inzetten. Na de zomervakantie start zij met een HBO opleiding sociaal-juridische dienstverlening.

“Ik ben goed geholpen, al had ik wel het idee dat sommige hulpverleners een oordeel over mij klaar hadden.”

Drama King

Selim werkt sinds eind jaren '90 voor HVO Querido. Maar al langer werkt hij in de hulpverlening. Ambulant werk is zijn specialiteit. Zoveel mogelijk de straat op, naar cliënten toe. Selim heeft in zijn carrière met heel uiteenlopende doelgroepen gewerkt. Van tienermoeders tot verslaafden. Van dak- en thuislozen tot aan de treiteraangepak/ laatste kans beleid. De rauwe kant van de samenleving, zo noemt Selim het zelf.

Herman is een man van ongeveer 50 jaar. In Groningen werd hij ontruimd, maar kwam snel aan een nieuwe woning in Amsterdam doordat hij al zeer lang bij Woningnet ingeschreven staat. Hij uit zich suïcidaal, en loopt al ongeveer 20 jaar in de hulpverlening. Het lijkt allemaal niet veel te zijn veranderd dan wel verbeterd. Vangnet van de GGD meldt hem aan bij Samen DOEN, wegens onder andere ernstige geluidsoverlast. Selim en zijn collega gaan er op af.

“Ik trof een lege woning aan”, vertelt Selim. “Er staan nauwelijks spullen in. Herman

heeft GGZ-achtige problematiek. Ook schulden, en persoonlijkheidsproblematiek. Hij is boos op de hele wereld. Hij weet niet wat hij in het hier en nu te zoeken heeft. Hij haat het hier. En hij wil niks. Ik heb veel geïnvesteerd om contact met hem te maken. We gaan geregeld naar buiten, ik spreek iedere week met hem af.” Het contact met Selim en zijn collega van samendoen (Fransien) levert Herman het nodige op. Er komt een bewindvoerder op zijn pad, om hem met de financiën en post te helpen, en met toeleiding naar schuldsanering als de tijd daar is. Aangevraagde inrichtingskosten voor zijn

huis worden als lening verstrekt, wat niet kan/mag gezien zijn schulden. Dit kan dus niet doorgaan. Maar wel komt er 850 euro uit het fonds bijzondere noden – en een koelkast. Verder regelt Samen DOEN dat Herman naar de voedselbank kan, en een stadspas krijgt. Er komt ook een roze buddy.

Helaas blijft Herman doorgaan met het veroorzaken van overlast. Zijn onrust, woede en ongenoegen is manifest. Ook bij het loket Zorg en Overlast is hij goed bekend. Het duurt niet lang meer, of het potentiële ontruimingsdossier ligt klaar.

“In ons werk zien we veel beschadigde mensen. De juiste aansluiting vinden wordt makkelijker als je accepteert dat niemand van ons perfect is.”



“Eén minuut voor twaalf”, probeert Selim Herman te verduidelijken. “Ondanks alles is Herman een intelligente man, en na flink op hem inpraten, krijgt hij een idee over de ernst van de zaak. Ik leg hem uit dat hij bij ontruiming mogelijk naar de nachtopvang moet, zeker omdat hij geen enkel netwerk heeft in Amsterdam, en dat dit beslist geen pretje is. Dat zet hem aan het denken. Ik adviseer hem ook om zijn burens eens op te zoeken, en hun kant van het verhaal te vernemen. Dat helpt. We proberen nog meer, wat ons soms niet in dank wordt afgenomen. Gejammer, geklaag is het mechanisme wat we zien. Een drama King hoor! Maar daar ga ik allemaal niet op in. Ik negeer het gewoon. Wat helpt is dat cliënt het zelf ook kan relativeren, en ondanks dat hij dat moeilijk vindt, toch stappen zet om overlast te voorkomen. Hij doet iets met zijn frustraties en zelfbeeld (onder andere via Inforsa). Samenwerking met andere organisaties in “dit soort” situaties is onmisbaar!”

In de weekenden is Herman vaak alleen en stuurt Selim vaak mailtjes dat hij er de brui aan wilt geven. Selim blijft afspreken, en poogt samen met zijn collega om Herman een uitlaatklep te geven. Al is het maar naar Ikea, om wat spullen voor Hermans huis te kopen. Koffie drinken en verder investeren in de onderlinge relatie vooral. “En vaak

lachen we met elkaar”, zegt Selim. “Hij heeft ergens wel een soort cynische humor die ik kan waarderen.” Verder hobbelt het leven van Herman op die manier door. Gaat het ooit beter worden dan dit? Het is een man met een forse gebruiksaanwijzing. Zoals hij het zelf stelt toen hij Selim zijn verhaal vertelde: “Met mij valt geen land te bezeilen...”

“Ik leer door dit werk ook veel over mijzelf”, gaat Selim verder. “Ik probeer geen moralist te zijn. En vooroordelen en aannames hebben we allemaal. Niet erg, zo lang je jezelf hier maar van bewust bent. Via Samen DOEN ben ik gestart met een bijzonder boeiende twee jaar durende opleiding/ training, Shine+. Het geeft je handvatten om nog beter aansluiting te vinden bij je cliënten. Je leert verbale en non verbale signalen beter op te pakken. Ook vooral die van jezelf - heb ik ontdekt. Ben je je bewust van je eigen pijnpunten en overtuigingen? We doen oefeningen waarbij contact met de ander, en met jezelf, een belangrijke rol speelt. Heel leerzaam en confronterend. Tot voor kort werd daar in trainingen voor mijn gevoel te weinig aandacht aan besteed. Maar in ons vak is het aan de orde van de dag. Je socialisatieproces, je kwetsbaarheden, je onzekerheden...In ons werk zien we veel beschadigde mensen. De juiste aansluiting

vinden wordt makkelijker als je accepteert dat niemand van ons perfect is, en dat niet altijd overal een antwoord op is of hoeft te komen.”

“Het getuigt van lef en creatief willen handelen dat Samen DOEN dit faciliteert”, vindt Selim. “We zijn gedeeltelijk de weg ingeslagen naar een ander soort hulpverlening. We kijken op een meer filosofische manier naar casuïstiek en dat vind ik geweldig. Het geeft mij het gevoel dat ik mijn vak nog verder kan ontwikkelen.”

“Ondanks alles is Herman een intelligente man, en na flink op hem inpraten, krijgt hij een idee over de ernst van de zaak.”

Ongeneeslijk zieke moeder

Patricia werkt sinds zeven jaar voor Cordaan als hulpverlener. Ze kwam er terecht tijdens haar afstuderen in het vak maatschappelijke dienstverlening. Daarna bleef ze - al was ze oorspronkelijk van plan om in de jeugdhulpverlening verder te gaan. Ze werkt nog 12 uur per week als hulpverlener bij Cordaan. Voor 20 uur per week is ze toegevoegd aan het Samen DOEN team.

Het gezin van Jennifer kent Patricia al langere tijd. Zij krijgt het gezin op een gegeven moment toegewezen. Jennifer is ernstig ziek, chronisch. Op het moment dat het gezin wordt aangemeld, ligt ze in het ziekenhuis, voor langere tijd. Patricia maakt kennis met haar in het ziekenhuis, en komt daar geregeld terug - om te inventariseren wat precies nodig is voor het gezin. Jennifer is al snel erg blij met de hulp van Patricia - al is haar moeder aanvankelijk

nogal sceptisch. Het gezin heeft al met oneindig veel hulpverleners te maken gehad. Moeder is er niet van overtuigd dat weer een nieuw iemand iets voor haar dochter gaat opleveren. Dat verandert als Jennifer haar moeder meeneemt in de manier waarop Patricia haar werk doet. En Patricia in een kort tijdsbestek veel praktische zaken voor het gezin weet te regelen. "En dan maakt oma ook nog deel uit van

het huishouden", vertelt Patricia. "Naast de twee kinderen van 6 en 11 jaar. Een vader is in geen velden of wegen te bekennen. Het gezin is bij Samen DOEN aangemeld omdat er op minstens vier leefgebieden problemen zijn. Tja. Er zijn schulden. Problemen met het PGB voor Jennifer zelf, het regelen van medische hulpmiddelen voor haar. De woning is vanwege haar chronische ziekte eigenlijk niet geschikt. En er is niets vastgelegd over wat er met

de kinderen moet, als Jennifer komt te overlijden." Dat laatste is een serieus gegeven. Jennifer is ongeneeslijk ziek. Oma helpt zo goed als ze kan mee in het gezin. Dat doet ze naast een betaalde baan. Het tweede kind heeft daarnaast veel aandacht nodig. Het heeft geregeld woede-aanvallen. Een zieke moeder en een zorgende oma die werkt. Het heeft allemaal invloed op het gedrag van de kinderen. "Ik heb in korte tijd veel in gang gezet voor dit gezin", gaat Patricia verder. "Gelukkig was er al ondersteuning vanuit de Opvoedpoli. Ik vroeg SOHOS om advies. Ik had ook geregeld contact met de bewindvoerder. En we legden vast, dat het gezag over de kinderen na het overlijden van Jennifer bij oma zou komen te liggen. Tja, daar moeten we serieus rekening mee houden. Het gaat redelijk op het moment met Jennifer, al is ze wel weer een volgend chemo traject ingegaan. Dat is loodzwaar."

Voor de bijstandsverlening wordt ook in eerste instantie uitgegaan van het aantal ingeschreven personen op een adres (het betreft immers de administratie die B&W bijhoudt; dezelfde B&W die verantwoordelijk is voor de bijstandsverlening). Mocht echter blijken dat de werkelijke woonsituatie afwijkt van de registratie, dan wordt uitgegaan van de feitelijke woonsituatie. Wel zal

verlangd worden dat de administratie zsm in overeenstemming wordt gebracht met de werkelijke situatie.

Doordat de Opvoedpoli zich met de kinderen bezighoudt, kan Patricia zich richten op hulp aan Jennifer en oma. "Ik deed heel veel uitzoekwerk rond een PGB", vervolgt Patricia. "Wat is dat ingewikkeld! Ik zocht er hulp voor bij een collega, ik kwam er in mijn eentje niet uit." Vervolgens krijgt Patricia een huurverlaging bij Ymere voor elkaar - de woning waar het gezin van Patricia in woont, is eigenlijk niet geschikt. Er wordt ook gezocht naar een woning voor oma. Die moet echt het huis uit. Vanwege de kostendelersnorm zal het gezin dan wat meer geld overhouden. En wat extra geld is meer dan welkom. Vervolgens blijkt SOHOS bereid om garant te staan voor de kosten van twee hulpmiddelen voor Jennifer. Patricia gaat ook op zoek naar een maatje voor oma. Die lijkt naast haar werk zo langzamerhand te bezwijken onder al haar mantelzorgtaken. "Al met al heb ik aardig wat dingen op de rit gekregen in dit geval", zegt Patricia blij. "Nu moet eerst oma nog het huis uit. Met wat hulp bij haar administratie kan Jennifer weer de schuldhulpverlening in. En intussen heeft de huisarts - in overleg met de Opvoedpoli - voor de kinderen logopedie geregeld, en een diëtist,

vanwege overgewicht. Wat was nu zo ingewikkeld bij dit gezin? De enorme hoeveelheid regelwerk, denk ik achteraf. We zijn in een half jaar tijd een stuk verder. Als alles loopt zoals afgesproken, gaat de situatie van dit gezin echt stukken verbeteren. Op naar zoveel mogelijk zelfredzaamheid, dat is mijn inzet hier. Ik ben al heel blij met hoe ver we zijn gekomen. En ik had ongelofelijke mazzel met de coulante opstelling van Ymere. Dat was een geweldige doorbraak in dit verhaal. Anders had ik dit allemaal niet voor elkaar gekregen."

Het is de taak van de bewindvoerder om de administratie te ordenen en de schuldhulpverlening aan te vragen. Hij is verantwoordelijk voor de gehele financiële huishouding.

Samen DOEN heeft voor Patricia echt meerwaarde. "Fijn om casuïstiek met anderen te kunnen delen. Het collegiale advies is waardevol. Korte lijnen, er is veel kennis. Iedereen draagt bij door zijn of haar specifieke expertise. Het in duo's kunnen samenwerken bij moeilijke casussen ervaar ik als bijzonder prettig!"

Negatief inkomen

Marjon werkt sinds 2000 in de jeugdzorg. In het verleden werkte ze onder meer ook voor het FIOM. Ze werkte met jonge moeders. Via Altra komt ze bij Samen DOEN terecht. Haar werkterrein is IJburg, en de Oostelijke Eilanden. Sinds eind 2015 is zij het vaste aanspreekpunt voor Jolande, een vrouw op IJburg, met een zoon van 13, een meisje van 17 en een zoontje van 4.

“Het gezin kwam bij mij terecht door de oudste zoon”, begint Marjon haar verhaal. “Hij zit in een voetbalclubje, blijkt ook talent te hebben en wordt begeleid door een oud-probleemjongere. Dat gaat niet goed, Jolande wil van de voetbalclub plus heer in kwestie af.” Jolande heeft een mentor en een bewindvoerder. Via de bewindvoerder krijgt Marjon niet mis te verstane signalen.

Jolande is erg argwanend richting de hulpverlening. Marjon komt maar moeilijk binnen. “Jolande is zorgmijder en vertrouwt maar weinig mensen – en hulpverleners al

helemaal niet”, vertelt Marjon. “Jolande vertelt wat ze kwijt wil, meer niet. Dat maakt het voor mij lastig om tot de werkelijke problematiek door te dringen. Het is moeilijk om contact met Jolande te krijgen. Wanneer zij iets van mij nodig heeft, neemt zij contact op. Maar verder probeert ze contact zoveel mogelijk af te houden. Dat maakt efficiënte hulpverlening heel moeilijk.” Ook komt Marjon letterlijk niet binnen en moeten de sporadische afspraken op andere locaties plaats vinden.

Van de bewindvoerder krijgt Marjon signalen dat het gezin een negatief

inkomen heeft. “Er speelt een forse schuldenproblematiek in het gezin”, legt Marjon uit. “Om schulden te vereffenen houdt de belastingdienst maandelijks allerlei toeslagen in – al mag dat officieel helemaal niet.” De bewindvoerder heeft intussen de ombudsman ingeschakeld – en krijgt bergen papierwerk te verstouwen, omdat de toeslagen en de inhoudingen maandelijks veranderen.

In Amsterdam is er de zogenaamde ‘warme front office’. Een ingang bij de gemeente voor hulpverleners om

“Het is vaak de huidige status quo proberen vast te houden en tools aanreiken hoe het beste met de situatie om te gaan.”

ingewikkelde casuïstiek in te brengen. Via deze ingang kunnen verrekeningen door de belastingdienst worden gestopt met terugwerkende kracht. Ook heeft de belastingdienst het makkelijker gemaakt om voor aanpassing van de beslagvrije voet te vragen door 1 formulier op hun website.

Bewindvoerder is verder verantwoordelijk voor het financiële huishouden en moet er dus ook zorg dragen dat indien er sprake is van problematische schulden de klant wordt doorgeleid naar schuldhelpverlening.

“Woningruil naar een goedkopere woning toe leek mij wel een optie”, vertelt Marjon. “Ik probeerde dat voor te stellen bij Jolande, maar ze reageerde nergens meer op. Ik probeerde het via de bewindvoerder, maar op een gemaakte afspraak bij de bewindvoerder op kantoor kwam ze niet opdagen. Vervolgens regelde ik dat ze naar de voedselbank kon. Daar moet je geregeld naar toe, anders raak je deze vorm van hulpverlening kwijt. Ik geloof dat Jolande twee keer is geweest, meer niet. Ze vond het te ver. Ook regelde ik een fonds voor de kinderen, zodat er in ieder geval geld is om ze naar school te laten reizen. Op dat geld hebben we zeker een maand moeten wachten.” Ook met de NUON wordt een regeling

getroffen, want ook daar heeft Jolande een betalingsachterstand.

De moeder van Jolande geeft aan, het pleegmoederschap voor de oudste zoon op zich te willen nemen. Dat lijkt een goede oplossing. De oma is eerder pleegmoeder geweest en neemt het kind graag op. Het pleegmoederschap is intussen geregeld. Op een gegeven moment vertrekt Jolande met haar kinderen naar oma in Osdorp, omdat zij het niet meer trekt: Geen inkomen, weinig eten, geen tv of internet. Het jongste kind gaat in die periode niet naar school. “Vervolgens hoorde ik een hele tijd niets”, zegt Marjon. “Dan krijg ik signalen van Jolande dat haar kind op school zit maar wordt gepest. Ik fronste mijn wenkbrauwen diep. Het is een jongetje van vier! Goed, ik ging dus naar de school met dit verhaal. Daar kreeg ik van de zorg coördinator een hele andere versie van het verhaal te horen. Daar zat ik dan, met twee tegenstrijdige verhalen.” Moeder is laaiend op school en wil haar zoontje van school halen, maar heeft daarbij de school nodig om een andere school voor haar kind te vinden.

Voor het jongste kind lijkt het Kabouterhuis een optie. Na de schoolvakantie gaat Marjon bespreken of daar plek is. Het blijft laveren en zoeken met Jolanda, vindt Marjon. “Moeilijk om haar vertrouwen te

houden. Ze manipuleert me met grote regelmaat. Ik vind het lastig om goede hulpverlening te bieden en loop soms tegen mijn eigen beperkingen aan. Ik heb dan de neiging om op te geven, maar dat is geen optie. Het risico voor de kinderen vind ik te groot. Werken met notoire zorgmijders als Jolande is echt heel erg lastig.”

Marjon wilde van meet af aan heel graag voor het Samen DOEN team werken. “Met de vaste overtuiging dat je de mensen die je begeleid kunt ondersteunen om een betere situatie voor zich zelf te creëren”, zegt ze. “Intussen heb ik zoveel zware gevallen voorbij zien komen, dat ik ga twijfelen of je het ook daadwerkelijk beter kunt maken. Het is vaak de huidige status quo proberen vast te houden en tools aanreiken hoe het beste met de situatie om te gaan. Het gezin behoeden voor verder afglijden. In dit vak zul je moeten accepteren dat je geregeld met cliënten te maken hebt, die het nooit veel beter zullen krijgen. Een doorbraak? Die forceer je in de regel alleen als je mensen daadwerkelijk iets tastbaars kunt bieden. Dan gaat de knop om.”

Maatwerkplan

Casus: Negatief inkomen

Toelichting

Dit is een maatwerkplan. Hiermee kun je overzicht creëren, maatwerk maken en maatwerk legitimeren. Stap voor stap. Met je team, een externe partner, of alleen. Het is bedoeld om maatwerk maken makkelijker te maken. Voor vragen over het plan kun je terecht bij het Instituut voor Publieke Waarden.

Maatwerk maken Korte situatieschets

Beschrijf hier alle details van de casus die relevant zijn voor het maken van een maatwerkoplossing.

De situatiebeschrijving bevat vaak in ieder geval:

1. Leeftijd, geslacht, woonsituatie
2. Beperkingen of aanwezige begeleiding/maatregelen
3. Probleembeschrijving
4. Looptijd casus binnen het team, wat er al is gedaan en
5. Wat is het probleem dat je op wilt lossen?

5. Waardoor loopt het oplossen van de casus nu vast?

Moeder met 3 kinderen tussen de 4 en de 17 jaar oud, allen schoolgaand. 2 zitten op het middelbaar onderwijs. Mevrouw krijgt een uitkering van DWI voor alleenstaande ouders. Mevrouw zit in civiel beschermingsbewind, onlangs toegewezen door de kantonrechter. De bewindvoerder trok aan de bel, omdat de toeslagen van mevrouw worden uitbetaald door de belastingdienst, maar ook meteen weer in beslag genomen door een overheidsvordering op haar bankrekening. Mevrouw komt hierdoor onder het bestaansminimum en komt zelfs bijna in een negatief inkomen. De bewindvoerder heeft deze zaak al als klacht bij de nationale ombudsman neergelegd. De bewindvoerder kan om aanpassing van de beslagvrije voet vragen bij de belastingdienst. Dit behoort ook tot zijn takenpakket. Afgelopen week heeft de bewindvoerder mevrouw de laatste 40€ gestuurd, waarmee ze dus ongeveer 2,5 week moet leven met het hele gezin. De belastingdienst past de beslagvrije voet niet correct toe, naar aanleiding van de

klacht bij de ombudsman zal dit over enkele weken wel weer gebeuren. Het totaal aan schulden wordt geschat op €51.154,75. Dit zijn met name publieke schulden (CJIB, Belastingdienst, Nuon, Oxxio, DUO), maar ook wat particuliere schulden, zoals tandartskosten, GVB en Otto.

Hierdoor ontstaan op verschillende gebieden urgente problemen:

- Er is geen geld meer om de reiskosten voor de kinderen te betalen, waardoor ze niet naar school gaan op dit moment.
- Een regeling met de woningbouw naar aanleiding van een ontruimingsvonnis kan niet meer worden nagekomen
- Er is geen leefgeld (voedsel etc.)
- Zowel de kinderen, als moeder ontwikkelen door deze situatie psychische en sociale problematiek. Hiervoor loopt een aanvraag voor professionele begeleiding.
- Mevrouw kan de kosten van Stadsverwarming (monopolie Nuon) niet langer betalen. Hierover is gecorrespondeerd met Nuon en er is net Bijzondere Bijstand aangevraagd voor de lopende kosten.

- Er is woonkostentoeslag aangevraagd, omdat de huurtoeslag meteen in beslag wordt genomen. Deze wordt echter ook meteen verrekend en ingenomen.
- De aanvraag WSNP (begeleid door Civic schuldhulpverlening) kan niet verdergaan, omdat mevrouw de lopende lasten niet kan betalen en dus nieuwe schulden maakt.

Overzicht

Vervolgens maken we een onderscheid tussen persoonlijke problemen en systeemproblemen. Persoonlijke problemen zijn problemen waar de burger zelf iets aan kan doen, al dan niet met ondersteuning. Systeemproblemen zijn problemen die veroorzaakt worden door het bureaucratisch systeem. Deze problemen kunnen burgers zelf niet oplossen.

Persoonlijke problemen

- Mevrouw heeft psychi(atri)sche problematiek
- In ieder geval een van de kinderen ervaart psychosociale problematiek

Systeemproblemen

- Mevrouw komt niet in de WSNP, vanwege niet kunnen betalen lopende lasten

- Uitkering en toeslagen worden geheel in beslag genomen door schuldeisers. De toeslagen verreken de belastingdienst en worden weer teruggenomen door bankbeslag. Er wordt hierbij geen rekening gehouden met de beslagvrije voet
- Kinderen gaan niet naar school, omdat de vervoerskosten niet betaald kunnen worden
- Stadsverwarming (Nuon) kan niet langer worden betaald, bijzondere bijstand is hiervoor aangevraagd, maar duurt nog een aantal werken. Nuon dreigt af te sluiten.
- Regeling met de woningbouw naar aanleiding van ontruimingsvonnis kan niet meer worden nagekomen
- Er is geen (of heel weinig; 80 euro per maand voor 4 personen) leefgeld

Inzicht

Tijdens deze stap beantwoorden we de volgende vragen. Zo is het gezin betrokken waar mogelijk, en krijgt het ondersteuning waar nodig.

1. Wat kan mevrouw zelf?

Voor haar problematiek is een mentor aangevraagd. Mevrouw kan deze hulp accepteren, en zo aan haar psychische problemen werken. Mevrouw kan voor haar kinderen zorgen.

2. Waar heeft zij ondersteuning bij nodig?

Bij het op orde krijgen van de schulden, toegang tot WSNP, kinderen naar school laten gaan (vervoervergoeding), voorkomen uithuiszetting en/of afsluiting gas en elektriciteit, zorgen dat beslagvrije voet weer wordt toegepast.

3. Waar is een professionele behandeling/interventie voor nodig?

Psychische problematiek.

Uitzicht

Ten slotte formuleren we het perspectief en de eerste belangrijke stap, aan de hand van twee vragen.

1. Hoe ziet het perspectief waar mevrouw naartoe wil werken eruit?

- Mevrouw heeft toegang tot de WSNP en hierdoor kunnen de kinderen weer naar school, is er leefgeld en zijn uithuiszetting en/of afsluiting gas en licht voorkomen. Er is hulp bij de psychische problematiek van moeder en kinderen.

2. Wat is de belangrijkste eerste stap die genomen moet worden om daar te komen?

- Korte termijn: beslagvrije voet wordt toegepast, vervoervergoeding kinderen aanvragen en uit handgeld afspraak met woningbouw nakomen en leefgeld regelen. Lange termijn: toegang WSNP.

Maatwerk legitimeren

Maatwerk legitimeren we op drie manieren. We hebben te maken met de wet (rechtmatigheid), met kosten en baten (wat geven we uit en wat levert het op?) oftewel, rendement, en met betrokkenheid (eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid). Die drie wegen we tegen elkaar af. Hieronder worden ze één voor één besproken, om ze vervolgens tegen elkaar af te wegen. We vergelijken telkens het reguliere alternatief met het maatwerkalternatief.

Rechtmatigheid

Beschrijf hier de regels en wetten waar je bij het oplossen van het probleem mee te maken hebt. Tegen welke regels loop je aan en welke onbedoelde effecten hebben de regels in deze casus? Als je geen maatwerk zou leveren, maar simpelweg de regels zou volgen, wat zou er dan gebeuren? Waarom moet dit worden voorkomen en, als je dit al weet, hoe?

- We hebben te maken met regelgeving rond schuldhulpverlening. Mevrouw heeft volgens de regels geen recht op toegang tot de WSNP, omdat zij de vaste lasten niet kan betalen. Hierdoor maakt zij nieuwe schulden en dat mag niet volgens de regels van de WSNP. Maar omdat zij niet in de WSNP kan, blijft ze nieuwe schulden maken. Deze regel zorgt voor dit gezin dus voor een entry-exit paradox.
- We hebben te maken met een contract met de woningbouw. Mevrouw zou niet uit huis worden gezet als zij zich hieraan houdt. Dit kan zij nu echter niet meer, dus dreigt er vanwege deze afspraak weer uithuiszetting.
- De belastingdienst vordert volgens hun regels de toeslagen terug via bankbeslag. Ze houden zich hierbij zelf echter niet aan de regels rond de beslagvrije voet.
- Mevrouw kan de Stadsverwarming (Nuon) niet betalen, hierdoor dreigt afsluiting

Rendement

Wanneer we kijken naar de financiële kant, wat voor gevolgen heeft de huidige situatie (mogelijk) als er niets gebeurt? Dreigt er uithuisplaatsing? Huisuitzetting en ontruiming? Tweedelijnszorg? Afsluiting elektriciteit? Inzet deurwaarders? Het zijn

allemaal kosten voor de gemeente en/of potentiële partners. Probeer ze op een rijtje te zetten.

Welke kosten voorkom je dus mogelijk met de maatwerk oplossing? **Let op:** een maatwerkoplossing hoeft niet altijd goedkoper te zijn. Soms is iets gewoonweg nodig voor de bewoner. En als je dit al weet: wat zijn de kosten van jouw maatwerkoplossing voor de gemeente? De kernvragen zijn: Wat kost het reguliere alternatief? Wat kost je oplossing en wat levert het op in vergelijking met het reguliere alternatief?

Als er niets gebeurt, blijft de situatie zoals die nu is. Deze situatie is echter beperkt houdbaar. De vaste lasten kunnen niet worden betaald en mevrouw krijgt geen toegang tot de WSNP. Hierdoor blijven de schulden oplopen zonder uitzicht op verbetering. Op den duur kan dit onder andere leiden tot:

Huisuitzetting

€6000 per keer

Afsluiting gas

€790 per keer

Afsluiting elektriciteit

€790 per keer

Psychologische hulp eerstelijns

€80 per uur

Deeltijdbehandeling 2e lijns GGZ

€8000 per traject van 16 weken

Door deze gebeurtenissen zal ook de jeugdbescherming aan de bel trekken: dakloosheid of een huis zonder gas/elektriciteit is niet leefbaar voor kinderen. En de leerplichtambtenaar zal erbij worden betrokken als de kinderen niet naar school gaan. Bij een huisuitzetting zal mevrouw in de crisisopvang terecht komen en de kinderen in pleegzorg.

Verblijf maatschappelijke opvang

€100 per dag

Uithuisplaatsing (3x)

€40.000 per keer

OTS

€8700 per jaar/ €22000 per traject

Leerplichtambtenaar

€80 per uur

Pleegzorg

€7000 per jaar

En dit allemaal, omdat mevrouw geen toegang tot de WSNP kan krijgen.

Als we kiezen voor de maatwerkoplossing, brengt dit de volgende kosten met zich mee.

Leerlingenvervoervergoeding

€ ??? per maand

Lopende rekening Stadsverwarming

€ 100 per maand

Lopende rekening woningbouw

€ 700 per maand

Leefgeld

€ 240 per maand

Verklaring WSNP

€ 270 per keer

Eigen kracht/betrokkenheid

Het belangrijkste is dat hierdoor de situatie kan worden gestabiliseerd en er weer uitzicht is op verbetering en uiteindelijk toegang tot de WSNP. Hierdoor kan moeder uiteindelijk weer rustig leven met haar kinderen.

De maatwerkoplossing

Ten slotte komen we tot een afweging. Beschrijf hier jouw maatwerkoplossing of de aanzet hiertoe. Wat zou een goede oplossing zijn, die je vanuit het team niet voor elkaar kunt krijgen, dus die je op beleidsniveau bij betrokken personen neer wilt leggen? Welke regels en welke instituties zullen zich hiervoor moeten aanpassen?

Het uiteindelijke doel, de maatwerkoplossing is om mevrouw toegang te geven tot de WSNP. Dit kan door haar lopende vaste lasten voor een periode voor te schieten, zodat zij toegang krijgt.

Deze procedure kost echter tijd. Daarom zijn er ook enkele korte termijn doelen, om te voorkomen dat de situatie verder uit de hand loopt. Deze zijn: vervoervergoeding kinderen aanvragen en uit handgeld afspraak met woningbouw nakomen, lopende kosten Stadswarmte betalen en leefgeld regelen.

Stappenplan en afspraken

Hier beschrijven we de concrete stappen om de maatwerkoplossing te realiseren. Soms is nodig om een ultimatum te stellen in een casus. In dat geval noteren we die datum ook.

1. Wat moet er gebeuren om deze maatwerkoplossing uit te voeren en wie doet wat?

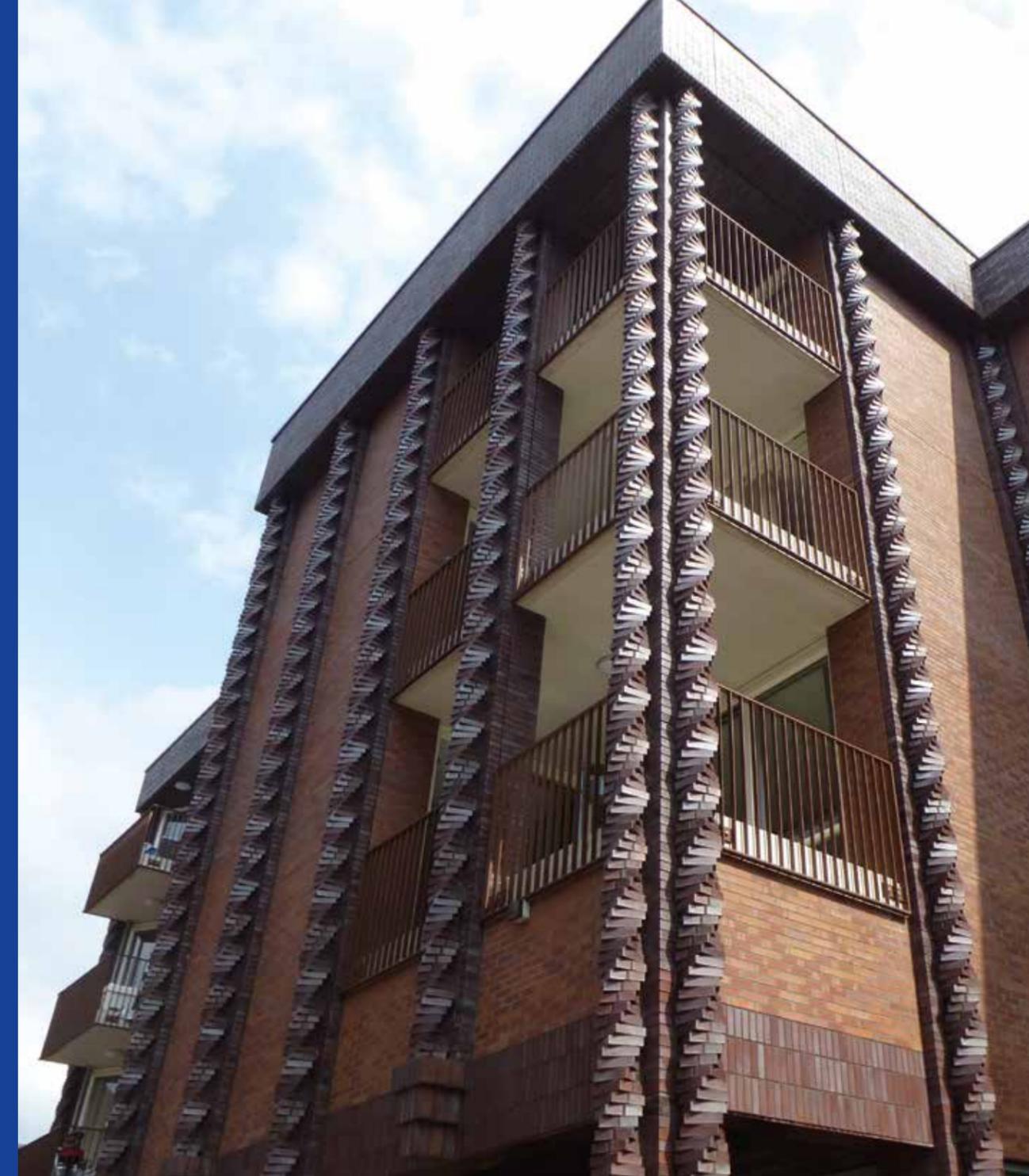
- IPW onderzoekt investering korte termijn (handgeld/doorbraakfonds/gemeente) en zorgt dat deze wordt uitbetaald aan Nuon, de woningbouw en het leefgeld aan mevrouw zelf. Dit wordt gedaan tot de beslagvrije voet weer wordt toegepast, als overbrugging.
- Professional vraagt leerlingenvervoervergoeding aan en voedselbank
- Professional belt Nuon of het gas voorlopig blijft bij het betalen van de vaste lasten, tot de WSNP geregeld is.

En belt de woningbouw met dezelfde mededeling, dat vanaf nu de afspraak weer zal worden nagekomen.

- De bewindvoerder zorgt dat de beslagvrije voet weer wordt toegepast en maakt een overzicht van welk deel van de vaste lasten ze in dat geval wel weer kan betalen.
- Civic doet in januari opnieuw een aanvraag WSNP, met als verschil dat nu de lopende vaste lasten wel worden betaald.

2. Wat is het ultimatum/de uiterlijke datum dat deze oplossing uitgevoerd wordt door de maatwerkpartners?

- IPW en de professional hebben de beschreven taken uiterlijk 15 januari 2016 as. uitgevoerd.
- Vervolgens benadert de professional Civic dat nu wel aan de voorwaarden wordt voldaan en zij beginnen, wanneer er plek is, met een nieuwe aanvraag WSNP.



Wietplantage

Mariska werkt sinds 1998 in de hulpverlening. Ze werkt intussen 16 jaar bij de Alliantie ABC-West en houdt kantoor in de Baarsjes. Daarvoor was ze ook bij de Kolenkit aanpak betrokken. Client Charles is een wat oudere en zeer in zichzelf gekeerde man. In zijn huis hield hij er een wietplantage op na. Voor eigen gebruik – naar eigen zeggen. Voor medische doeleinden, pijnbestrijding.

“Het doet me denken aan een vergelijkbaar geval dat ik ooit onder mijn hoede had”, vertelt Mariska. De forse plantage van Charles is intussen ontdekt en het proces loopt. De woningbouwvereniging heeft ontbinding van het huurcontract aangevraagd en zal deze vermoedelijk toegekend krijgen. Met deze aantekening achter zijn naam is het moeilijk om op korte termijn vervangende woonruimte te vinden.

“Maar niet onmogelijk”, vervolgt Mariska. “Zolang het vonnis er nog niet is, heeft hij iets meer kans om een neutrale huurdersverklaring te krijgen waardoor

hij meer kans maakt op een andere woning.” Of dat laatste gaat lukken, betwijfelt Mariska. “Charles is een zeer in zichzelf gekeerde man. Hij heeft geen vrienden, geen bekenden, en fysiek is hij er heel slecht aan toe. Hij heeft allerlei aandoeningen. Vandaar ook dat wietgebruik. Hij gebruikt het als pijnstillertje. Fysiek is hij echt niet in staat zelf een verhuizing te regelen. Hierdoor neemt hij ook geen actie en hoopt hij dat hij in de woning mag blijven. Ik merk bij hem veel onrust, veel stress. Ik heb het idee dat hij zich nog niet ten volle realiseert wat hem boven het hoofd hangt.”

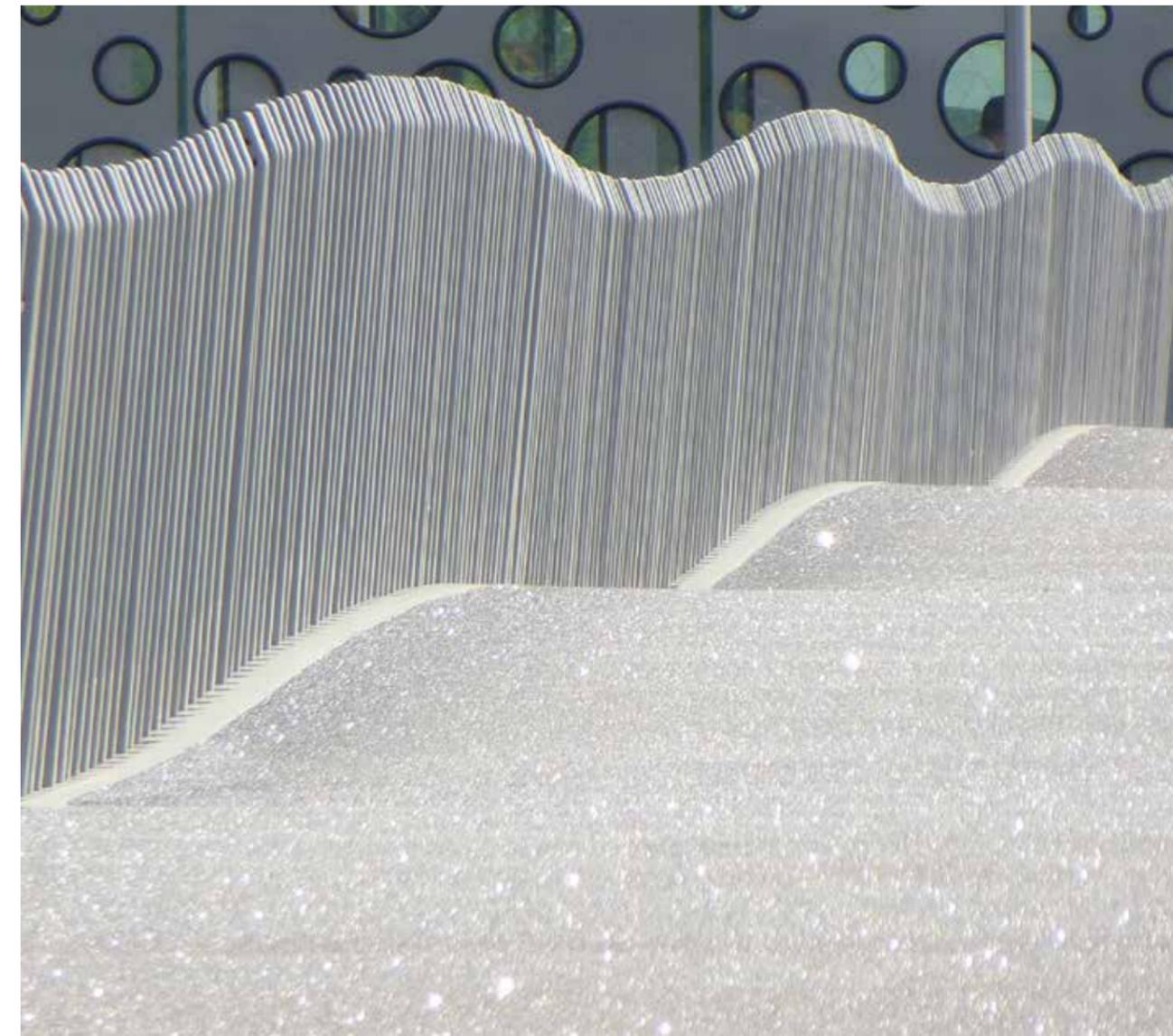
De kans op ontruiming acht Mariska groot. “Als een cliënt niet meewerkt, sta ik met lege handen. Op het moment dat Charles zich realiseert wat er gaat gebeuren, is het waarschijnlijk al te laat. Nu nog heeft hij het idee dat hij zijn woning alleen tussen zes plankjes zal verlaten. Hij is niet zelfredzaam. En hij heeft her en der schulden.”

“Dit geval heb ik niet voorgelegd aan SOHOS”, gaat Mariska verder. “Hier zouden we nog op de een of andere manier uit moeten komen. De kans is er dat Charles het op ontruiming aan laat komen, maar voorlopig houd ik contact en

probeer ik hem tot actie te motiveren. Na ontruiming vermoed ik dat hij kans maakt op maatschappelijke opvang voor ouderen. Uiteindelijk denk ik eigenlijk dat hij daar terecht zal komen. Ik schat in dat hij daar zijn draai wel zal vinden. Op de een of andere manier past hij daar wel.”

Mariska werkt veel samen met andere Samen DOEN collega's. “Ik ervaar het als een bijzonder prettige samenwerking”, legt ze uit. “Door de huisbezoeken die we afleggen, zie je zo veel meer. Het sparren met andere hulpverleners verschaft mij goede inzichten. Bij lastige gevallen check je gezamenlijk meerdere malen of je op het goede spoor zit. Je leert van elkaars werkstijlen. En het blijft uitdagend. Voor iedereen is veranderen nu eenmaal een intensief proces.”

“Als een cliënt niet meewerkt, sta ik met lege handen.”



Geen opvang

Nassim is sinds 2002 werkzaam in de hulpverlening. Sinds 2013 werkt ze voor MAD1 in Zuidoost. Ruim een jaar is ze nu betrokken bij Samen DOEN. Deze structuur heeft zeker meerwaarde voor de cliënt, is haar mening. Maar op gebied van regie en onderlinge samenwerking valt nog wel een slag te maken. De communicatie moet echt beter!

René. Via een zeer bezorgde broer komt hij bij Nassim terecht, niet via Samen DOEN. "Mensen als René. We komen ze dagelijks tegen als professional", verzucht Nassim. "Gewoon niet deskundig beoordeeld, terwijl er sprake is van ernstige problematiek: psychische problemen, verslaving, suïcidaal gedrag Vrijdagmiddag om tien voor vijf komt de melding van de broer van René bij me binnen. Zie dan maar eens – zo vlak voor het weekend – het nodige te regelen"

René is al zeven jaar dakloos als hij met Nassim kennis maakt. Een huisarts heeft hij niet. "Daarom wilde ik hem graag laten

beoordelen en screenen", vertelt Nassim. "Officieel kunnen we vanuit Samen DOEN geen daklozen begeleiden.

Opname inde GGZ is niet mogelijk zonder dat er een psychiatrische diagnose is gesteld. De GGD kan zonder deze diagnose wel screenen voor opname in de MO. Voor Rene was screening door de GGD mogelijk geweest. Er is overleg tussen Samen DOEN en GGD zodat duidelijker wordt in welke situatie de GGD een rol kan spelen.

De GGD kan screenen voor wat betreft een aanvraag maatschappelijke en

medische zorg. Als je zowel dakloos als verslaafd bent, is het erg moeilijk om je via de crisisdienst psychiatrisch te laten beoordelen. En zonder deze beoordeling is opname niet mogelijk. Een dure oplossing overigens, de kosten bedragen ongeveer 400 € per dag. En dan komt de visie van de verzekeraar om de hoek kijken. In mijn beleving hoorde René gewoon toegang te krijgen tot de maatschappelijke opvang."

Dakloos of niet, Nassim besluit René toch te helpen. "Ik vond dit een lastig geval en wilde daarom precies uitzoeken waarom het zo moeizaam ging", legt Nassim uit. "En er was één groot voordeel: René heeft

een goede achterban. Broers en zussen die klaar staan, hem overal naar toe willen brengen, naar afspraken. Het is echt een sympathieke familie."

Voor de screening moet Nassim uiteindelijk met René naar de Jan van Galenstraat. "Treurig daar", vertelt Nassim. "Ongelofelijk lange wachttijden.

Februari 2017 heeft er aan de Jan van Galenstraat een pilot plaatsgevonden. Deze pilot heeft tot doel gehad de samenwerking tussen WPI, de MO en de GGD te verbeteren om daarmee mensen beter en sneller te helpen.

- Klanten krijgen dezelfde dag nog een gesprek met de GGD en binnen een week een vervolgingtake voor maatschappelijke opvang en/ of een uitkering.
- De wachttijden aan de screeningsbalie zijn verkort.
- De GGD voert gesprekken niet langer aan de balie, maar in gesprekskamers. Dankzij deze pilot is de wachttijd aanzienlijk verkort en de privacy gewaarborgd. De pilot is gestopt; de verbeteringen zijn structureel ingevoerd.

We hebben er uren gestaan voor we geholpen werden. Er zijn maar een paar stoeltjes in de wachtruimte.



“Officieel kunnen wij vanuit Samen DOEN geen daklozen begeleiden.”

En de screening wordt gewoon in een open ruimte uitgevoerd, waar iedereen bij is. De cliënt kan daarbij niet eens zitten. Een slechte zaak vind ik dat. Een heleboel signalen van René zijn niet opgepakt. Er werd een tweede screeningsafspraken voor het instroomhuis gemaakt voor over zes maanden. Maar zelfs als leek kon je zien hoe slecht René er op dat moment fysiek aan toe was. Ik vond het niet kunnen.”

Nassim zet zich in om een nieuwe huisarts voor René te vinden. En dat lukt. De huisarts verwijst René door naar de psychiatrie. Daar wordt hij uiteindelijk gescreend en beoordeeld. Zijn verslavingsklachten staan daarbij op de voorgrond. Een behandeling bij verslavingszorg is niet mogelijk omdat René

vervolgens toch weer op straat belandde. Nassim zoekt ook hulp bij de collega's van SOHOS. Dat werkt. SOHOS weet een plek in het passantenhotel voor René te regelen. Vanaf dat moment is het mogelijk om een verder traject met René in te gaan. “De familie was ontzettend blij met deze oplossing”, vertelt Nassim. “Sinds de plaatsing in het passantenhotel gaat het beter met René. Via de Jelinek werd hij behandeld voor zijn verslaving. Hij heeft het hele detoxtraject afgemaakt – en dat is echt een prestatie. Ook heeft hij contact opgenomen met zijn dochter – die ziet hij weer zo nu en dan.” Van de familie hoort Nassim geregeld over de vorderingen van René. “Vooral zijn zus is dolblij. Zij heeft het de afgelopen zes jaar bijzonder zwaar gehad. René kwam – tijdens zijn

omzwervingen op straat – met grote regelmaat bij haar aankloppen. Zij trok het als mantelzorger op een moment ook niet meer.”

“We zien in hulpverleningsland steeds vaker dat mantelzorgende familie gigantisch in de problemen komt”, gaat Nassim verder. “René is intussen dolblij dat hij weer enig perspectief heeft. Voorheen was hij nog nooit met hulpverlening in aanraking gekomen. Hij komt uit een goed milieu. Hij is aardig en intelligent, maar heeft wel een speciale aanpak nodig. Hij heeft nu eenmaal de nodige bagage. Maatwerk heb ik hierin gemist. Helemaal genezen zal hij wellicht nooit, maar zijn kwaliteit van leven wordt weer een stukje beter. Mede door zijn verhaal ben ik wel teleurgesteld geraakt in een groot aantal instanties. De marktwerking nekt ons als hulpverleners. Alles wordt duurder, bureaucratischer. Wij zien in een relatief korte tijd een gigantische toename van problemen, onder meer door bezuinigingen op eerste lijn hulpverlening. Ik vrees voor de toekomst dat er alleen maar nieuwe doelgroepen bij gaan komen

Geen opvang het verhaal van René

René is een man van even in de veertig. Bij leven en welzijn is hij metselaar – een hele goede. Met opdrachten in onder meer het Paleis op de Dam. In het College Hotel. Een man met gezin, kind, huis, kat, alles. Door een zware depressie raakt hij dat allemaal kwijt. Dat is nu ongeveer zeven jaar geleden.

“Op een moment werd het werk minder, en raakte ik mijn baan kwijt”, vertelt René. “Vervolgens ging mijn vrouw bij mij weg. In korte tijd raakte ik alles kwijt: Werk, mijn huis, mijn dieren, mijn gezin. Ik werd er depressief van. Ik betaalde nog wel mijn rekeningen, maar blijkbaar de verkeerde. Ik ging bij mijn zus wonen. Door alle gebeurtenissen ben ik erg veel gaan drinken. Mijn zus trok dat op een moment niet meer. Ik ben nog wel naar het maatschappelijk werk gegaan. Maar met die bewuste persoon had ik geen klik. Dat werd niks. Weg bij mijn zus dus. Ik heb nog een tijdje bij een meisje in de

Bijlmer ingeschreven gestaan, maar dat ging ook niet goed. Ik heb veel over straat gezworven.” Dan komt Nassim op zijn pad. “Bij de tweede intake ging mijn broer mee – en toen werd het voor haar duidelijk wat er precies aan de hand was”, vervolgt René. “Nassim ging met mij mee naar de Jan van Galenstraat. Toen had ik al geen woonadres meer. Ik logeerde her en der, soms bij mijn broer in Haarlem. Maar ik wilde niet weg uit Amsterdam.” René bezocht de Jan van Galenstraat wel zes of zeven keer. Daar willen ze een verblijfplaats van hem hebben. “Jah, je kunt daar wel het adres

van een parkbankje opgeven, maar dan krijg je handhaving op je dak en krijg je enorme boetes. Ik had ook geen huisarts. Zo kwam ik bij de GGD terecht, maar daar werd ik afgewezen. Maanden later voldeed ik overigens wel ineens.”

Om een uitkering te kunnen krijgen moet iemand verblijven in de stad Amsterdam. WPI moet kunnen achterhalen of dit daadwerkelijk zo is. Hiervoor moet er inderdaad worden opgegeven waar men verblijft en dat kan ook een bankje in het park zijn. Op dat moment kan WPI een uitkering toekennen.

“Hij heeft nu eenmaal de nodige bagage. Maatwerk heb ik hierin gemist. Helemaal genezen zal hij wellicht nooit, maar zijn kwaliteit van leven wordt weer een stukje beter.”

WPI werkt momenteel aan een klantvriendelijker proces van handhaving voor dak- en thuislozen. Zo wordt handhaving alleen ingezet bij twijfel en wordt er ook niet gecontroleerd indien de klant in hulpverlening zit.

“De screening van de GGD wordt gedaan op de Jan van Galenstraat”, verduidelijkt René. “Hier wordt je meestal met een kluitje in het riet gestuurd als je niet in een traject zit. Ben je dat wel, dan kunnen ze en postadres en een uitkering voor je regelen. In de praktijk betekent dit meestal dat je voor een aantal nachten in de maand onderdak hebt. Voor de overige nachten ben je aangewezen op de straat, familie of vrienden.”

Via de hulpverlening kan René uiteindelijk bij De Veste terecht. Maar dat is maar voor tien dagen. “Hier heb ik het onmogelijke voor moeten doen”, gaat René verder. Bellen, bellen, nog eens bellen. Voor iemand die dakloos is, een onmogelijke opgave. Leuk, aldoor moeten bellen, als je geen geld hebt”

Nassim regelt een plek bij De Haven, daar zijn ze iets coulanter. Zo belandt René uiteindelijk ook in de winteropvang. “Dat wil je niet weten”, vertelt hij daarover. “Dat is nog erger dan de gevangenis. Je

moet om 09.00 uur naar buiten, ook als je bijna te ziek bent om op je benen te staan. Ik kon overdag nog naar mijn zus, en kon veel van mijn spullen bij haar stallen. Maar veel mensen kunnen dat niet. Die zwerven de hele dag rond met hun hebben en houden. Van Centraal Station naar de Bibliotheek, tot ze weer naar de opvang kunnen. Bovendien wordt je er voor ieder conflictje uitgeknikkerd. En conflicten, die komen nogal eens voor. Bijna alle daklozen brengen hun dag door met drinken. Het vervelende van de winteropvang is de willekeur die er gehanteerd wordt. Je bent overgeleverd aan de stemming van de beveiligers die er rond lopen. Vaak vieren ze hun frustraties bot op jou.”

De screening door de GGD op de Jan van Galenstraat wordt gedaan aan de hand van de ZRM. Men beoordeelt of iemand in aanmerking komt voor de Maatschappelijke Opvang of dat er nog voorliggende mogelijkheden zijn voor een persoon.

Na de winteropvang krijgt René weer een beetje hoop. Nassim weet een plek voor hem te regelen bij het passantenhotel. “Wel duur”, vindt René. “Na aftrek van de kosten die verbonden zijn aan deze plek, houd ik maandelijks ongeveer 200 euro over om van te eten en te drinken.

Niet genoeg ook, om mijn schuld verder te saneren en naar een nieuwe start toe te werken.”

De Veste en De Haven bieden nachtopvang. Het aantal plekken wordt dit jaar met 100 uitgebreid, zodat winteropvang niet langer nodig is.

“Ik ben nu vier maanden in het passantenhotel, officieel mag ik er niet langer dan zes maanden blijven. Maar ze zijn hier coulant. Dat kan iets langer worden, als duidelijk is dat ik in een traject zit waar doorstroming mogelijk is. Ik ben ook aangemeld voor een doorstroomhuis, maar daar heb ik tot op heden nog niets van gehoord. Ze hadden beloofd te bellen. Dus ik bel terug. En nog eens. Ik ben intussen helemaal murw van het bellen. Eindeloos, je geeft bijna de moed op. Hopeloos, je moet erg veel zelf regelen. En door de daklozenuitkering kan ik niet werken.”

Vanuit het passantenhotel worden mensen ook gemotiveerd om zich aan te melden bij het maatschappelijk werk. Maatschappelijk werk kan mensen ondersteunen in hun traject

“Mezelf helpen gaat bijna niet”, verzucht René. “Dan val je weer buiten het systeem,

en wordt je gekort. Neem je initiatief – wat wel gewenst is – dan snijdt je jezelf ook weer in de vingers. Intussen ben ik wel gestopt met drinken, en nu voel ik me sinds ongeveer een week wel een stuk beter. Ik moet nu nodig al mijn puinhopen gaan opruimen. Graag zou ik ook weer willen gaan werken. Net als iedereen. Een baan, een inkomen. Ik heb in mijn leven 25 jaar gewoon gewerkt....”

Over de hulp die hij van Nassim van Samen DOEN heeft gekregen, is René heel positief. “Zij is echt een breekijzer geweest in mijn uitzichtloze situatie”, vindt hij. “Ik ben erg goed en respectvol door haar behandeld. Verder heb ik in de hulpverlening hele wisselende ervaringen gehad. Vaak niet positief. Meestal kwam dat door slechte communicatie. Met mijn verleden blijf ik het heel erg moeilijk vinden, om van andere mensen afhankelijk te zijn.”

De kosten van het passantenhotel liggen rond de 10 euro per nacht. Hier kunnen mensen gewoon de hele dag zijn, men hoeft niet de straat op zoals bij de nachtopvang wel het geval is. Er wordt wel gestimuleerd dat mensen aan de slag gaan om een ritme te krijgen; dagbesteding, aan het werk ect.

Maatwerkplan

Casus: Geen opvang

Toelichting

Dit is een maatwerkplan. Hiermee kun je overzicht creëren, maatwerk maken en maatwerk legitimeren. Stap voor stap. Met je team, een externe partner, of alleen. Het is bedoeld om maatwerk maken makkelijker te maken. Voor vragen over het plan kun je terecht bij het Instituut voor Publieke Waarden.

Maatwerk maken Korte situatieschets

Beschrijf hier alle details van de casus die relevant zijn voor het maken van een maatwerkoplossing.

De situatiebeschrijving bevat vaak in ieder geval:

1. Leeftijd, geslacht, woonsituatie
2. Beperkingen of aanwezige begeleiding/maatregelen
3. Probleembeschrijving
4. Looptijd casus binnen het team, wat er al is gedaan en
5. Wat is het probleem dat je op wilt lossen?

5. Waardoor loopt het oplossen van de casus nu vast?

Een 49-jarige, alleenstaande man meldde zich in November 2015 aan bij het wijkzorgteam, met de vraag of er bemiddeld kon worden bij zijn aanvraag voor een postadres. Hij was toen door zijn ex-vriendin uit huis gezet. In deze relatie werd hij volgens de hulpverlener psychisch mishandeld en financieel uitgebuit. Hij verbleef nu hier en daar binnen eigen netwerk, vooral familie. Af en toe moest hij een nacht op straat doorbrengen. Het team zag al snel dat hij depressieve en suïcidale gedachten had. Wel stond en staat hij zeer open voor hulp en begeleiding.

Na lang heen en weer gaan tussen de GGD ter beoordeling en DWI voor een screening, is het de hulpverlener gelukt om een postadres en een daklozenuitkering voor meneer te regelen. Omdat het Samen DOEN team officieel geen daklozen mag begeleiden en het wijkzorgteam slechts kortdurende hulpverlening mag verzorgen, kan meneer hier nu niet meer terecht voor begeleiding.

In januari 2016 krijgt de hulpverlener opnieuw een telefoontje, dit keer van de schoonzus van meneer. De familie is ten einde raad. Hij zit nu in de nachtopvang, maar overdag zwerft hij over straat, hij is begonnen met veel drinken, hij eet weinig en heeft verergerde psychische klachten. De familie houdt hem in de gaten, maar zij kunnen verder niets met hem. De familie kan de hulp die hij nodig heeft niet geven en weet niet hoe ze met hem moeten omgaan. Volgens schoonzus heeft hij ook lichamelijke klachten, maar al jaren geen huisarts.

De eerste optie was om via de GGD opvang te krijgen. Door de GGD werd meneer doorverwezen naar de screeningsbalie voor dak- en thuislozen aan de Jan van Galenstraat voor een screening. Hieruit kwam dat meneer nog wel in aanmerking komt voor een postadres en daklozenuitkering, maar niet voor dagopvang. Bij de GGZ crisisdienst kan men niets doen, omdat meneer dakloos is en geen huisarts heeft om hem door te verwijzen. Een verblijf bij de GGZ is tevens veel duurder dan via de GGD en het is tijdelijk, dan zou meneer hierna weer op

straat staan. Meneer is meerdere keren bij GGD en DWI langsgeweest, met en zonder de hulpverlener en de hulpverlener heeft ook de zorgen geuit rond drankgebruik en psychische gesteldheid. Toch werd de vraag om dagopvang afgewezen.

Ondertussen wordt meneer steeds meer gespannen, heeft hij erge somberheidsklachten, voelt hij zich schuldig, praat hij over suïcide en drink hij steeds meer. Meneer zegt zich wanhopig te voelen, omdat hij overal 'nee' te horen krijgt: bij Samen DOEN, bij het wijkzorgteam, bij DWI, bij GGD, bij GGZ, terwijl hij graag mee wil werken.

Het liefst wil hij gewoon opvang, waar hij ook overdag kan verblijven en begeleiding kan krijgen om uit zijn uitzichtloze situatie te komen. De hulpverlener vindt dit ook belangrijk, zij ziet graag dat hij ook hulp krijgt bij zijn drankprobleem en psychische klachten.

Overzicht

Vervolgens maken we een onderscheid tussen persoonlijke problemen en systeemproblemen. Persoonlijke problemen zijn problemen waar de burger zelf iets aan kan doen, al dan niet met ondersteuning. Systeemproblemen zijn problemen die veroorzaakt worden

door het bureaucratisch systeem. Deze problemen kunnen burgers zelf niet oplossen.

Persoonlijke problemen

- Meneer is gespannen en voelt zich wanhopig door de afwijzingen
- De familie kan het niet meer aan om meneer zelf op te vangen

Systeemproblemen

- Meneer is afgewezen door de screening van de GGD voor opvang via GGD vangnet
- Meneer is afgewezen voor GGZ opname, omdat hij dakloos is en geen huisarts heeft
- Meneer is afgewezen voor ambulante begeleiding van Samen DOEN, omdat hij dakloos is
- Meneer is afgewezen voor hulp door het wijkzorgnetwerk, omdat zij slechts 5 gesprekken mogen houden

Inzicht

Tijdens deze stap beantwoorden we de volgende vragen. Zo is het gezin betrokken waar mogelijk, en krijgt het ondersteuning waar nodig.

1. Wat kan meneer zelf?

Meneer kan zelf de band met zijn familie onderhouden en meewerken

met de hulpverlening. Hij kan zelf naar de nachtopvang gaan en zorgen dat hij zijn postadres en daklozenuitkering behoudt.

2. Waar heeft hij ondersteuning bij nodig?

Bij het verkrijgen van toegang tot dagopvang

3. Waar is een professionele behandeling/interventie voor nodig?

Drankgebruik, suïcidale gedachten en depressieve gevoelens

Uitzicht

Ten slotte formuleren we het perspectief en de eerste belangrijke stap, aan de hand van twee vragen.

1. Hoe ziet het perspectief waar meneer naartoe wil werken eruit?

Het liefst wil hij gewoon opvang, waar hij ook overdag kan verblijven en begeleiding kan krijgen om uit zijn uitzichtloze situatie te komen.

2. Wat is de belangrijkste eerste stap die genomen moet worden om daar te komen?

- Het Samen DOEN teamlid officieel begeleider maken van meneer

(als uitzondering) en samen met haar onderzoeken wat de mogelijkheden zijn in Amsterdam voor dagopvang, ook in de particuliere/liefdadigheidssector bijvoorbeeld.

- Toegang creëren, liefst door toch door de screening Jan van Galen te komen.

Maatwerk legitimeren

Maatwerk legitimeren we op drie manieren. We hebben te maken met de wet (rechtmatigheid), met kosten en baten (wat geven we uit en wat levert het op?) oftewel rendement, en met betrokkenheid (eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid). Die drie wegen we tegen elkaar af. Hieronder worden ze één voor één besproken, om ze vervolgens tegen elkaar af te wegen. We vergelijken telkens het reguliere alternatief met het maatwerkalternatief.

Rechtmatigheid

Beschrijf hier de regels en wetten waar je bij het oplossen van het probleem mee te maken hebt. Tegen welke regels loop je aan en welke onbedoelde effecten hebben de regels in deze casus? Als je geen maatwerk zou leveren, maar simpelweg de regels zou volgen, wat zou er dan gebeuren? Waarom moet dit worden voorkomen en, als je dit al weet, hoe?

We hebben te maken met de regels van de GGD: voor toegang tot opvang van het GGD vangnet, moet een screening voor maatschappelijke opvang door de GGD dit goedkeuren.

- Meneer heeft te maken met de regels van de GGD: zij hebben deze aanvraag voor dagopvang afgewezen, voor zover bekend is omdat meneer volgens hen te zelfredzaam is.

- Verder heeft hij te maken met de regels van de GGZ: zij helpen alleen mensen die niet dakloos zijn en die een verwijzing van hun huisarts hebben

- En met de regels van Samen DOEN en wijkzorgteam, welke achtereenvolgens geen dakloze mensen mogen aannemen en niet meer dan 5 gesprekken mogen voeren

Rendement

Wanneer we kijken naar de financiële kant, wat voor gevolgen heeft de huidige situatie (mogelijk) als er niets gebeurt? Dreigt er uithuisplaatsing? Huisuitzetting en ontruiming? Tweedelijnszorg? Afsluiting elektriciteit? Inzet deurwaarders? Het zijn allemaal kosten voor de gemeente en/of potentiële partners. Probeer ze op een rijtje te zetten.

Welke kosten voorkom je dus mogelijk met de maatwerk oplossing? Let op: een maatwerkoplossing hoeft niet altijd goedkoper te zijn. Soms is iets gewoonweg nodig voor de bewoner. En als je dit al weet: wat zijn de kosten van jouw maatwerkoplossing voor de gemeente? De kernvragen zijn: Wat kost het reguliere alternatief? Wat kost je oplossing en wat levert het op in vergelijking met het reguliere alternatief?

Als er niets gebeurt, blijft de situatie zoals die nu is. Deze situatie is echter een neerwaartse spiraal. Meneer gaat steeds meer drinken, zwerft over straat, krijgt meer depressieve en suïcidale gedachten en wordt steeds wanhopiger. De familie kan hem hierdoor steeds minder goed helpen. Hoe langer het duurt, hoe meer de gesteldheid (fysiek en psychisch) van meneer verslechtert en hoe duurder dus uiteindelijk de zorg of opvang die hij nodig zal hebben. Meneer kan in de GGZ terecht komen of in het ziekenhuis.

Verblijf GGZ

€290 per dag

Verblijf ziekenhuis

€435 per dag

Of meneer doet zichzelf iets aan, de gevolgen hiervan zijn niet in geld uit te drukken. Zeker voor zijn familie.

Dit kan allemaal bespaard en voorkomen worden, als meneer toegang krijgt tot maatschappelijke opvang, via GGD vangnet of een ander initiatief, waarvoor de screening niet nodig is (bvb liefdadigheid etc.)

Verblijf maatschappelijke opvang
€100 per dag (inc. Overnachting)

Eigen kracht/betrokkenheid

Meneer wil graag opvang overdag, waar hij tot rust kan komen en kan werken aan zijn toekomst.

De maatwerkoplossing

Ten slotte komen we tot een afweging. Beschrijf hier jouw maatwerkoplossing of de aanzet hiertoe. Wat zou een goede oplossing zijn, die je vanuit het team niet voor elkaar kunt krijgen, dus die je op beleidsniveau bij betrokken personen neer wilt leggen? Welke regels en welke instituties zullen zich hiervoor moeten aanpassen?

Aangezien meneer op dit moment nergens toegang krijgt en zijn situatie steeds verslechterd, is het van belang dat op een

van de gebieden een uitzondering wordt gemaakt. Meneer wil zelf graag reguliere opvang. De maatwerkoplossing is daarom om meneer (eventueel weer met dit plan in de hand bij screening Jan van Galen) toch toegang te laten krijgen tot GGD vangnet opvang. Als dit opnieuw wordt afgewezen, schaaft het IPW dit op naar de verantwoordelijke bestuurders binnen de gemeente.

Stappenplan en afspraken

Hier beschrijven we de concrete stappen om de maatwerkoplossing te realiseren. Soms is nodig om een ultimatum te stellen in een casus. In dat geval noteren we die datum ook.

Halverwege maart zijn deze twee stappen uitgevoerd. Als er dan nog geen oplossing is, organiseert het IPW een spoedberaad met meneer, familie, verantwoordelijken binnen de gemeente, DWI Jan van Galen en/of GGD.



Geen status, geen huis

Marjon werkt sinds 2000 in de jeugdzorg. Via Altra komt ze bij Samen DOEN terecht. Haar werkterrein is IJburg, en de Oostelijke Eilanden. Sinds begin dit jaar begeleidt ze Elvire, die op dat moment op IJburg woont. Het gezin wordt door Veilig Thuis bij SamenDOEN aangemeld.

“Het betreft hier een gezin zonder papieren”, begint Marjon haar verhaal. “Althans, Elvire is illegaal in Nederland. Maar ze heeft een zoon en een dochter van Nederlandse vaders, met de Nederlandse nationaliteit.” Ze heeft door haar status als illegaal geen enkel recht. Haar kinderen wel. Het gezin woont in bij een tante van Elvire - feitelijk Elvire’s partner. Het jongetje heeft een taal- en spraakachterstand. Elvire is aangemeld door Veilig Thuis vanwege haar drankprobleem. Tot twee maal toe dronk ze veel te veel in het bijzijn van de kinderen, waarop ze een black out kreeg. De hierbij betrokken politie doet een melding bij Veilig Thuis, waarop Veilig Thuis Samen DOEN inschakelt.

“Door haar illegale status is er ook geen

inkomen”, vertelt Marjon. “Ik begon met het aanvragen van kinderbijslag voor de twee kinderen. Dat is niet gelukt, er is geen recht op kinderbijslag wanneer de verzorger niet legaal in Nederland verblijft. Wat het ook lastig maakte is dat één van de kinderen nog niet erkend was op dat moment. Later is dat wel gebeurd. Uiteindelijk weten we te regelen dat WPI voor beide kinderen een kinderruitkering betaalt. Ongeveer 200 € per kind per maand. Daar moet alles van betaald worden: eten, kleding, vervoer, enzovoort.”

De landelijke regelgeving maakt dat personen zonder status geen aanspraak kunnen maken op sociale voorzieningen. Dit werkt door op alle regelingen, zoals kinderbijslag, huur- en zorgtoeslagen, en

ook bijstand. Desondanks kan er bijstand worden verleend aan de kinderen (tbv de kosten levensonderhoud van de kinderen), als zij wel een legale status hebben zoals hier het geval is.

Er ging veel mis. Het paspoort van Elvire werd ingenomen door de vreemdelingendienst. Terugkeer en vertrek naar Suriname dreigde. Later werd dat weer teruggedraaid. Het is een neerwaartse spiraal. Er is steeds vaker ruzie in het huishouden. En de relatie gaat niet goed, mede door het drankprobleem van Elvire. Voor de kinderen probeert ze wel zo goed mogelijk te zorgen.”

Elvire kan tijdelijk bij een kennis “oma” verblijven met haar kinderen, in

Buitenveldert. Dit meldt ze bij de GGD. Hierdoor kan de GGD – waar een beroep op is gedaan voor opvang – niets voor haar betekenen. Vanuit Buitenveldert moet zij dagelijks met de kinderen naar IJburg waar haar dochter naar de basisschool gaat en haar zoontje naar de voorschool. Het jongetje wordt daar drie keer per week opgehaald door een taxibedrijf om voor zijn spraak/taal achterstand naar een speciale crèche in Zuid te worden gebracht. Daar wordt hij ook weer opgehaald en terug gebracht naar IJburg. ‘s Middags gaat Elvire met de kinderen weer terug naar Buitenveldert. Zij reist af en toe met kinderkaartjes omdat het haar anders financieel niet lukt de kinderen naar school te brengen.

Het zoontje is astmatisch en heeft last van het vele roken van “oma”. Elvire besluit om haar ex partner te vragen of haar zoontje bij haar kan blijven in verband met zijn astma. Dat kan, en Elvire blijft met haar dochter bij “oma”. Het is voor Elvire, maar zeker ook voor haar dochtertje, niet goed om daar te zijn. “Oma” heeft regelmatig conflicten met haar eigen dochter en schoonzoon, en het meisje is hier getuige van. “Oma” geeft ook aan dat Elvire en haar dochtertje iets anders moeten gaan zoeken. Want zij wil kleiner gaan wonen. De stress neemt alsmaar toe bij Elvire. Ze verblijft zoveel mogelijk buitens

huis en probeert eigenlijk alleen te slapen bij oma. Zo krijgt haar dochter zo min mogelijk mee van de spanningen in het huis.

“Een onmogelijke situatie”, gaat Marjon verder. “Te meer daar ik vanuit Samen DOEN niets kan betekenen voor illegalen. Dat mag niet. Ik ben er dus vooral voor de kinderen. Elvire krijgt wel wat ondersteuning van onder meer het Wereldhuis. Bij de ex partner thuis heb ik een aantal dingen gezien en deze ook benoemd. Daardoor ben ik – sinds de scheiding - niet meer welkom bij de ex partner van Elvire.”

Intussen heeft Marjon al vele wegen bewandeld. Plaatsing van Elvire in tijdelijke opvang is wat de GGD betreft niet mogelijk. Die hanteren de regelgeving tamelijk strikt. “Dat maakt ons werk vaak wel lastig hoor”, verzucht Marjon. Er is spoedhulp ingezet en daarna een traject voor intensieve gezinsbegeleiding. Dat laatste is uiteindelijk niet gelukt omdat beide partners niet meewerkten. Elvire werkt wel mee aan een traject bij de Jelinek. Op een moment komt er vanuit de creche een melding dat Elvire haar jongste kind in dronken toestand op is komen halen. Dat was het moment dat bij Marjon een kritische grens werd overschreden. “Ik vond het niet meer verantwoord.”

Marjon overlegt met Jeugdzorg Amsterdam over een onder toezicht stelling van de kinderen (OTS) - om een stok achter de deur te hebben voor Elvire. Omdat Elvire meewerkt en Samen DOEN betrokken is, is volgens Jeugdzorg de veiligheid van de kinderen voldoende gewaarborgd. “Wanneer ouders meewerken, is opschalen geen optie voor jeugdzorg”, gaat Marjon verder. “Al wordt er niet naar alle aspecten van Elvire’s situatie gekeken. Misschien wil moeder wel meewerken maar lukt dat haar eenvoudigweg niet vanwege haar verslavingsproblematiek.”

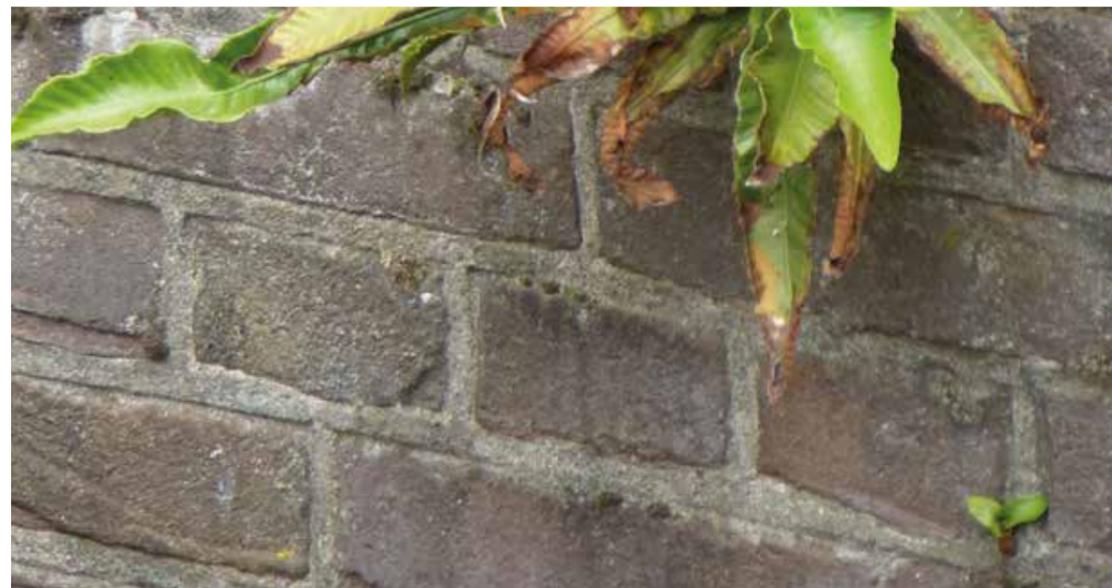
Marjon blijft zich zorgen maken. Ze heeft weinig tot geen zicht op de kinderen. Zolang het geen vakantie is, weet zij dat de kinderen op school zitten. Daar is er zicht op ze. Marjon spreekt Elvire meestal ergens op straat of ze spreken af in een koffiehuis. Dat maakt het moeilijk voor Marjon om in te schatten hoe het met de kinderen gaat. Wel is duidelijk dat de ex partner goed voor het zoontje zorgt en het meisje buiten school altijd bij haar moeder is. “Ik zou OTS in dit geval echt de beste oplossing vinden”, verzucht Marjon.

Intussen gaat het voor zover Marjon het kan beoordelen redelijk met de kinderen van Elvire. Elvire heeft een goede advocaat, die

zich sterk maakt om voor Elvire een legale status in de wacht te slepen. Die kans wordt volgens de advocaat vrij groot geacht. Om de zaak nog ingewikkelder te maken: Elvire heeft nog een derde kind dat bij de moeder van Elvire in Suriname verblijft. Hij moet daar eerst zijn school (mulo) afmaken van Elvire. Pas dan overweegt ze om hem naar Nederland te halen. "Ik blijf het gezin zo goed als ik kan in de gaten houden – ook al is het vaak moeilijk afspraken te maken omdat Elvire geen vaste plek heeft", zegt Marjon. "Dit blijft ingewikkeld. Illegaliteit versus legale kinderen. Al met al doen de kinderen het gezien de omstandigheden goed. Maar de situatie is schrijnend voor de kinderen, kinderen zouden dit niet door hoeven te maken. Ze hebben recht op meer zekerheid. Zeker als Nederlandse staatsburgers. Ik gun deze kinderen zoveel meer."



“Een onmogelijke situatie. Te meer daar ik vanuit Samen DOEN niets kan betekenen voor illegalen.”



Kunst verkopen

Selim werkt sinds eind jaren '90 voor HVO Querido. Maar al langer werkt hij in de hulpverlening. Ambulant werk is zijn specialiteit. Zoveel mogelijk de straat op, naar cliënten toe. Selim heeft in zijn carrière met heel uiteenlopende doelgroepen gewerkt. Van tienermoeders tot verslaafden. Van dak- en thuislozen tot aan de treiteraankpak/ laatste kans beleid. De rauwe kant van de samenleving, zo noemt Selim het zelf.

Darren wordt via Centram aangemeld bij het Samen DOEN team en komt bij Selim en zijn collega Fransien terecht. Doordat Darren overlast veroorzaakte, heeft hij een pandverbod gekregen. "Dit was ook de reden dat hij bij Samen DOEN werd aangemeld. Onder voorwaarden die naar mijn idee echt niet realistisch waren", voegt Selim daar aan toe. "Darren woont op dat moment al ongeveer 12 jaar in het centrum. In een totaal lege woning. Hij heeft alleen een slaapbank en een kruk. Verder helemaal niets."

Darren heeft een verleden van veel psychoses. Hij heeft schulden, veel schulden, en boetes. De dienst Werk, Inkomen en Participatie (WPI) betaalt zijn huur via de uitkering. Het is een kolossale man, vol met tatoeages. Dat schrikt sommige mensen af. "We spraken met hem af en gingen met een blanco houding naar ons eerste contact", vertelt Selim. "Dat verliep moeizaam. Darren wilde mij geen hand geven. Er was veel spanning voelbaar. Hij wilde vooral buiten afspreken, niet in zijn woning, er waren daar teveel prikkels. Maar ook bij onze buiten-afspraken

wordt hij geregeld agressief en begint te schelden en te tieren."

Toch weten Selim en Fransien - ook met hulp van andere instanties - een hoop te bereiken in relatief korte tijd. Een grote schuld van uit WPI wordt Darren kwijtgescholden. Hij krijgt ook inrichtingskosten voor zijn woning – die hij helaas voor een groot deel aan andere zaken besteedt. Eerder was bewindvoering geprobeerd. Maar dit werkte niet, daar alleen al "gewoon" communiceren voor Darren een opgave is. Selim krijgt voor elkaar dat de huiseigenaar het

trappenhuis komt opknappen, althans dit werd toegezegd. Het ziet eruit als soort rattenhol, volgens Selim. Darren heeft het volgeplakt met plaatjes van blote dames. Daar houdt Darren nu eenmaal van. Maar of de andere pandgenoten er ook gecharmeerd van zijn is niet direct duidelijk....

Hoe verder? Darren blijkt een talent te hebben. Hij kan goed schilderen. Hij ziet voor zichzelf een carrière weggelegd als kunstschilder. Hij kent een galeriehouder, die eventueel wel werk van hem in de galerie wil ophangen. Darren maakt een promotiefilmpje van zichzelf, wat er echt goed uitziet. “We trokken de conclusie dat Darren toch tenminste over een echt talent beschikte, en besloten daar dus verder mee te gaan”, vertelt Selim. “Ik wist een fonds via SOHOS aan te boren dat uiteindelijk bereid was om 900 € aan schildersmaterialen voor hem ter beschikking te stellen. Ik was al volop zaken aan het regelen toen Darren in een volgende psychose belandde en werd opgenomen. Onze onderlinge omgang en het contact waren op dat moment even erg hoog gelopen. Het heeft er ook in geresulteerd dat hij Fransien, mijn collega – waar ik als duo mee optrek – niet meer wilde zien. Hij fixeerde zijn ongenoegen op mijn collega. Hier hebben we uitgebreid

over gesproken - ook met externen – maar gezien wat er allemaal speelt, werpt het toch een dilemma op.”

Darren komt terug na opname, en Selim probeert op een rustige manier het contact weer met hem te herstellen. Bij een winkel met kunstenaarsartikelen kan hij spullen uitzoeken. Maar daar krijgt Darren weer een aanval van onrust en spanning.. Hij wil het geld ook liever cash hebben, en naar eigen inzicht kunnen besteden. “Hij probeert me op dat moment te manipuleren”, legt Selim uit. “Hij heeft op dat moment – en wel vaker – een enorm beroep gedaan op mijn tolerantie. Ik ben daar niet in mee gegaan. Ik heb aldoor geprobeerd, een ingang te vinden die wel werkt. Soms doe ik ook gewoon niets, en neem ik e.e.a. ter kennisgeving aan.”

Een hele nieuwe aanpak dan maar? “Nee!”, roept Selim beslist. “Dat gaat bij dit soort mensen niet werken. Je blijft zoeken naar wat wel aansluit in zo’n situatie. Je moet accepteren dat met een cliënt als Darren het maximaal haalbare niveau laag is en ook dat je buiten de voor jou geëffende paden moet treden. Soms is hij rustig, en hebben we een goed gesprek. Een andere keer is het foute boel, en zijn we in vijf minuten klaar. Ik kan hem niet stoppen. Bang ben ik niet direct voor hem.

Met cliënten als Darren moet je vooral niet dom zijn, niet naïef. Jezelf niet laten intimideren. Maar ook bij mij is de energie of mijn acceptatie af en toe op.”

“Darren zal mogelijk altijd op de een of andere manier hulp nodig blijven hebben”, besluit Selim. “Op het moment veroorzaakt hij geen zware overlast. Het kabbelt zo’n beetje door. In een voor hem werkend tempo ga ik verder met hem, onder andere met zijn kunstproject, maar of dat er ooit gaat komen, is een tweede. Eerlijk gezegd verwacht ik weinig verandering of verbetering voor de nabije en verdere toekomst. Van mensen als Darren zijn er meer in de stad. Ik denk dat we daar toch echt iets mee moeten. Alleen weet ik zelf ook niet zo goed wat precies.”



“Hij doet met grote regelmaat een beroep op mijn tolerantie. Daar ga ik niet in mee.”

Inwonen bij ouders

Jacqueline werkt al langere tijd als hulpverlener voor Spirit. In het verleden werkte ze veel met jongeren. De laatste jaren is ze betrokken bij Samen DOEN. Het gezin dat eind vorig jaar via Veilig Thuis bij haar terecht kwam, kende ze al. Ze begeleidde dit gezin eerder. Dat dossier werd in 2015 gesloten. Omdat Jacqueline de familie kent, pakt zij het vervolg weer op.

“Het dossier was al afgesloten”, vertelt Jacqueline. “Maar de ouders zelf gingen begin 2016 opnieuw naar de gemeente omdat ze de situatie thuis niet meer houdbaar vonden. Via de gemeente kwamen ze bij Veilig Thuis terecht. De gezinssituatie is lastig. Er is een zoon van 11 jaar. En een oudere zoon van 21 jaar. Met laatstgenoemde is niets aan te vangen - al de begeleidingen die hem aangeboden zijn ten spijt. Hij hangt thuis rond, maakt geen opleiding af, gamet de hele nacht op zijn kamer. Een normaal dag- en nachtritme heeft hij niet meer. Ouders zijn van mening, dat door aanwezigheid van de oudste

zoon een onveilige situatie is ontstaan voor de jongste. Recent ontstond er een ruzie tussen ouders en de oudste zoon. Dat liep vreselijk uit de hand. De jongste zoon een pakte daarbij een mes om zijn moeder te verdedigen.”

Het is een lastig gezin. Jacqueline omschrijft ze als lief en meewerkend, maar het zijn alle vier lastige persoonlijkheden. In een eerder traject verwees ze het jongste kind naar de Bascule – en ook voor de oudste zette ze een opvoedvraag uit. “De eindevaluatie van De Bascule kreeg ik pas na veel te lang aandringen” zegt

Jacqueline. Die evaluatie heeft ze nodig om een vervolg te bepalen.

Na een vernieuwde kennismaking met het gezin is het Jacqueline duidelijk dat er weinig veranderd is. “Ik kwam opnieuw tot de slotsom dat het beter voor iedereen zou zijn als de oudste zoon uit huis zou gaan”, legt ze uit. “Maar dat moeten de ouders hem natuurlijk vertellen, niet ik.” Het laatste voorval en de tussenkoms van Veilig Thuis helpen om de druk op te voeren bij de ouders om een knoop door te hakken. Zij moeten het aan hun zoon vertellen. Ze zijn het feitelijk wel eens, maar ze vinden het

erg moeilijk om hun zoon te vertellen dat hij moet vertrekken. Uiteindelijk komt het hoge woord eruit en is de oudste zoon het er eigenlijk wel mee eens dat vertrekken de beste optie is.

De jongeman blijft veel oorzaken buiten zichzelf leggen maar wordt langzaamaan iets actiever. Hij zegt dat hij bij Streetpro is geweest, maar dan heeft hij geen idee wie hij gesproken heeft, en wat er afgesproken is. “In mijn rol kon ik dat allemaal gemakkelijk natrekken”, legt Jacqueline uit. “Ja, uiteindelijk wil hij graag mijn hulp. En toen ging het eigenlijk wel snel. Hij zit nu in de begeleiding bij het MTT van Spirit. Een traject richting zelfstandigheid. Hij loopt bij een psychiater. En hij komt nu ook met enige regelmaat bij het Jongerenloket. Ik kon achter de schermen goed schakelen met alle instanties. Dat is een groot voordeel van Samen DOEN.”

Intussen trekt moeder het niet meer en vertrekt richting familie in het buitenland – niet van plan terug te komen totdat de oudste zoon uit huis is. Vader koopt intussen een ander huis. De bedoeling is dat het gezin er zonder de oudste zoon gaat wonen. Die is dan vanaf dat moment officieel dakloos. Moeder komt terug uit het buitenland, want haar handtekening voor de koop blijkt nodig te zijn. In

het gezin is intussen nog maar weinig veranderd.

Met de oudste zoon is intussen besproken dat hij tijdelijk ergens anders zal gaan logeren. Tot hij een definitieve plek heeft in een woongroep, via Spirit. Daar wil de oudste nu zelf ook wel aan meewerken. Voor de jongste zoekt Jacqueline naar een goede opvoedondersteuner. Op school vertoont hij geen gedragsproblemen. Daar weet hij blijkbaar wel hoe het hoort.

“Na een half jaar is het in ieder geval gelukt om de oudste in een eigen traject te krijgen”, vat Jacqueline samen. “De nieuwe situatie moet zich nu verder gaan vormen. De ouders moeten zich gaan realiseren dat zij hun oudste niet meer de schuld van allerlei problemen kunnen geven straks, als hij uit huis is. Ik blijf intussen steunen, stutten en adviseren in de goede richting. De patronen binnen het gezin blijken moeilijk te doorbreken. Qua ideeën over opvoeding zitten de ouders niet op één lijn. Ik hoop dat de positieve tendens doorzet. Het blijft een kwetsbaar gezin.”



“Ik kwam tot de slotsom dat het beter voor iedereen zou zijn als de oudste zoon uit huis zou gaan.”



Open ogen het verhaal van Shirli

Shirli is 31 jaar en de trotse moeder van twee meiden. De oudste gaat komend najaar naar de middelbare school. Shirli heeft sinds twee jaar een lieve partner. Ze heeft een woning – al moet ze binnenkort vanwege renovatie verhuizen. En ze heeft werk, als voorlichtster, bij Open Ogen. Shirli heeft haar leven op de rit. Voor het zover was, heeft ze zich door heel wat moeilijkheden heen moeten slaan in haar leven.

“Tja waar zal ik eens beginnen.” Shirli haalt diep adem. “Ik ben in Geleen geboren. Ik heb een broer en een broertje. Ons gezin verhuisde heel erg vaak. Door heel Nederland. Maar ook naar Israël. Door al die onrust kreeg ik thuis niet de goede aandacht. Dat schoot er bij in. Ik begon te puberen en trok naar mensen toe die mij wel alle aandacht gaven. Dat bracht heel wat foute mensen op mijn pad. Nog voor mijn 18e jaar was ik zwanger. Daar stond

ik dan, met een kind. Daar moest ik voor zorgen. Ik heb heel veel moeten slikken – en heel veel tegen mijn wil moeten doen – om voor mijn kind te kunnen zorgen en me staande te houden.”

Shirli vertrekt naar Almere – met haar kindje. Daar komt ze de vader van haar tweede kind tegen. Dat lijkt aanvankelijk allemaal rozengeur en maneschijn. Jong geluk. Totdat Shirli voor de tweede

keer zwanger raakt. Haar vriend wordt gewelddadig en mishandelt haar. Dat gaat door tot aan de bevalling. “Ik kon toen echt niet meer verder”, vertelt Shirli. “Ik moest voor mijn kind kiezen. Ik deed aangifte tegen mijn partner en vond een andere woning in Almere. Maar ook daar moest ik weg – want de vader van mijn tweede kindje wist mij snel te vinden, en bleef mij achtervolgen.” Shirli vlucht – wanhopig als ze is – dit keer

“Ik trok naar mensen toe die mij wel alle aandacht gaven. Dat bracht heel wat foute mensen op mijn pad.”



ver weg, naar Israël. Maar ook daar blijft haar verleden haar achtervolgen. “Ik moest terug naar Nederland. Voorkomen voor de rechtbank. Want mijn ex partner had mij ontvoering van de kinderen ten laste gelegd. Ik won de zaak, maar dat was schrale troost. Want waar moest ik naar toe met mijn twee kinderen?”

Shirli kan tijdelijk bij haar moeder terecht, met de twee kinderen, in een woninkje van niet meer dan 40 vierkante meter. En daar woont dan ook nog haar broer. Verre van ideaal. Op een moment trekt Shirli het echt niet meer. Er moet iets veranderen. Op een moment dat ze het echt niet meer ziet zitten, komt Perla op haar pad. “Dat was een geschenk uit de hemel”, verzucht Shirli. “Die heeft echt al het mogelijke voor me gedaan. Ze zorgde ervoor dat ik bij de MPG aanpak kwam. Klinkt heftig ja. Maar dat betekende voor mij wel een doorbraak. Ik kon toen ineens alle hulp krijgen die ik nodig had.”

Shirli krijgt vervolgens financiële hulp om haar schulden weer op orde te krijgen. Ze krijgt psychologische hulp, en gaat een tweejarig therapie-traject in, om haar trauma’s te verwerken. “Dat was op dat moment keihard nodig”, gaat Shirli verder. “Mijn oudste dochter kreeg vervolgens hulp via de Bascule – ook zij had de nodige

deuken opgelopen. Gelukkig ging het met mijn jongste relatief goed. En vervolgens kreeg ik een woning. Ja, een zware tijd, zeg dat wel. Het was zwaar, vooral vanwege de enorme schuldenlast die ik meedroeg. Maar stapje voor stapje leerde ik om alle hindernissen te nemen. Een zware tijd. Maar omwille van mijn kinderen hield ik vol.”

Via Samen DOEN krijgt zij vervolgens ook hulp van Angela. “Zij vertrouwde mij meteen”, zegt Shirli over dat contact. “Ze wist dat ik het kon, met de juiste hulp. Dat heeft mijn leven een positieve wending gegeven. Angela ging overal met mij mee naar toe, maar alleen als dat nodig was. Want ik kon veel zelf. Wat ben ik tegen een hoop rare regels aangelopen. Wat is de Nederlandse wet op sommige fronten toch krom. Maar: Ik heb me er doorheen geslagen. Toen al die hindernissen eenmaal genomen waren, ben ik voorzichtig weer toekomstplannen gaan maken. Ik ging mezelf weer kleine doelen stellen.”

Dus haalde Shirli haar rijbewijs. En gingen haar kinderen naar sportclubjes. Ook daar hielp Angela bij. Er komt een nieuwe bewindvoerder op Shirli’s pad, waar zij – in tegenstelling tot de vorige – wel een klik mee heeft. En vanaf dat moment gaan heel basale zaken weer prima. Haar weekgeld komt in ieder geval weer op

tijd. En Shirli gaat verder met nog meer toekomstplannen. “Vorig jaar zomer kwam ik via Spirit terecht bij een vrijwilligerstraject, Cupido. En van daaruit stroomde ik door naar Open Ogen. Een organisatie die als doel heeft, het aantal slachtoffers van loverboypraktijken via onder meer voorlichting te verminderen. Ik volgde er een éénjarige opleiding tot voorlichter, ‘Terug aan het Roer’.” Deze opleiding heeft Shirli intussen afgerond. In het najaar start ze met een opleiding tot Sociaal Pedagogisch Hulpverlener (SPH).

En intussen geeft Shirli voorlichting – onder meer op scholen. “Geweldig om vanuit mijn ervaringen anderen te kunnen helpen”, gaat Shirli verder. “Het geeft me enorm veel voldoening. Het helpt me zelf ook, om mijn verleden verder te verwerken en dingen een plek te geven. Er komen intussen alleen maar positieve mensen op mijn pad, die het beste met mij voor hebben. Ik ben gelukkig en dankbaar met mijn twee meiden. Het gaat goed, ik moet zien dat ik verder kom. Keuzes maken. Dingen eens en voor goed afsluiten – en ze vooral niet groter maken dan ze zijn. Pfff ... ik kan gelukkig weer plezier hebben in het leven. Ik ga vast nog eens een boek schrijven over wat ik heb meegemaakt.”

Zie ook www.openogen.nl

Thuisloos

Jolien is hulpverlener bij het Leger des Heils, in Amsterdam Noord. Sinds ongeveer drie jaar werkt zij ook voor Samen DOEN, ongeveer 20 uur per week. Voor de overige 16 uur per week verricht zij daarnaast nog steeds werkzaamheden voor het Leger des Heils.

Arend is een man van ongeveer 40 jaar en werkt via Pantar- al is hij niet echt een typische Pantar-klant. Bij leven en welzijn werkte hij bij de politie. Arend heeft last van epilepsie. In periodes van stress wordt dat erger, en komen de aanvallen met grote regelmaat. Hierdoor verliest hij zijn werk bij de politie. Vervolgens heeft hij allerlei uitzendbaantjes. Via Randstad. Ook werkt hij af en toe bij de evenementenafdeling van de RAI. Zijn inkomen wordt aangevuld met een uitkering van WPI (Werk, Participatie, Inkomen).

Het doorgeven van gewerkte uren – en de aanvulling daarop door WPI – verloopt niet goed. Het werk stopt. WPI beticht Arend van fraude, waardoor ook zijn uitkering stopt. Arend begint schulden te maken. Hij

is in het bezit van een koophuis met NHG garantie, maar de maandelijkse hypotheek kan hij niet meer opbrengen. Zijn huis moet in de verkoop. Daarbij krijgt hij op geen enkele manier een helpende hand of advies van WPI. Als hij zijn huis in eigen beheer had verkocht, was hij er schuldenvrij uitgekomen. Maar Arend laat het – mede door zijn onwetendheid – aankomen op een executieverkoop van de woning. En dan geldt de Nationale Hypotheek Garantie niet. Arend blijft met een forse restschuld zitten. Zijn woning wordt ontruimd. En zo heeft hij helemaal niets meer, want ook zijn spullen worden geveild.

Arend leidt vanaf dat moment een zwervend bestaan. Met grote regelmaat slaapt hij onder een brug – op straat. Niet

goed voor hem, gezien zijn epileptische aanvallen, die steeds heviger worden. Met enige regelmaat belandt hij in de ambulance. Daar weet hij zich dan weer op slinkse wijze uit te werken. Opname wil hij bijdrage betalen, en dat geld heeft hij niet. Hij slaapt af en toe bij zijn moeder, en soms ook bij zijn broer. Maar dat gaat ook niet goed.

“Op dat moment ben ik als hulpverlener aan hem gekoppeld”, vertelt Jolien. “Arend is een notoire zorgmijder, maar ik wist een goede band met hem op te bouwen. Het is een intelligente man, maar koppig is hij ook. Via WPI krijgt hij een postadres. Dat is niet helemaal volgens de regels. Maar WPI ziet wel in dat Arend voor

een belangrijk deel buiten zijn eigen schuld in deze situatie is beland. Vervolgens krijgt hij een volwaardige uitkering. Zich bij zijn moeder inschrijven – op haar adres – had niet gekund. Zij zou dan de nodige toeslagen kunnen mislopen. En ook zou moeder dan het risico lopen, dat er op haar boedel beslag gelegd wordt. Arend heeft ten slotte nog steeds schulden.”

“Ik ging met hem naar het daklozenloket voor een woning”, gaat Jolien verder. “Maar daar krijgt Arend geen voorrang. Daar is hij te goed voor. Hij is geen psychiatrisch patiënt. Arend is wel lid van Woningnet, maar dat lidmaatschap is gekoppeld aan een woonadres, en verloopt een half jaar na verhuizing. Net in die cruciale periode werkt de site van Woningnet niet optimaal. Drama! Dat probleem hebben we aangekaart. En uiteindelijk kon Arend dan reageren op

woningen. Maar zonder resultaat. Zijn woningduur is nog niet lang genoeg.”

Jolien schakelt SOHOS in. Ze legt de woonvraag van Arend voor. Omdat Arend ‘te goed’ is, zijn er weinig mogelijkheden voor hem. Bij HVO kan hij niet terecht. En intussen verloopt zijn inschrijving bij Woningnet. Arend slaapt nog met grote regelmaat bij zijn moeder, maar die wordt knettergek van hem. Meer epileptische aanvallen volgen, en Arend drinkt ook met enige regelmaat meer dan goed voor hem is. Uitzichtloos. Zo lijkt het. Tot Arend op een lotwoning reageert. Ongelofelijk, maar hij krijgt de woning.

Daarmee zijn al zijn problemen nog niet van de baan. Want allerlei restschulden blijven Arend achtervolgen. Hij heeft intussen een woning en een uitkering. Jolien regelt ook een verhuisvergoeding voor hem – waar

hij eigenlijk geen recht op heeft. Ook dat was gedoe. Arend blijft hangen in boosheid, hij wil erkenning voor wat hem is aangedaan. Hij schrijft zelfs een brief aan de burgemeester. Jolien blijft intussen contact houden met Arend. Een volgende stap? “Ik wil graag proberen of hij mee wil werken aan betere medische begeleiding”, zegt Jolien. “Dat zou hem goed doen. SOHOS heeft in dit verhaal weinig kunnen betekenen. Die woning was een geschenk uit de hemel, werkelijk waar. Als die er niet was gekomen, hadden we het hogerop moeten zoeken.”

“Bij het daklozenloket krijgt hij geen voorrang. Daar is hij te goed voor. Hij is geen psychiatrisch patiënt.”

Maatwerkplan

Casus: Thuisloos

Toelichting

Dit is een maatwerkplan. Hiermee kun je overzicht creëren, maatwerk maken en maatwerk legitimeren. Stap voor stap. Met je team, een externe partner, of alleen. Het is bedoeld om maatwerk maken makkelijker te maken. Voor vragen over het plan kun je terecht bij het Instituut voor Publieke Waarden.

Maatwerk maken Korte situatieschets

Beschrijf hier alle details van de casus die relevant zijn voor het maken van een maatwerkoplossing.

Korte situatieschets

Beschrijf hier alle details van de casus die relevant zijn voor het maken van een maatwerkoplossing.

De situatiebeschrijving bevat vaak in ieder geval:

1. Leeftijd, geslacht, woonsituatie
2. Beperkingen of aanwezige begeleiding/maatregelen

3. Probleembeschrijving
4. Looptijd casus binnen het team, wat er al is gedaan en
5. Wat is het probleem dat je op wilt lossen?
6. Waardoor loopt het oplossen van de casus nu vast?

Meneer is in de dertig en slaapt momenteel bij zijn moeder op de bank. Wegens omstandigheden is hij zijn inkomen, en hierdoor zijn koophuis kwijtgeraakt en in mei jl. dakloos geworden. Na een aantal maanden, waarin hij onder andere op straat sliep en bij het Leger des Heils, nam zijn moeder hem in huis. Dit deed zij vooral uit zorgen over zijn medische situatie, hij heeft namelijk last van epilepsie. Deze aanvallen nemen toe, naarmate stress toeneemt. De situatie bij moeder is eigenlijk onhoudbaar. Het huis is te klein en meneer is er zeer slecht aan toe. Moeder geeft aan het eigenlijk niet langer aan te kunnen. Meneer heeft momenteel een daklozenuitkering met een postadres bij het Samen DOEN team.

In augustus kwam professional via doorverwijzing met meneer in contact.

Meneer had door zijn koophuis 11 woonjaren opgebouwd, maar deze vervielen een half jaar nadat hij dakloos werd. Urgentie kan niet worden aangevraagd, omdat er geen regeling is getroffen voor zijn schulden bij de HNG (11000 euro). Omdat hij geen stabiele woonsituatie heeft, kan hij niet in de WSNP.

Anmelding voor schuldhulpverlening is voldoende om urgentie te kunnen krijgen. Er is geen sprake meer van een contract meer in de schuldhulpverlening.

De situatie is, zoals hij nu is, niet meer lang houdbaar voor moeder en zoon. Moeder dreigt overbelast te raken en ontloopt haar eigen woning, zoon krijgt steeds meer stress en hierdoor epileptische aanvallen. Er is geen zicht op verbetering. Meneer heeft hiervoor altijd gewerkt en wil dit graag weer doen, hij wil zijn leven weer oppakken. De doorbraak die hiervoor nodig is, is het creëren van een stabiele woonsituatie en dit loopt nu vast.

Overzicht

Vervolgens maken we een onderscheid tussen persoonlijke problemen en

stelsysteemproblemen. Persoonlijke problemen zijn problemen waar de burger zelf iets aan kan doen, al dan niet met ondersteuning. Stelsysteemproblemen zijn problemen die veroorzaakt worden door het bureaucratisch systeem. Deze problemen kunnen burgers zelf niet oplossen.

Persoonlijke problemen

- Meneer heeft epilepsie
- Moeder en zoon hebben een moeilijke relatie
- Meneer heeft ook een eigen kind, waar momenteel geen contact mee is
- Meneer heeft geen werk meer
- Meneer heeft 11000 euro schuld
- Meneer heeft geen vaste verblijfplaats

Systeemp Problemen

- Meneer komt niet in aanmerking voor urgentie vanwege schulden zonder regeling.
- Meneer kan niet in de WSNP, vanwege de onstabiele woonsituatie.
- Nadat hij dakloos werd, kon meneer nog een half jaar reageren met behoud van woonjaren. Dit wist hij pas laat
- In september en oktober kon hij niet reageren, vanwege een systeemfout in de website van Woningnet regio Amsterdam.
- Daklozen komen zeer moeilijk aan een

woning, omdat hun woonjaren zijn vervallen.

Inzicht

Tijdens deze stap beantwoorden we de volgende vragen. Zo is het gezin betrokken waar mogelijk, en krijgt het ondersteuning waar nodig.

1. Wat kan meneer zelf?

Meneer kan zelf reageren op Woningnet. Meneer kan zelf de relatie met zijn moeder en met zijn zoon verbeteren. Meneer kan zelf werk zoeken.

2. Waar heeft hij ondersteuning bij nodig?

Bij het vinden van een huis en bij de overbelaste situatie van moeder.

3. Waar is een behandeling/ interventie voor nodig?

De epilepsie.

Uitzicht

Ten slotte formuleren we het perspectief en de eerste belangrijke stap, aan de hand van twee vragen.

1. Hoe ziet het perspectief waar meneer naartoe wil werken eruit?

- Meneer geeft aan graag zelfstandig

te willen wonen en zijn leven weer op te willen bouwen. Het liefst wil hij weer werken.

2. Wat is de eerste stap die genomen moet worden om daar te komen?

- Het regelen van een zelfstandige woonplek.

Maatwerk legitimeren

Maatwerk legitimeren we op drie manieren. We hebben te maken met de wet (rechtmatigheid), met kosten en baten (wat geven we uit en wat levert het op?) oftewel, rendement, en met betrokkenheid (eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid). Die drie wegen we tegen elkaar af. Hieronder worden ze één voor één besproken, om ze vervolgens tegen elkaar af te wegen. We vergelijken telkens het reguliere alternatief met het maatwerkalternatief.

Rechtmatigheid

Beschrijf hier de regels en wetten waar je bij het oplossen van het probleem mee te maken hebt. Tegen welke regels loop je aan en welke onbedoelde effecten hebben de regels in deze casus? Als je geen maatwerk zou leveren, maar simpelweg de regels zou volgen, wat zou er dan gebeuren? Waarom moet dit worden voorkomen en, als je dit al weet, hoe?

Als de regels worden gevolgd, is er, zoals eerder vermeld, geen oplossing mogelijk. De status quo blijft dan gehandhaafd: meneer moet bij zijn moeder op de bank blijven slapen. We hebben te maken met het urgentie reglement, dat stelt dat mensen zonder schuldenregeling niet in aanmerking komen voor urgentie. We hebben te maken met de regels van Woningnet, die stellen dat woonduur komt te vervallen een half jaar nadat iemand dakloos is geworden. Daarnaast vervalt de woonduur omdat meneer tijdelijk niet meer in zijn huis woonde na de executieverkoop. Daarnaast zijn er regels van de schuldhulpverlening, waarbij het moeilijk is om een regeling te treffen als iemand geen stabiele woonsituatie heeft. In de WSNP is het zelfs een uitsluitingsgrond. Het is nog een mogelijkheid om urgentie te proberen te krijgen met behulp van een schuldenoverzicht vanuit Doras. Dit is in sommige gevallen mogelijk.

Het staat zeker niet vast dat meneer anders urgentie zou krijgen of een woning zou vinden via woningnet, want dat is erg moeilijk in de regio Amsterdam. Ondertussen staat de situatie op de rand van escalatie.

Rendement

Wanneer we kijken naar de financiële kant, wat voor gevolgen heeft de huidige situatie (mogelijk) als er niets gebeurt? Dreigt er uithuisplaatsing? Huisuitzetting en ontruiming? Tweedelijnszorg? Afsluiting elektriciteit? Inzet deurwaarders? Het zijn allemaal kosten voor de gemeente en/of potentiële partners. Probeer ze op een rijtje te zetten.

Welke kosten voorkom je dus mogelijk met de maatwerk oplossing? Let op: een maatwerkoplossing hoeft niet altijd goedkoper te zijn. Soms is iets gewoonweg nodig voor de bewoner. En als je dit al weet: wat zijn de kosten van jouw maatwerkoplossing voor de gemeente? De kernvragen zijn: Wat kost het reguliere alternatief? Wat kost je oplossing en wat levert het op in vergelijking met het reguliere alternatief?

Als er niets gebeurt, blijft de situatie zoals die nu is. Deze situatie is echter beperkt houdbaar. Moeder kan het niet meer aan, geeft aan overbelast te zijn en haar eigen woning te ontwijken. Zij zal in de zorg terecht komen. De epileptische aanvallen van meneer worden erger en dit levert gevaar op voor hemzelf en zijn omgeving. Hij zal ook in zorg terecht komen. Denk bijvoorbeeld aan:

Huisartsbezoek moeder

±€30 per keer

Psycholoog moeder

±€80 per uur

Medisch specialist meneer

±€140 per uur

Ambulancerit meneer

±€660 per keer

Ook kan het dat hij na escalatie weer in de maatschappelijke opvang terecht komt. Dit is:

Verblijf maatschappelijke opvang

±€100 per dag / €12000 per jaar

Als meneer een zelfstandige woning krijgt toegewezen, zal hij een reguliere uitkering aanvragen tot zijn medische situatie gestabiliseerd is, maar worden bovenstaande kosten voorkomen. Dat brengt de volgende kosten met zich mee:

Bijstandsuitkering

±€914,50 per maand

Schuldhulpverlening

±€1500 per jaar

Huurtoeslag

afhankelijk van de huurprijs tussen de €150 en €340 per maand

Eigen kracht/betrokkenheid

Het belangrijkste is dat hierdoor de situatie kan worden gestabiliseerd en er weer uitzicht is op verbetering. Door stressvermindering kan de medische

situatie verbeteren en meneer kan werk zoeken. Moeder is niet langer overbelast en de relatie kan verbeteren tussen hen. Dit is het uitzicht. Wanneer dit niet gebeurt, zal de situatie vroeg of laat escaleren met alle hierboven beschreven gevolgen van dien.

De maatwerkoplossing

Ten slotte komen we tot een afweging. Beschrijf hier jouw maatwerkoplossing of de aanzet hiertoe. Wat zou een goede oplossing zijn, die je vanuit het team niet voor elkaar kunt krijgen, dus die je op beleidsniveau bij betrokken personen neer wilt leggen? Welke regels en welke instituties zullen zich hiervoor moeten aanpassen?

Alles overwegend, raden wij aan om een uitzondering te maken voor meneer.

Dat bespaart de gemeente geld. Dat zorgt ervoor dat meneer niet onder het bestaansminimum hoeft te leven. En dat zorg ervoor dat hij zijn eigen kracht kan benutten. Nu kan dat niet.

Er zijn drie verschillende mogelijkheden:

- Vanwege de serverfout van woningnet van ongeveer 2 maanden, geven zij meneer alsnog 2 maanden de tijd om te reageren op woningen met zijn 'oude' woonduur, omgezet in inschrijfduur.

- Er wordt een schuldenoverzicht gemaakt door Doras. Vervolgens wordt urgentie aangevraagd op medische gronden.
- De gemeente geeft toestemming om meneer versneld een woning aan te bieden.

Daarnaast willen we graag meegeven dat deze problematiek ook speelt op structureel niveau. Opnieuw een huis vinden is voor een dakloze bijna onmogelijk door de systeemfouten die we hierboven beschreven.

Stappenplan en afspraken

Hier beschrijven we de concrete stappen om de maatwerkoplossing te realiseren. Soms is nodig om een ultimatum te stellen in een casus. In dat geval noteren we die datum ook.

1. Wat moet er gebeuren om deze maatwerkoplossing uit te voeren en wie doet wat?

- IPW neemt contact op met Woningnet over de mogelijkheden
- Professional benadert Doras voor een schuldenoverzicht en de verantwoordelijke arts voor een medische verklaring dat een stabiele woonsituatie nodig is. Vervolgens vraagt ze urgentie aan.
- Wanneer dit beide niet lukt voor

30 november, zal het IPW in actie komen voor de derde optie en het op beleidsniveau binnen de gemeente zoeken.



Inwonen of niet?

Nel is al jarenlang hulpverlener en vanuit Amstelring Thuisbegeleiding betrokken bij Samen DOEN. Haar werkgebied is Zuidoost, en dan met name de K-buurt. Sinds 2,5 jaar begeleidt zij Nusrat, die al een hoop in haar leven heeft meegemaakt. Nusrat heeft vooral een woonvraag. Verder heeft ze haar leven – en dat van haar kinderen – behoorlijk onder controle.

Nusrat en haar drie kinderen (intussen in de leeftijd van 14, 15 en 17) zijn al langere tijd slachtoffer van huiselijk geweld als zij uiteindelijk de knoop doorhakt en de echtelijke woning ontvlucht. Daar is veel aan vooraf gegaan. Met de kinderen gaat het door de ontstane situatie al een tijd niet goed, waardoor Jeugdbescherming in beeld is en de kinderen onder toezicht zijn gesteld.

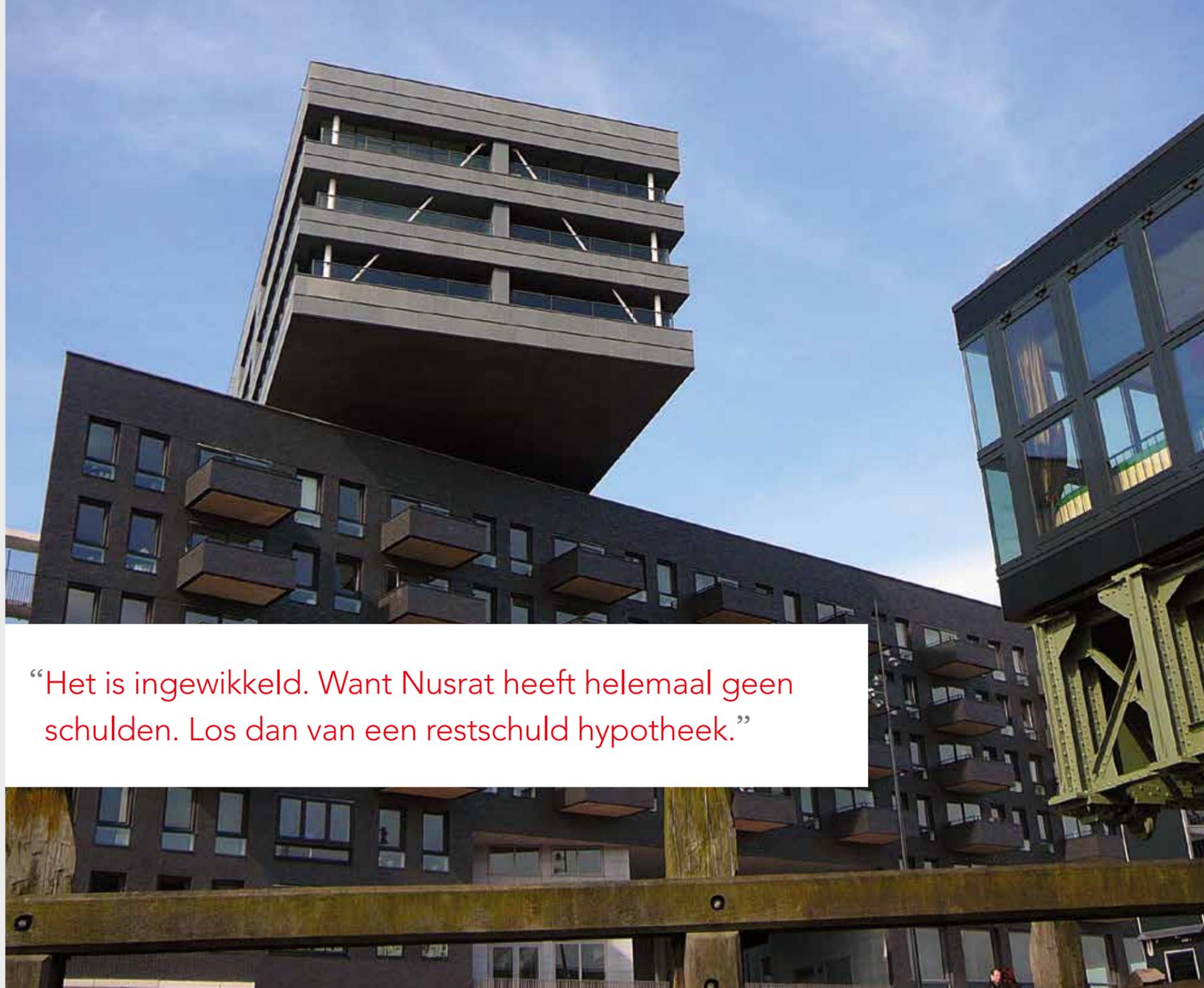
“Nusrat belandt na haar besluit in de opvang”, vertelt Nel. “Daar kan ze niet blijven met drie kinderen. Vervolgens kan ze naar een tijdelijke woning. Dan weer naar de opvang. Ze woont vervolgens nog op drie verschillende adressen voordat

ze in haar huidige woning in de K-buurt terecht komt, maar ook hier blijkt ze niet te kunnen blijven.”

In de woning in Zuidoost komt Nusrat via via terecht. Er blijkt van alles aan de hand te zijn met dit huis. De eigenaresse woont in Suriname en int maandelijks de huur. Zij blijkt nergens op aanspreekbaar, en zorgt niet voor het broodnodige onderhoud. De afgelopen jaren is er volop woonfraude gepleegd op het adres. Als Nusrat er eenmaal woont, komt ze er achter dat er nog twaalf mensen volgens de burgerlijke stand op het adres staan ingeschreven. Daarom wordt de kostendelersnorm op haar inkomen toegepast. De regeling

bepaalt dat – wanneer je een woning deelt met meer volwassenen – jouw bijstandsuitkering daarop wordt aangepast. Hoe meer personen in het huis wonen, hoe lager de uitkering.

“Samen met Nusrat proberen we een urgentie te krijgen bij de dienst Wonen, maar dat lukt niet”, vervolgt Nel. “Omdat Nusrats schulden niet gesaneerd zouden zijn. Het is ingewikkeld. Want Nusrat heeft helemaal geen schulden. Los dan van een restschuld hypotheek. De echtelijke woning – een koopwoning – moest verkocht worden. De woning was door drie mensen gekocht: Door een vorige ex-vrouw van Nusrats echtgenoot, door de echtgenoot



“Het is ingewikkeld. Want Nusrat heeft helemaal geen schulden. Los dan van een restschuld hypotheek.”

zelf, en door Nusrat. Na verkoop krijgt Nusrat alle restschuld op haar dak, € 53.000. Bijzonder oneerlijk, omdat ze daar maar een aandeel van 25% in heeft. De andere twee partijen geven aan geen cent te hebben. Alsof dat bij Nusrat wel het geval zou zijn.”

Het gaat er hierbij om dat de persoon in kwestie toegelaten moet zijn tot de schuldhulpverlening. Het is niet zo dat voor wonen de schulden gesaneerd moeten zijn maar enkel dat je bij de schuldhulpverlening loopt.

“Intussen zijn we een adresonderzoek gestart”, gaat Nel verder. “Alle post die niet voor Nusrat is, en wel op het adres komt, stuurt Nusrat terug. Ze maakt er melding van. Pas na drie maanden bestaat er dan een mogelijkheid, om de spookbewoners uit te laten schrijven.”

Het is eind maart als Nusrat en Nel samen naar de dienst Wonen gaan voor een urgentie. Pas in augustus ploft een afwijzing in de bus. Dat heeft erg lang geduurd. Nel en Nusrat gaan hier tegen in bezwaar. Maar ook dat gaat even duren. En het is intussen duidelijk, dat Nusrat begin oktober uit de woning zal moeten. “ik heb alles al geprobeerd”, verzucht Nel. “We probeerden het via de GGD.

Maar ook dat ging niet. Omdat men vond dat mevrouw redelijk goed was in het zelf vinden van opvang. Ze vraagt eigenlijk verder niet zoveel. Een eenvoudige drie- of vierkamerwoning in Zuidoost zou voor haar de oplossing zijn. Die moet toch wel ergens te vinden zijn?”

Ook bij de uiteenlopende woningbouwverenigingen krijgt Nel nul op het rekest. Ze schakelt SOHOS in, maar dat brengt haar niet veel verder. Ze krijgt tips die ze eigenlijk allemaal al had uitgeprobeerd. Het enige wat Nusrat nu nog kan helpen, is een officieel schuldhulpcontract. Daar start ze heel binnenkort mee. Daarvoor moet ze budgetlessen volgen bij het MADI. Voor Nusrat eigenlijk niet nodig, ze kan goed met geld om gaan, maar dat zijn nu eenmaal de voorwaarden. De hoop is, dat dit traject Nusrat uiteindelijk aan de zo broodnodige urgentie zal helpen. Of er dan op korte termijn een woning beschikbaar is, is een tweede.

Zoals gezegd werkt de schuldhulpverlening al jaren niet meer met contracten maar met toelatingsbesluiten. Het toelatingsbesluit ontvang je voordat de budgettraining begint. Hier hoeft dus niet op te worden wachten.

“De gemeente zou in dit soort uitzonderlijke gevallen veel betere afspraken moeten kunnen maken met woningbouwcoöperaties.”

“De gemeente zou in dit soort uitzonderlijke gevallen veel betere afspraken moeten kunnen maken met woningbouwcoöperaties”, vindt Nel. “Met Nusrat zal het vroeg of laat wel goedkomen. Helaas waarschijnlijk eerder laat dan vroeg, denk ik. Laten we eerlijk zijn: Veel te laat. Instanties werken traag en je wordt van het kastje naar de muur gestuurd, er gaan maanden over simpele beslissingen heen. Zo wordt het voor mij wel erg moeilijk om mijn werk goed te doen.”

Inwonen of niet? het verhaal van Nusrat

Nusrat is een vrouw van even in de veertig en heeft drie kinderen, in de leeftijd van 14, 15 en 17 jaar. Ze woont al meer dan tien jaar in Nederland. Haar huwelijk houdt geen stand. Nusrat ontvlucht de echtelijke woning vanwege huiselijk geweld. Met haar drie kinderen. Dan begint de lange zoektocht naar een definitieve woning voor haar en de drie kinderen. Een zoektocht die nu al bijna drie jaar duurt. Nusrat wordt er wanhopig van.

“Ik verhuisde van opvang naar opvang”, vertelt Nusrat over de afgelopen jaren. “Soms kon ik via via een tijdelijk woonadres krijgen. Maar telkens moest ik daar weer weg. In de woning waar ik nu zit, dacht ik veilig met mijn kinderen te kunnen blijven. Maar de eigenares van de woning neemt het allemaal niet zo nauw. Uiterlijk begin oktober moet ik hier weg zijn. Ik weet

nog niet waar ik dan naar toe moet. De hele situatie put me uit. Ik heb hoofdpijn. Ik slaap slecht. Het is veel te druk in het hoofd.”

Nusrat is een sterke vrouw – ze probeert alles te doen om het leven voor haar kinderen op de rit te houden. Ze gaan alle drie naar school. En dat gaat redelijk

goed. Ze moeten ervoor met het openbaar vervoer reizen. Dat kost veel geld. Hulpverlener Nel helpt Nusrat met het aanvragen van allerlei toeslagen voor mensen met een kleine beurs. En Nusrat is zuinig. Ze woekert met de beperkte middelen die haar ter beschikking staan.



“Met een huis waar ik kan blijven, ben ik geholpen. Dan kunnen wij als gezin weer verder met ons leven.”

Schulden heeft Nusrat niet. Daar is wel een uitzondering op. Een restschuld op het woonhuis dat ze met haar ex-man bewoonde. Dat huis is intussen verkocht. Hoewel haar ex-man en een vorige echtgenote mede-eigenaar van de woning waren, is de hele restschuld van € 53.000 op naam van Nusrat terecht gekomen. Onterecht. Ze is er maar voor 25% verantwoordelijk voor. Maar dat is heel moeilijk terug te draaien. De andere partijen in dit verhaal nemen hun verantwoordelijkheid niet. En de ex-man betaalt ook geen alimentatie voor de kinderen. "Hij heeft inmiddels een volgende vrouw in Pakistan", vertelt Nusrat. "Daar heeft hij ook alweer twee kinderen. Hij vliegt geregeld op en neer en neemt het er goed van. Ik snap niet zo goed waar dat geld dan vandaan komt."

Nel probeert Nusrat met raad en daad bij te staan – alweer 2,5 jaar. Maar de fel begeerde urgentieverklaring – die Nusrat daadwerkelijk kan helpen – blijft uit. "Met een huis waar ik kan blijven, ben ik geholpen", legt Nusrat uit. "Dan kan ik met mijn gezin weer verder met ons leven. Ik kan niets op dit moment. Ik wil graag werken, maar dat kan niet als ik geen vast woonadres heb. Dat veroorzaakt te veel stress. Ik krijg daardoor ook gezondheidsproblemen. De hele situatie

heeft haar weerslag op de kinderen. Mijn oudste zoon had de afgelopen tijd veel verkeerde vrienden. Er hangt hem nu een taakstraf boven het hoofd."

En een volgende verhuizing is in aantocht. In het beste geval naar een definitief adres. In het slechtste geval naar de maatschappelijke opvang. Met zijn vieren op een kamer. "Toen ik weg ging bij mijn man, had ik niets meer", zegt Nusrat. "De afgelopen jaren kreeg ik meubilair van vrienden en bekenden. Alles wat hier staat eigenlijk. Dat moet ik dan straks ergens laten opslaan, en dat kost ook weer geld. Ik kan het toch niet zomaar weggooien? Straks heb ik al die spullen weer hard nodig."

Een laatste redmiddel om tot het felbegeerde urgentiebewijs te komen, is een schuldsaneringstraject met een bijbehorend contract.

Schuldhelpverlening werkt niet meer met een contract sinds de invoering van de WGS (wet gemeentelijke schuldhelpverlening) in 2015. Klanten krijgen een toelatingsbesluit. In Amsterdam wordt iedereen toegelaten tot de schuldhelpverlener als ze inwoner zijn van de stad. Hierbij is een briefadres ook voldoende. Dit is daarmee geen uitsluitingsgrond

Daar begint Nusrat over een paar dagen mee, ook al voelt dat voor haar heel onrechtvaardig. Een laatste strohalm om toch met voorrang aan een woning te komen, denkt Nel. Zo ziet Nusrat het ook. Ze grijpt alles aan om uit deze uitzichtloze situatie te komen. Ze ontving zelfs de wethouder, en de stedelijk directeur Zorg van de gemeente. Die waren erg begaan met haar. Maar ook deze mensen konden haar niet verder helpen. "Er komt vroeg of laat vast een oplossing", besluit Nusrat. "Maar tot die tijd is er geen rust in dit gezin, en dat is niet goed voor ons. Het duurt al veel te lang. Van mijn familie heb ik de afgelopen jaren weinig steun ervaren. In mijn cultuur is echtscheiding een doodzonde. Ik heb lange tijd geen contact meer gehad met mijn dierbaren. Gelukkig is dat nu langzaam aan het veranderen. Ze zien nu wel wat ik heb doorgemaakt, geloof ik. Maar ook dat had tijd nodig."

Selim Ilkin over het vak van hulpverlener

Selim werkt sinds eind jaren '90 voor HVO Querido. Maar al langer werkt hij in de hulpverlening. Ambulant werk is zijn specialiteit geworden. Zoveel mogelijk de straat op, naar cliënten toe. Selim heeft in zijn carrière met heel uiteenlopende doelgroepen gewerkt. Van tienermoeders tot verslaafden. Van dak- en thuislozen tot aan de treiteraanpak of laatste kans beleid. De rauwe kant van de samenleving, zo noemt Selim het zelf.

"In de hulpverlening gaan we vaak uit van maakbare gedachten". Selim spreekt uit ervaring. "Dat is daarmee ook onze grote valkuil. Alles moet altijd maar worden opgelost. Terwijl in mijn beleving de oorzaken vaak veel dieper, of elders liggen. Wat wil je als samenleving met mensen met een hulpvraag? Spreek je ze aan op eigen verantwoordelijkheid? Kunnen ze deze ook dragen? Doen we aan symptoombestrijding of wordt de oorzaak

ook meegenomen? Hoe zelfredzaam wil en kan iemand zijn, en wat gaat de persoon hierin dan zelf doen? Daar zit een enorm spanningsveld."

Met zijn jarenlange ervaring heeft Selim zo'n beetje een eigen aanpak ontwikkeld. "We gaan vaak snel in de hulpstand staan als we een nieuwe cliënt toegewezen krijgen. Heel nuttig, dat zeker. Soms moet dit ook wel om de eerste crisis te

bezweren. Maar ik probeer bovenal te investeren in het contact met mijn cliënt. Ik probeer bij hem of haar binnen te komen. Ik vind mensen per definitie nooit zielig. En ik ga altijd uit van een relatie op basis van gelijkwaardigheid. Goed, als je met kinderen werkt, is dat anders. Maar in mijn werkwijze staat het contact met de cliënt centraal."

“Richting een cliënt moet je soms autoritair of sturend durven optreden. Dat is soms nodig. Maar dat hangt in alle gevallen van de context af.”

In zijn huidige werk heeft Selim onder andere veel met de doorstroom van de maatschappelijke opvang van doen. Doorstroom naar een eigen woning, bijvoorbeeld het housing first principe – en andere vormen van woon begeleidingstrajecten - zijn op het moment weer een item. “Het doel daarbij is, dat mensen na een periode van (intensieve) begeleiding een eigen huurcontract krijgen”, legt Selim uit. “Ik deed dat vanuit HVO Querido. Vanuit die invalshoek ben ik bij Samen DOEN betrokken geraakt. Voor sommige collega’s betekende dat een ommekeer. Voor mij niet, want ik was al gewend om ambulante te werken. Wat ik goed vind aan Samen DOEN? De ruimte die ik krijg als professional. Er is veel vrijheid, ruimte om te pionieren, het is een podium om je als professional nog verder te ontwikkelen.” Het samenwerken met andere instellingen in een team is ook erg leerzaam.”

“Ik typeer mijzelf als professional vooral als gids”, gaat Selim verder. “Ik ben hopelijk niet direct een klusjesman. Ik los zeker niet alles op voor mijn cliënt, alhoewel, soms ontkom je hier ook weer niet aan.... Situaties zijn vaak stroperig en langdurend. Het systeem waarin mensen leven, wordt steeds complexer - lijkt het. Tot op zekere hoogte moet hij of zij zelfredzaam kunnen

zijn. We maken mensen in de regel te afhankelijk van de hulpverlening, denk ik. Leg iemand met een hulpvraag maar weer aan het overheidsinfuus. Aan de andere kant wordt eigen kracht gepromoot. Tja, dat zijn rare controverses, overigens zeer inherent aan ons vak. Ik wil graag weloverwogen keuzes maken samen met mijn cliënt. Ik houd er niet altijd van als financiën leidend lijken te zijn bij een keuze. Waarom kunnen soms principes, of moraal, niet een leidraad zijn? Dit is ook dubbel omdat ik zelf vaak niet veel op heb met moralisme....tsja...”

Zorg richt zich steeds meer op de Housing First gedachte. Deze methodiek sluit goed aan op de eigen kracht van cliënten. Eerst een veilige en stabiele basis en vervolgens wordt er met begeleiding gewerkt aan ondersteuningsvragen op andere leefgebieden. Daarnaast loopt er een opdracht die Zorg heeft gegeven aan aanbieders en cliëntvertegenwoordiging om samen een voorstel te ontwikkelen hoe vorm te geven aan zelfregie binnen de MO.

Samen DOEN breekt zulke controverses open. “In dit traject leren we op een andere manier naar ons werk, en ook naar onszelf te kijken”, legt Selim uit. “Ik draai al een

tijdje mee, dat zegt iets, maar soms ook helemaal niks. Maar in dit traject heb ik echt het gevoel van collega’s iets te kunnen leren. Je praat met elkaar over morele dilemma’s. Hoe moet de hulpverlening er uit zien? Hoe denkt de stad bijvoorbeeld over urgentie?”

Selim heeft in ieder geval zijn team mee. “Er wordt volwassen met elkaar omgegaan, en er is veel vertrouwen in elkaar. Dat past in ieder geval bij mij. Er is loyaliteit naar elkaar toe. Ik weet meestal grofweg wel hoe ik als professional moet handelen, eigenlijk heeft het veel te maken met zaken los laten....ergens open in gaan staan, je ervaring of geloofssysteem soms aan de kant zetten. Daar twijfelt mijn leidinggevende ook niet aan. Andersom moet je richting een cliënt soms wel autoritair of sturend durven optreden. Dat is namelijk soms ook nodig. Maar dat hangt in alle gevallen van de context af. Mede door Samen DOEN kom ik steeds meer tot de essentie van mijn vak - of tot een verdieping hiervan. Daardoor heb ik nog meer plezier in mijn werk. Het geeft mij als werker de ruimte die ik nodig heb.”

Uit huis door beslagvrije voet

Jacqueline werkt al langere tijd als hulpverlener voor Spirit. In het verleden werkte ze veel met jongeren. De laatste jaren is ze betrokken bij Samen DOEN. Elizabeth is een moeder met twee dochters (8 en 14 jaar). Met torenhoge schulden bij de belastingdienst en een huurschuld komt ze bij Jacqueline terecht. Ontruiming dreigt.

“Elizabeth is een hardwerkende vrouw die goed voor haar kinderen probeert te zorgen”, begint Jacqueline haar verhaal. “Een kennis raadt haar aan, om als ZZP-er te gaan werken. Op die manier kan ze wat meer verdienen dan wanneer ze in loondienst is. Die kennis vertelt haar er alleen niet bij dat dit consequenties heeft voor de belastingdienst. Goed. Dat gaat dus mis. Elizabeth heeft twee halve banen, waarvan op één baan beslag wordt gelegd. Daardoor houdt ze ook van de andere baan geen cent over. Ze kan maar net rond

komen. Onder andere door de geldzorgen raakt Elizabeth overspannen en raakt ze één van de banen kwijt. Ze houdt alleen de baan over waarop beslag is gelegd. Ze heeft dan geen inkomen meer. Het gevolg? Snel oplopende schulden. Ze kan de huur niet meer betalen, andere vaste lasten, noem maar op. De huurschuld is op een moment opgelopen tot ongeveer 3400 euro. Er wordt ontruiming aangezegd.”

Elizabeth heeft een redelijk eigen netwerk en wordt door vrienden en bekenden

geholpen. Maar de schulden zijn op een moment te omvangrijk. Het eigen netwerk kan dit ook niet meer aan. De rek is er uit. Elizabeth loopt ook bij het MADi voor schuldsanering. Deze instantie vraagt samen met Elizabeth herberekening van de beslagvrije voet aan. Later blijkt uit telefonisch contact dat de aanvraag ontvangen is. Maar Elizabeth ontvangt daar nooit een bevestiging van. De belastingdienst mag 16 weken over het verzoek doen. Die tijd wordt genomen terwijl de huurschuld oploopt.

De woningbouwvereniging raakt het geduld kwijt en Elizabeth wordt ter zitting geroepen.

De achterstanden die er waren bij de belastingdienst zijn er niet meer. Momenteel wordt het verzoek binnen twee weken door de belastingdienst afgehandeld.

Door het instituut Publieke Waarden, het SOHOS, in te schakelen wordt via via duidelijk dat de belastingdienst eerder geneigd zal zijn de beslagvrije voet te herberekenen als Elizabeth aangifte doet van belastingen over haar ooit gestarte eenmanszaak. Om geen nieuwe fouten te maken zoekt Elizabeth hulp bij het doen van aangifte als ZZPer. Dat valt tegen. De belastingwinkel is overbelast en MADi kan geen hulp bieden. Toen die klus uiteindelijk was geklaard, werd de beslagvrije voet snel berekend. Die voorwaarde mag niet gesteld worden maar het gebeurde wel.

Helaas werd het te veel berekende bedrag niet teruggestort waardoor Elizabeth haar achterstallige huur nog steeds niet kan betalen. Om het schuldsaneringstraject niet verder op te houden, krijgt ze het advies om de totale schuld bij de belastingdienst te accepteren

De beslagvrije voet moet met terugwerkende kracht worden hersteld. Ook hiervoor geldt dat professionals contact op kunnen nemen met de ‘warme front office’ van de belastingdienst.

“Toen bleek dat Elizabeth jarenlang geen belastingaangifte had gedaan”, vervolgt Jacqueline. “Elizabeth is intelligent en redelijk zelfredzaam, maar haar financiën zijn een ongelooflijke puinhoop. Dit is een duidelijk voorbeeld van hoe een sterke zelfstandige vrouw kan wegzakken in te veel problemen - en vervolgens enorm in kracht en zelfredzaamheid inboet.” Jacqueline stelt alles in het werk om in het vrijwilligerscircuit hulp te zoeken bij de belastingaangifte. Vrijwel onbegonnen werk. De belastingwinkel is overbelast. Maar na heel veel leuren wordt er iemand gevonden.

Instituut voor Publieke Waarden

Beleid komt in de regel voort uit goede bedoelingen. Maar geregeld blijken dingen in praktijk niet te werken zoals ze bedoeld zijn. Het Instituut voor Publieke Waarden kan in zo’n geval bemiddelen. Het instituut doet onderzoek aan de hand van casussen – en probeert een doorbraak te forceren door met concrete interventies en oplossingen te komen. Met als doel het

stelsel slimmer te maken, en de publieke zaak zo verder te helpen. Bram Eidhof van het Instituut Publieke Waarden over het verhaal van Elizabeth:

“Er zijn best wat fouten gemaakt door de belastingdienst, hoewel Elizabeth natuurlijk ook aangifte had moeten doen van haar inkomstenbelasting. De beslagvrije voet had gerespecteerd moeten worden. Zo is er een tijd lang te veel geld ingehouden door de Belastingdienst. Maar de Belastingdienst is wettelijk niet verplicht om onterechte inningen met terugwerkende kracht terug te betalen. Dat is een systeemprobleem, waar niemand voor verantwoordelijk lijkt. Wil je dit veranderen, dan kan dit alleen via een wetswijziging. We komen dit knelpunt ook bij andere landelijke instanties tegen. Omdat de Belastingdienst weinig beleidsruimte kent, én vaak niet door heeft wat de consequenties van haar (niet-) handelen is, wordt er weinig maatwerk geleverd. Dat leidt met enige regelmaat tot ongewenste uitkomsten in zo’n casus als deze, waar een integrale aanpak nodig is. Via de Amsterdamse warme frontoffice en de Stella-teams van de Belastingdienst is er meer mogelijk, en kan vaker maatwerk geleverd worden. Daar zitten de specialisten.” Elizabeth heeft geen zicht op haar totale

schuld bij de belastingdienst omdat zij die haar niet geven - zelfs na diverse verzoeken. Een deel van het probleem ligt bij niet betaalde motorrijtuigenbelasting. En een ander onwaarschijnlijk hoog bedrag bestaat uit kinderopvangtoeslag die mevrouw nooit ontvangen heeft. Telefonisch contact hierover - ook in samenwerking met MADI en Samen DOEN - levert geen informatie op. De Belastingdienst belooft terug te bellen, maar dit gebeurt niet. En niemand kan kennelijk bij alle informatie in één keer. Aangetekende brieven met verzoeken voor informatie leveren ook geen informatie op.

Op advies van het Instituut voor Publieke Waarden accepteert Elizabeth de laatste stand van zaken. "Daar hebben we evengoed een groot gevoel van onrechtvaardigheid aan overgehouden", verzucht Jacqueline. "Elizabeth werkt echt keihard. De overheid heeft hier werkelijk steken laten vallen. Er wordt onvoldoende naar individuele gevallen gekeken. Elizabeth zal het uiteindelijk wel redden, is mijn inschatting. Het is belangrijk voor Elizabeth dat er snel duidelijkheid komt in de rechtszaak die de verhuurder tegen haar heeft aangespannen en dat ze zo snel mogelijk de schuldsanering in kan."

“De overheid heeft hier werkelijk steken laten vallen. Er wordt onvoldoende naar individuele gevallen gekeken.”



“Elizabeth is intelligent en redelijk zelfredzaam, maar haar financiën zijn een ongelofelijke puinhoop.”

IB 60 onmogelijk

Nassim is sinds 2002 werkzaam in de hulpverlening. Sinds 2013 werkt ze voor MAD1 in Zuidoost. Ruim een jaar is ze nu betrokken bij SamenDOEN. Deze structuur heeft zeker meerwaarde voor de cliënt, is haar mening. Maar op gebied van regie en onderlinge samenwerking valt nog wel een slag te maken. De communicatie moet echt beter!

Theresa is een jonge vrouw van rond de 30 jaar. In haar jonge jaren werkt ze in België. Tot haar baan daar afloopt en ze geen nieuw werk kan vinden. Ze gaat terug naar Nederland, maar daar heeft ze geen woning. Bij haar moeder, die net een nieuwe vriend heeft, is ze niet welkom. Uiteindelijk belandt ze bij haar oma in huis. Daar kan ze zich niet inschrijven op dit adres, omdat oma anders allerlei toeslagen kwijtraakt.

Theresa gaat – weer in Nederland – aan de slag via uitzendbureaus en heeft een aardig inkomen. Wanneer ze werkt heeft,

kan ze haar oma ook een bijdrage geven in de kosten. Ze zou graag een eigen woning willen hebben, maar dat zit er niet in. Om op de wachtlijst voor een woning te komen, heb je een zogenaamde IB 60 verklaring van de belastingdienst nodig. En die krijgt Theresa niet, want ze heeft geen officieel woonadres. Theresa heeft wel loonstroken van het uitzendbureau, jaaropgaves en aanverwant. Maar geen enkele woningbouwcoöperatie neemt daar genoeg mee. Theresa is gewoon legaal in Nederland, ze heeft de Nederlandse nationaliteit. Daar zit dus het probleem niet.

“Een spagaat”, concludeer Nassim. “Ik spreek mijn cliënt niet regelmatig, maar we appen heel wat af samen, op zoek naar oplossingen. De volgende stap? Ik heb Theresa geadviseerd om binnen haar eigen netwerk op zoek te gaan naar een adres waar ze zich voor het bevolkingsregister kan inschrijven. Maar dat lijkt makkelijker dan het is.”

Nassim schakelt SOHOS in om tot een doorbraak te komen bij de belastingdienst. Het IB60 formulier moet er komen. SOHOS onderhandelt druk, maar tot op heden is er nog geen oplossing gevonden.



“Om op de wachtlijst voor een woning te komen, heb je een zogenaamde IB 60 verklaring van de belastingdienst nodig. En die heeft Theresa niet.”

“Hopeloos”, verzucht Nassim. “Dit soort gevallen komen we in ons werk zo vaak tegen! De regelgeving veroorzaakt problemen, het lost niks op, en het brengt onze samenleving ook niet verder. Theresa heeft alleen maar een woonvraag, geen andere problemen. Door de nieuwe wet huisvesting valt Theresa tussen de wal en het schip. En met haar vele anderen.”

Ook hier kunnen professionals gebruik maken van de ‘warme front office’ van de belastingdienst. Via de warme frontoffice krijg je ook een vast contactpersoon.

De belastingdienst is van goede wil, maar regels zijn regels. De zoektocht van Theresa naar een woonadres gaat voort, maar niemand durft haar in huis te nemen. De regelgeving maakt Nassim boos. “Dat zou allemaal wel wat menselijker mogen”, vindt ze. “Durf als instantie een uitzondering te maken voor uitzonderlijke gevallen. Daar is echt maatwerk voor nodig. De

huidige regelgeving is niet rechtvaardig voor een grote groep. Ja, voor een kleine groep is er een uitzondering mogelijk. Maar dan moet je uit de psychiatrie of uit de verslavingszorg komen. Voor mensen als Theresa is er niets. Overigens heeft de belastingdienst richting SOHOS wel toezeggingen gedaan, maar de dienst is daarop niet aanspreekbaar. Iedere keer als je belt, krijg je een andere medewerker, die niets over afspraken kan vinden. Je komt er gewoon niet doorheen.”

“De regelgeving veroorzaakt problemen. Het lost niks op, en het brengt onze samenleving ook niet verder.”

“Kort samengevat”, besluit Nassim. “In dit verhaal heeft de tussenkomst van SOHOS helaas niets opgeleverd. De zoektocht van Theresa gaat voort. In de hulpverlening worden we geacht steeds meer de eigen kracht van mensen aan te spreken. Maar hoever kun je daar in gaan? Bij de een is dat wat beter mogelijk dan bij de ander. Waar stop je? Dat is wat mij betreft een moeilijk ethisch vraagstuk.”

Van hotel naar hotel

Merlyn begon haar carrière als activiteiten coördinator in Zuidoost. Eenmaal werkzaam voor Altra verzorgde zij naschools aanbod voor jongeren met problemen. Ze werkte op veel verschillende plekken in en rond de stad. Intussen is ze haar vijfde jaar als Samen DOENer ingegaan. En is ze weer terug in Zuidoost, voor Merlyn een bijzondere plek.

Evelyn komt op Merlyn's pad omdat ze haar dochter met enige regelmaat slaat. Het waarom wordt snel duidelijk. De vader van het meisje vertoonde vergelijkbaar gedrag. De man is intussen uit beeld. Evelyn zette hem op straat, en kon zelf via via ergens terecht, in onderhuur. Haar dochttertje werd op de valreep wel erkend door de vader, waardoor het meisje de Nederlandse nationaliteit heeft. Die heeft Evelyn niet. Om de drie maanden moet ze haar visum verlengen.

Het is Merlyn niet duidelijk hoe Evelyn aan haar geld komt. “Ik wil het ook niet weten, geloof ik. Ze scharrelt en handelt wat, hier en daar.” Evelyn kan op een moment

haar huur niet meer betalen en wordt uit haar woning gezet. Daar komt geen woningbouwvereniging aan te pas, want Evelyn is illegaal in Nederland en zat dus ook illegaal in onderhuur in de woning.

Met veel moeite vindt Merlyn een ingang bij de GGD. Het kost haar halsbrekens om een onderkomen voor Evelyn te vinden. “Heel triest hoor. Dat was rond Kerst vorig jaar. De GGD blijkt uiteindelijk bereid om een hotelkamer voor haar te betalen. Daar belandt ze dus, op een plek waar ook toeristen logeren. Evelyn krijgt wekelijks te horen dat ze waarschijnlijk naar een andere plek moet. Ze wordt geregeld verplaatst, maar soms gaat dat ook niet door - op een

moment dat Evelyn al haar spullen al heeft gepakt.”

Uiteindelijk komt Evelyn in een hotel in Bos en Lommer terecht. Dat is een probleem, want haar dochttertje zit op school in Zuidoost. En het leven in het hotel is duur. “De GGD huurt er units, met stapelbed, en gedeelde badkamer”, weet Merlyn te vertellen. “Er mag niet gekookt worden. Ja, mensen kunnen in het hotel ontbijten en dineren, maar dat is hartstikke duur.” Merlyn heeft geregeld contact met de IND (Immigratie- en Naturalisatie Dienst), en met de advocaat van Evelyn. Maar eigenlijk niemand weet hoe verder in dit geval. Werken kan Evelyn niet, vanwege haar

status als illegaal. Voor haar kind ontvangt ze een kinduitkering van € 220 per maand. Ze spreekt geen Nederlands, alleen Engels. En het meisje zal naar een school voor speciaal onderwijs moeten, vanwege spraakproblemen/spraakachterstand. Merlyn probeert in tussentijd allerlei fondsen aan te boren voor het broodnodige levensonderhoud van Evelyn en haar dochter. Maar die mogelijkheden drogen op een moment ook op. Ze zet Evelyn ertoe, om toch af en toe wat moeder-kind dingen met haar dochtertje te doen, de opvoeding zo normaal mogelijk te laten verlopen, maar ook dat is makkelijker gezegd dan gedaan.

De landelijke regelgeving maakt dat personen zonder status geen aanspraak kunnen maken op sociale voorzieningen. Dit werkt door op alle regelingen, zoals kinderbijslag, huur- en zorgtoeslagen, en ook bijstand. Desondanks kan er bijstand worden verleend aan de kinderen (tbv de kosten voor levensonderhoud van de kinderen), als zij wel een legale status hebben zoals hier het geval is.

De situatie is uitzichtloos. Merlyn schakelt SOHOS in, maar ook daar weet niemand een oplossing. Ze stelt Evelyn voor om terug naar haar thuisland te gaan, Ghana. Maar daar piekert Evelyn niet over. Evelyn zit ten slotte in het rijke westen. Met hangende pootjes – en zonder geld – terugkeren naar het land van herkomst is een grote schande. Dat zal ze in geen geval gaan doen.

“De samenleving betaalt nu een peperdure hotelkamer voor Evelyn”, vertelt Merlyn. “Dat kost ongeveer 100 euro per dag. In dit geval zou een vorm van beschermd wonen wellicht een optie zijn. Een plek waar Evelyn een redelijk normaal leven kan leiden, zelf kan koken, en in ieder geval kan blijven – in afwachting van haar verblijfspapieren. Dat zou in ieder geval veel minder duur zijn, en ook veel beter voor het meisje.”

“We hebben er ook wel over gedacht om het meisje onder te brengen in een pleeggezin”, vervolgt Merlyn. “Maar dat wil Evelyn beslist niet. Je krijgt het bij de rechter ook niet voor elkaar. Ik heb al eerder meegemaakt dat de voogdij over een kind werd toegekend aan iemand die hier illegaal was.”

Een officiële verblijfsvergunning zou veel van de problemen voor Evelyn oplossen. Ze kan zich dan voor een woning inschrijven. Aanspraak maken op een uitkering, en verschillende toeslagen aanvragen voor huishoudens met een minimuminkomen. Dat kan nu allemaal niet. “En dus is het wachten ... wachten ... en nog eens wachten”, legt Merlyn uit. “We wachten nu al maanden op een uitspraak van de IND. Maar die komt maar niet. En het is ook nog niet duidelijk wanneer we die kunnen verwachten. Evelyn is op dit moment slechts bezig met overleven. Hoe kun je in zo’n situatie een kind opvoeden? Over de toekomst van het meisje maak ik me nu de meeste zorgen. De situatie is niet veilig voor een opgroeiend kind. Ik hoop dat er snel een uitspraak van de IND komt, want dit gaan we op deze manier niet lang meer volhouden.”

Maatwerkplan

Casus: Van hotel naar hotel

Toelichting

Dit is een maatwerkplan. Hiermee kun je overzicht creëren, maatwerk maken en maatwerk legitimeren. Stap voor stap. Met je team, een externe partner, of alleen. Het is bedoeld om maatwerk maken makkelijker te maken. Voor vragen over het plan kun je terecht bij het Instituut voor Publieke Waarden.

Maatwerk maken Korte situatieschets

Beschrijf hier alle details van de casus die relevant zijn voor het maken van een maatwerkoplossing.

Korte situatieschets

Beschrijf hier alle details van de casus die relevant zijn voor het maken van een maatwerkoplossing.

De situatiebeschrijving bevat vaak in ieder geval:

1. Leeftijd, geslacht, woonsituatie
2. Beperkingen of aanwezige begeleiding/maatregelen

3. Probleembeschrijving
4. Looptijd casus binnen het team, wat er al is gedaan en
5. Wat is het probleem dat je op wilt lossen?
6. Waardoor loopt het oplossen van de casus nu vast?

Moeder (1984) komt uit Ghana, is alleenstaand en heeft een dochter van drie jaar met de Nederlandse nationaliteit. Vader is volledig uit beeld en er was sprake van huiselijk geweld. Moeder heeft geen verblijfstatus en mag niet werken. Moeder heeft ook geen ander inkomen, maar krijgt wel 225 euro kinduitkering per maand door haar dochter. Moeder woonde met haar dochter in onderhuur, maar moest hier begin 2016 uit, omdat de hoofdbewoner een uitkering krijgt en bang was hierop gekort te worden. GGD Vangnet heeft moeder en dochter nu in Holiday Inn ondergebracht. Verder heeft GGD gezegd geen energie in dit gezin te willen steken, omdat zij geen perspectief zien, omdat er geen verblijfstatus is. Wekelijks bekijken ze of het verblijf via het vangnet verlengd wordt. Intussen zeggen zij tegen moeder dat zij zelf naar een oplossing moet zoeken.

Moeder is aan het procederen samen met haar advocaat. Haar advocaat gebruikt het argument dat zij voor haar dochter moet zorgen, omdat er geen andere ouder/verzorger is (en er huiselijk geweld gepleegd werd door andere ouder) en het niet in het belang van het kind is om naar Ghana te gaan. Waarschijnlijk kan het kind niet eens naar Ghana, omdat zij de Nederlandse nationaliteit heeft en dan zullen moeder en kind uit elkaar worden gehaald. De advocaat acht de kans groot dat mevrouw op basis van deze argumentatie uiteindelijk een verblijfsvergunning krijgt. Er liggen nu (prejudiciële) vragen bij het Europese Hof. De beslissing hierover kan echter nog maanden, tot enkele jaren duren. In de tussentijd blijven moeder en kind in ieder geval in Nederland.

Aangezien de advocaat de kans groot acht dat de zaak uiteindelijk succesvol zal zijn, maar dit nog maanden (tot enkele jaren) kan duren, is een meer structurele oplossing dan verblijf in een hotel nodig. Dit is duur en slecht voor het kind, vanwege de onzekere situatie. Daarom beargumenteren wij in dit plan,

dat het voor de gemeente de beste en goedkoopste oplossing is om tijdelijk stabiele woonruimte te regelen voor moeder en kind, om de periode tot de uitspraak te overbruggen.

Er is reeds contact geweest met Leefkring huis, Harriet Thubman huis, ASKV en HVO Querido, zij willen allen vanwege het gebrek aan verblijfstatus geen opvang verlenen, of hebben geen plek vrij.

Overzicht

Vervolgens maken we een onderscheid tussen persoonlijke problemen en systeemproblemen. Persoonlijke problemen zijn problemen waar de burger zelf iets aan kan doen, al dan niet met ondersteuning. Systeemproblemen zijn problemen die veroorzaakt worden door het bureaucratisch systeem. Deze problemen kunnen burgers zelf niet oplossen.

Persoonlijke problemen

- Mevrouw heeft geen verblijfsvergunning
- Mevrouw heeft geen inkomen
- Dochter heeft last van de instabiele situatie

Systeemproblemen

- Omdat mevrouw geen verblijfsvergunning heeft, mag zij niet werken
- Omdat mevrouw geen verblijfsvergunning heeft, kan zij geen aanspraak maken op een woonplek via sociale huur of andere publieke voorzieningen/opvang
- Omdat mevrouw geen inkomen heeft, kan zij geen particuliere huur betalen
- De uitspraak kan nog maanden tot enkele jaren duren en er is geen oplossing ter overbrugging. Hierdoor verblijft zij nu in een hotel, op kosten van de GGD (dus van publiek geld)

Inzicht

Tijdens deze stap beantwoorden we de volgende vragen. Zo is het gezin betrokken waar mogelijk, en krijgt het ondersteuning waar nodig.

1. **Wat kan mevrouw zelf?**
Huishouden en opvoeding dochter
2. **Waar heeft zij ondersteuning bij nodig?**
Tijdelijke woonruimte verkrijgen
Inkomen verkrijgen
3. **Waar is een professionele behandeling/interventie voor nodig?**
Procederen met advocaat

Uitzicht

Ten slotte formuleren we het perspectief en de eerste belangrijk stad, aan de hand van twee vragen.

1. **Hoe ziet het perspectief waar mevrouw naartoe wil werken eruit?**
 - Mevrouw heeft een verblijfstatus
 - Mevrouw heeft een stabiele woonplek met haar dochter
 - Mevrouw heeft inkomen
2. **Wat is de belangrijkste eerste stap die genomen moet worden om daar te komen?**
 - Tijdelijke woonplek regelen via gemeente
 - Leefgeld via gemeente

Maatwerk legitimeren

Maatwerk legitimeren we op drie manieren. We hebben te maken met de wet (rechtmatigheid), met kosten en baten (wat geven we uit en wat levert het op?) oftewel, rendement, en met betrokkenheid (eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid). Die drie wegen we tegen elkaar af. Hieronder worden ze één voor één besproken, om ze vervolgens tegen elkaar af te wegen. We vergelijken telkens het reguliere alternatief met het maatwerkalternatief.

Rechtmatigheid

Beschrijf hier de regels en wetten waar je bij het oplossen van het probleem mee te maken hebt. Tegen welke regels loop je aan en welke onbedoelde effecten hebben de regels in deze casus? Als je geen maatwerk zou leveren, maar simpelweg de regels zou volgen, wat zou er dan gebeuren? Waarom moet dit worden voorkomen en, als je dit al weet, hoe?

In deze casus hebben we te maken met de regels van verschillende opvangplekken, met name de GGD: mensen moeten perspectief hebben, anders kunnen zij niets doen. Mevrouw heeft geen verblijfstatus en dus geen perspectief. Verder mag mevrouw hierdoor niet werken of aanspraak maken op een uitkering. Doordat de regels gevolgd worden, ontstaat een situatie die slecht is voor moeder, maar vooral voor haar dochter en die nog jaren voort kan duren, tot de uiteindelijk uitspraak over de verblijfstatus.

Rendement

Wanneer we kijken naar de financiële kant, wat voor gevolgen heeft de huidige situatie (mogelijk) als er niets gebeurt? Dreigt er uithuisplaatsing? Huisuitzetting en ontruiming? Tweedelijnszorg? Afsluiting elektriciteit? Inzet deurwaarders? Het zijn allemaal kosten voor de gemeente en/of

potentiele partners. Probeer ze op een rijtje te zetten.

Welke kosten voorkom je dus mogelijk met de maatwerk oplossing? Let op: een maatwerkoplossing hoeft niet altijd goedkoper te zijn. Soms is iets gewoonweg nodig voor de bewoner. En als je dit al weet: wat zijn de kosten van jouw maatwerkoplossing voor de gemeente? De kernvragen zijn: Wat kost het reguliere alternatief? Wat kost je oplossing en wat levert het op in vergelijking met het reguliere alternatief?

Als er niets gebeurt, blijft de situatie zoals die nu is. Deze zal instabiel blijven en moeder en kind zullen in het beste geval van opvang naar opvang gaan en in het slechtste geval op straat belanden, waardoor moeder en dochter toch uit elkaar worden gehaald en moeder in de maatschappelijke opvang belandt en dochter uit huis wordt geplaatst. Het verblijf in opvang en hotels is ook al behoorlijk duur. Potentieel zal de gemeente maandenlang tot enkele jaren de volgende kosten maken:

Holiday Inn

vanaf €140 per nacht

Maatschappelijke opvang gezin

€120 per persoon per nacht

Maatschappelijke opvang moeder

€120 per nacht

Uithuisplaatsing dochter

€40.000

Pleegzorg

€7000 per jaar, plus €35 per dag begeleiding

In plaats daarvan kan er beter een goedkope tijdelijke woonplek worden gehuurd voor moeder en dochter. Een kleine (sociale) huurwoning kost gemiddeld 450 euro per maand. Een kleine uitgave, in vergelijking met wat er nu (potentieel) wordt uitgegeven.

Eigen kracht / betrokkenheid

Moeder kan prima voor dochter zorgen en vanwege het verleden met huiselijk geweld door vader, is het extra belangrijk dat voor dochter een stabiele en veilige situatie gecreëerd wordt. Aangezien de advocaat de kans op een verblijfstatus voor moeder inschat als groot, maar de procedure nog maanden tot enkele jaren zal duren, is het van belang dat moeder en kind bij elkaar blijven en dat er een tijdelijke oplossing komt tot die tijd.

De maatwerkoplossing

Ten slotte komen we tot een afweging. Beschrijf hier jouw maatwerkoplossing of de aanzet hiertoe. Wat zou een goede

oplossing zijn, die je vanuit het team niet voor elkaar kunt krijgen, dus die je op beleidsniveau bij betrokken personen neer wilt leggen? Welke regels en welke instituties zullen zich hiervoor moeten aanpassen?

Gezien het welzijn van moeder en in het bijzonder dochter en de kosten voor de gemeente die (potentieel) gemaakt worden, raden wij aan om een tijdelijk een kleine woonruimte te regelen.

Stappenplan en afspraken

Hier beschrijven we de concrete stappen om de maatwerkoplossing te realiseren. Soms is het nodig om een ultimatum te stellen in een casus. In dat geval noteren we die datum ook.

1. Wat moet er gebeuren om deze maatwerkoplossing uit te voeren en wie doet wat?

- IPW schaaft dit plan op binnen de gemeente Amsterdam en vraagt eventueel de advocaat om een statement op papier te doen over het vooruitzicht.

2. Wat is het ultimatum/de uiterlijke datum dat deze oplossing uitgevoerd wordt door de maatwerkpartners?

De deadline voor het onderhandelen met de gemeente hierover is 15 februari. Als het dan niet gelukt is om draagvlak te vinden voor deze oplossing, organiseert het IPW in die week een spoedoverleg met advocaat, hulpverlener en de desbetreffende gemeente medewerker(s).



Onderdrukt door ex-man

Diana is al langere tijd werkzaam als hulpverlener en maakt deel uit van het Samen DOEN team. Via ouder- en kindadviseur Kirsten komt Maryse op haar pad. Een vrouw met twee opgroeiende kinderen, die nog in huis woont bij haar ex-man – een zeer traditionele man waar Maryse zo goed als geen vrijheid heeft. Maryse moet daar zo snel mogelijk weg. Dat is Diana's stellige overtuiging.

“Wat ik allemaal aantrof, was best heftig”, begint Diana haar verhaal. Ze was al wel bijgepraat door haar collega Kirsten. “Ik verdiepte me verder in het gezin – en had al snel door dat er dingen niet klopten. Volgens onze maatstaven dan. Die man onderdrukte Maryse, hij domineerde haar leven totaal. Ze kreeg geen enkele ruimte om zelf dingen te ondernemen. Ik raakte er al snel van overtuigd dat Maryse daar zo snel mogelijk weg moest. Beter voor haar.

En ook beter voor de kinderen.”

Dat moest Diana eerst nog voor elkaar zien te krijgen. Ze stapt naar de GGD. Daar krijgt ze aanvankelijk weinig voet aan de grond – er is weinig bereidheid om mee te werken aan plaatsing in een opvanghuis. “Tot ik besloot eens een kijkje te gaan nemen in het huis van de ex-man van Maryse”, vertelt Diana. “Daar ben ik echt erg geschrokken. Het was zelfs voor

mij een onprettige ervaring. Een bijzonder intimiderende man. Camera's in het huis – om zijn huisgenoten en gasten in de gaten te houden. Een acute noodsituatie, naar mijn mening.” Na deze ervaring krijgt Diana de volle medewerking van de GGD en komt er voor Maryse een plek vrij in een opvanghuis. Daar verhuist ze met haar kinderen naar toe.

“Daarnaast probeerde ik een hoop

praktische zaken voor Maryse te regelen”, gaat Diana verder. “Ik trok veel op met OKT-collega Kirsten. We regelden van alles voor de kinderen. Uiteenlopende fondsaanvragen. Scholierenvergoeding en aanverwant. We ontdekten ook een Digid-fraude. Ook daar moesten we mee aan de slag. Administratie, financiën, toeslagen, belasting. En ga zo maar door.”

“De rust keert langzaam terug in het gezin”, zegt Diana. “Al is de situatie verre van optimaal door de bijzonder kleine leefruimte die ze in het opvanghuis hebben. Een drie- of vierkamerwoning op korte termijn zou ideaal zijn. Daar doe ik nu mijn best voor. Een traject begeleid wonen zou heel mooi zijn. Dat gaat zeker lukken, want intussen kan Maryse veel zelf. En ik kan haar daar bij helpen. Maar zie dat maar eens voor elkaar te krijgen” Diana zet alle middelen in die daarbij kunnen helpen, van GGD tot Woningnet.

In Amsterdam bestaat sinds 2012 de mogelijkheid om gezinnen aan te melden voor een MPG urgentie. Deze urgentie is bedoeld voor gezinnen die op geen enkele andere wijze aan een passende woning kunnen komen en waarbij de woning de sleutel is om het leven van het gezin weer op de rit te krijgen.

“Bij Maryse doe ik alles stapje voor stapje. Telkens bereiken we een volgende mijlpaal”, vertelt Diana. “Maar soms word ik ook wel moedeloos. Met sommige instanties verloopt de samenwerking gewoon stroef. Je moet leuren om iets voor elkaar te krijgen. Meer mandaat zou ons als hulpverleners helpen. En bijvoorbeeld een vaste contactpersoon bij cruciale instanties. Bij de belastingdienst bellen we met hetzelfde nummer als iedere willekeurige burger. Nou, zie daar dan maar eens doorheen te komen. Je bent erg afhankelijk van de personen die op je pad komen. En de één rent harder dan de ander. Het is niet zomaar iets, waar wij vanuit Samen DOEN mee komen. Maar niet iedere instantie ziet die urgentie.”

Ook hier kunnen professionals gebruik maken van de 'warme front office' van de belastingdienst. Via de warme frontoffice krijg je ook een vast contactpersoon.

In het geval van Maryse had Diana ook contact met het SOHOS. Het SOHOS heeft in dezen weinig toe kunnen voegen. Ze verwezen naar de GGD. Daar rolde dan uiteindelijk de noodopvang uit. “Ik vroeg ook om advies bij Jeugdzorg”, vervolgt Diana. “Daar gaan ze vooral uit van de veiligheid van het kind. En die is in dit geval niet bedreigend genoeg. De kinderen

komen af en toe nog bij hun vader. Je kunt van hem zeggen wat je wilt, maar voor zijn kinderen is hij wel goed. Dat is zeker niet bedreigend, al kan dat wel beter.”

“Voor Maryse – overigens voor al mijn cliënten – is het belangrijk dat ik doe aan verwachtingsmanagement”, besluit Diana. “Ze moeten zoveel mogelijk weten waar ze aan toe zijn – ik kan ze geen loze beloften doen. Wij hebben als Samen DOEN veel vrijheid, maar soms lopen we toch tegen ondoordringbare bureaucratische lagen aan. Dat kost tijd, kostbare tijd die er vaak niet is bij een acute hulpvraag. Ik ervaar overigens veel steun van mijn collega's van Samen DOEN. We zijn afkomstig uit verschillende moederorganisaties. Er is veel expertise – al blijven er genoeg verbeterpunten. Het traject dat ik met Maryse heb doorlopen, is geslaagd wat mij betreft. Maar het gaat wel allemaal met veel horten en stoten.”



“Voor al mijn cliënten is het belangrijk dat ik doe aan verwachtingsmanagement. Ze moeten zoveel mogelijk weten waar ze aan toe zijn.”

Onderdrukt door ex-man het verhaal van Maryse

Het is 2012 als Maryse besluit te scheiden van haar man. Het leven wordt voor haar – en haar twee kinderen – ondraaglijk. Maryse’s man heeft zeer traditionele opvattingen over de rol van de vrouw in het huwelijk. Er wordt continue op haar gelet – en verteld wat ze mag en wat ze niet mag. Het is beklemmend. Maryse zoekt hulp bij maatschappelijk werk. Ze ziet veel hulpverleners komen en gaan – maar wordt met grote regelmaat van het kastje naar de muur gestuurd.

Dan komt Kirsten op haar pad, van het Ouder- en Kindteam. Kirsten doet ontzettend haar best en probeert veel te regelen. De situatie is echter zo ingewikkeld, dat dit Kirsten niet alleen lukt. “Kirsten schakelde de hulp in van Diana van het Samen DOEN team”, vertelt Maryse. “Daar was ik eerst niet zo blij mee. Weer een nieuwe hulpverlener. Ik had er niet zoveel vertrouwen in. Niet terecht uiteindelijk. Wat Diana heeft me enorm

goed geholpen. Ze heeft deuren voor mij geopend.”

Diana helpt niet alleen met het regelen van praktische zaken. Ze helpt Maryse ook een spiegel voor te houden. Meer inzicht te krijgen in haar situatie, in zichzelf. “Dat heeft me heel veel gebracht”, vervolgt Maryse. “Tijdens mijn huwelijk was ik zo goed als van de buitenwereld afgesloten. Ik durfde nauwelijks de straat op. Ik durfde

niet met mensen te praten, zelf afspraken te maken. Ik durfde ook mijn werkgever niet aan te spreken op dingen die niet goed gingen. Diana heeft me enorm geholpen om wat meer durf te tonen.”

Tijdens de echtscheidingsprocedure weet Maryse niet waar ze heen moet met haar kinderen. Ze gaat in op een aanbod van een collega, en woont tijdelijk bij hem en zijn drie kinderen in. Ze slaapt met

haar kinderen in de woonkamer. Met zijn zevenen delen ze een driekamerwoning. De hoofdbewoner valt haar lastig op seksueel gebied en wilt dingen van haar. Maryse voelt zich erg ongemakkelijk in het huis. Uiteindelijk vertrekt de hoofdbewoner naar het buitenland en blijft Maryse alleen in het huis totdat er geen internet meer is en geen warm water. Ze weet niet waar ze heen moet en keert terug naar haar ex-man. Haar kinderen zijn dan intussen 16 en 12 jaar. Een ongelukkige situatie. Maryse kent geen moment voor haarzelf. “In die periode van drie jaar – zo lang heeft het geduurd - sliep ik slecht. Ik at slecht. Ik had ontzettend veel stress, op het depressieve af. Ik was weer terug bij af, had geen vrijheid meer, maar ik wist niet wat ik moest doen.”

Diana ziet het allemaal gebeuren en voert de druk op Maryse op. “Diana heeft mij ervan overtuigd dat ik echt weg moest uit dat huis”, legt Maryse uit. “Zij vond dat het niet meer zo kon. En zo ging zij aan de slag om een plek in de opvang voor mij en voor de kinderen te vinden. Ook daar had ik eerst geen goed gevoel over. Ik stelde me voor dat ik terecht zou komen tussen andere vrouwen met alleen nog maar meer problemen dan ik al had. Maar dat viel gelukkig mee.”

Intussen komt Maryse langzaamaan tot rust in het opvanghuis. Ze slaapt in ieder geval weer goed. De ruimte is wel erg klein, met zijn drieën slapen ze op één kamer. Dat is behelpen. Met andere bewoners is er een gedeelde keuken, en ook dat is lastig. Je moet op je beurt wachten, als je eten wilt gaan koken. “Ik moet heel erg aan de rust wennen die ik nu heb”, gaat Maryse verder. “De vrijheid. Er is niemand meer die zegt wat ik moet doen.”

Maryse heeft weer tijd om na te denken. Er komt langzamerhand steeds meer oud zeer naar boven. Ze is 24 jaar lang onderdrukt geweest door haar man. Dit heeft psychisch heel veel bij haar kapotgemaakt. Sinds ze met hem getrouwd was, heeft hij alles voor haar bepaald. “Nu ik los van mijn man ben, kan ik weer vrij ademen, bewegen en denken aan een toekomst”, vertelt Maryse daarover.

Voor de kinderen is het allemaal nog niet optimaal. Door de kleine ruimte is een normaal gezinsleven eigenlijk niet mogelijk. De zoon van 16 vindt het heel moeilijk, deze overgangssituatie in het opvanghuis. Er zijn veel vrouwen, hij heeft niemand van zijn eigen leeftijd. Daarnaast heeft hij sinds zijn 12e altijd geleefd en geslapen met zijn zusje en moeder in een kamer. Hij is nog geregeld bij zijn vader in huis. Zijn zusje

speelt veel bij een schoolvriendin – ook zij is overdag weinig in het opvanghuis te vinden.

“Een eigen woning op korte termijn zou een geweldige oplossing zijn”, vindt Maryse. Daar houdt ze zich dan ook aan vast. Diana doet haar uiterste best om dat voor elkaar te krijgen, maar is daarvoor wel afhankelijk van uiteenlopende instanties. Doorstroom naar begeleid wonen in een eigen huis zou ideaal zijn, vindt Diana. Dat probeert ze nu via de GGD voor elkaar te krijgen. Hoe lang dat gaat duren, is nog niet duidelijk. Drie maanden? Misschien langer?

Tot die tijd probeert Maryse er het beste van te maken – al is haar situatie nog steeds onzeker. “Ik werk parttime en ga gewoon naar mijn werk. Ik probeer nu ook veel dingen zelf te regelen. Ik probeer er te zijn voor mijn kinderen. En intussen heb ik zelf ook wat bescheiden wensen, waar ik mee aan de slag wil. Ik zou bijvoorbeeld heel graag willen leren fietsen.”



“Ik moet heel erg wennen aan de rust die ik nu heb. De vrijheid. Er is niemand meer die zegt wat ik moet doen.”

Kind Met Status, Ouder Zonder Status Sociaal Hospitaal Business Case

David verblijft legaal in Nederland. Zijn moeder doet dat niet, terwijl hij al jaren geen contact meer heeft met zijn vader. Omdat zijn moeder geen verblijfsstatus heeft, kan dit gezin geen beroep doen op reguliere huisvesting. Moeder wil graag een verblijfsstatus, en spant hiervoor een rechtszaak aan bij het Europees Hof. Dat kan jaren duren. Ondertussen constateert de GGD dat dit gezin onvoldoende perspectief heeft om een lange termijn plan voor te maken. Ze gaan nu van hotel naar hotel. Dat wordt weliswaar door de gemeente betaald, maar levert een hoop problemen op voor David. Hij voelt zich nergens echt thuis, en moet telkens via een andere weg naar school. Hij vindt het steeds moeilijker om afscheid van z'n moeder te nemen, omdat hij bang is haar kwijt te raken.

A. HET PROBLEEM

In toenemende mate zijn er kinderen zoals David. Met een Nederlandse verblijfsstatus en één of twee ouders zonder verblijfsstatus. Deze gezinnen kunnen met een beroep op het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM), een

verzoek doen om ook aan de statusloze¹ ouder(s) een Nederlandse verblijfsstatus toe te laten kennen. In afwachting van deze vaak jarenlange procedure kunnen ze niet of zeer beperkt een beroep doen op

¹ Met statusloos refereren we hier naar mensen zonder Nederlandse verblijfsstatus. Dit betekent niet dat ze elders ook statusloos zijn.

sociale voorzieningen. Daarnaast zijn er ook gezinnen waarvan een of beide ouders in de reguliere, nationale route in afwachting zijn van een mogelijke verblijfsstatus.

In de praktijk betekent dit dat er soms een kinduitkering (ca. € 225 per maand), een toelage voor vluchtelingen die in

hun eigen opvang voorzien (€ 225 voor onderdak en € 225 voor eten) of een alleenstaande ouderuitkering wordt toegewezen, maar dat deze gezinnen niet structureel geholpen kunnen worden door instanties zoals de GGD, vanwege een gebrek aan perspectief. Ze worden in de maatschappelijke crisisopvang gehuisvest, trekken soms van hotel naar hotel, of wonen tijdelijk bij vrienden en familie. Dat heeft negatieve consequenties voor het welzijn en de ontwikkeling van het kind. Bovendien zijn de maatschappelijke kosten bijzonder hoog.

B. OM WIE GAAT HET?

Er zijn geen landelijke cijfers beschikbaar over het aantal gezinnen waarin een van beide ouders geen status heeft. In Amsterdam gaat het in elk geval² over

- Ten minste 11 kinderen met verblijfsstatus met tenminste een niet-Europese statusloze ouder;
- Ten minste 2 kinderen met verblijfsstatus met tenminste een statusloze Europese staatsburger als ouder.

In de meerderheid van deze gezinnen

² De cijfers zijn nog niet volledig uitgevraagd. Op dit moment verblijven er volgens de GGD 8 gezinnen met 1 of 2 illegale ouders in de noodopvang. Dit aantal stijgt met ongeveer 1 per maand. Bij de Samen Doen teams zijn 12 gezinnen met een of meer illegale ouders bekend. Het is onduidelijk in hoeverre die registraties overlap vertonen.

zijn beide ouders aanwezig, maar heeft maar één ouder een legale verblijfsstatus in Nederland. In alle gezinnen zijn de ouders laagopgeleid en hebben ze een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

De ouders met een status hebben te lage inkomens om aan de inkomenseis voor toekenning van een verblijfsstatus van de partner te voldoen. Daarnaast worden toeslagen niet uitgekeerd vanwege illegale verblijfsstatus van de andere ouder.

C. HET JURIDISCH PROCES

De ouder zonder verblijfsstatus mag de uitspraak van het Europees Hof in Nederland afwachten. Het aanleveren van de juiste papieren door gezinnen gaat moeizaam. Er is nog weinig zicht op de slagingskansen van deze processen. Ook het verloop van de reguliere, nationale processen is niet altijd goed voorspelbaar. De gemeente Amsterdam biedt – net als andere Nederlandse gemeenten en in lijn met landelijk beleid - geen onderdak aan mensen zonder legale verblijfsstatus.

D. KOSTEN VAN DE STATUS QUO

Op dit moment worden deze gezinnen in de maatschappelijke crisisopvang gehuisvest, omdat ze geen gebruik kunnen maken van sociale voorzieningen. Dit betekent dat ze in opvangcentra en in

hotels worden opgevangen³. De kosten van deze oplossing bestaan uit:

D1. Huisvesting

De gemeente Amsterdam schat deze kosten op gemiddeld €2.500 per maand, waarbij de kosten voor gezinnen in hotels gemiddeld wat hoger liggen (ca. € 150 per nacht, ca. € 2.500 tot € 3.000 per maand) dan voor gezinnen in crisisplekken op bijvoorbeeld de Waldenlaan, het Weesperhof of Rosaburg.

D2. Personele kosten

Directe ondersteuning van het gezin

1. Veldregie - GGD
2. Persoonlijke begeleiding – Hvo, Leger des Heils
3. Jeugdbescherming - JBRA

Naar schatting bestaat deze directe ondersteuning en begeleiding uit drie uur per week. Een conservatieve inschatting van de kosten van deze ambulante begeleiding bedraagt daarmee ca. € 600 per gezin per maand.

Ten slotte zijn er proceskosten, voor het organiseren van huisvesting en het

³ Dit geldt overigens ook voor andere gezinnen. De gemeenteraad acht dit onwenselijk, zie <<http://www.parool.nl/amsterdam/amsterdam-wil-alle-dakloze-gezinnen-aan-huis-helpen-a4279162/>>

organiseren van een uitkering voor het kind of de alleenstaande ouder. Die nemen we niet mee in de berekening van de totale maandelijkse kosten.

E. DE OPLOSSING

E1. Voorwaarden en overwegingen

Ten opzichte van de status quo zijn er twee kenmerken waar een oplossing aan moet voldoen. Ten eerste moet de kwaliteit van leven van het gezin verbeteren. Ten tweede moeten de kosten van deze oplossing lager zijn dan de huidige kosten, en risico's voor investeringen moeten het liefst met een private investeerder gedeeld kunnen worden.

Voor het eerste criterium is het van belang dat het gezin een vaste verblijfplaats krijgt, waar ze als gezin kunnen wonen. Dat is in het belang van zowel het kind als de ouders. Voor de kinderen is het extra van belang, omdat ze zo langere tijd onderwijs kunnen volgen op dezelfde school. Nederland heeft ook de plicht om Nederlandse kinderen een veilig thuis en onderwijs te verschaffen. In het bijzonder is Nederland verplicht om de ontwikkeling van het kind in ruimst mogelijke mate te waarborgen en maatregelen te nemen om

regelmatig schoolbezoek te bevorderen⁴. Daar is een vaste verblijfplaats een middel toe. Huisvesting is het voornaamste knelpunt.

De gemeente Amsterdam het beleid heeft geen mensen zonder verblijfsstatus te huisvesten. Daarom hebben deze mensen geen toegang tot sociale voorzieningen en hebben ook een te laag inkomen voor een huurwoning in de reguliere sociale of vrije sector. Een tweede knelpunt bestaat daarom uit de inkomsten van deze gezinnen op aanvaardbaar niveau te krijgen.

E2. Een alternatief

De gezinnen in kwestie kunnen in meerderheid in reguliere woningen wonen, al dan niet met ambulante begeleiding. Een reguliere, vaste woning is bovendien in het belang van het welzijn van het kind of de kinderen.

Qua kosten kan zo'n woning ook aanzienlijk besparen op de status quo, zeker vanuit het perspectief van de gemeente. Zodra een gezin regulier woont of in de maatschappelijke opvang zit, heeft

⁴ Zie het VN Verdrag over de Rechten van het Kind, <https://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtmsg_no=IV-11&chapter=4&lang=en>

het een adres en kan er een uitkering worden aangevraagd⁵. De kosten kunnen bovendien beperkt worden door niet in Amsterdam zelf, maar in de regio huizen beschikbaar te stellen.

Hoewel de gemeente zelf geen huisvesting aan mensen zonder verblijfsstatus aanbiedt, kan een private partij (zoals een particulier, een woningcorporatie of een andere investeerder) dat wel.⁶ Gezien de huidige krapte op de huurmarkt is een sociale huurwoning beschikbaar stellen niet eenvoudig. Daarentegen kan een woningcorporatie of een private investeerder wel woningen in de regio Amsterdam kopen om deze vervolgens te verhuren of te verhuurkopen.

E3. Financieel proof of concept

Er zijn woningcorporaties in Nederland, die in het verleden vergelijkbare investeringen voor de huisvesting van jongeren hebben gedaan. Omdat jongeren nauwelijks toegang hadden tot vrije sector huurwoningen en onvoldoende hypotheek konden krijgen, bleven zij verstoken van huisvesting. De desbetreffende woningcorporatie kocht dan een woning

⁵ Overigens kunnen er in beide situaties geen toeslagen worden aangevraagd, omdat de aanvrager of toeslagpartner geen verblijfsstatus heeft.

⁶ Zie <<https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2012/12/21/illegal-verblijf-van-vreemdelingen-straftbaar>>

voor deze jongeren, en verhuurde die vervolgens kostendekkend. De huidige lage hypotheekrentes stellen private partijen in de gelegenheid om dit weer te doen. Mits de garantie op verhuur van de woning voldoende is.

E4. Indicaties van de kosten

E4.1 Kosten investeerder

1. Aankoop huis	€ 125.000 ⁷
2. Aankoopkosten	€ 10.000
3. Evt. inrichtingskosten	€ 5.000
4. Opstellen huurcontracten	€ 2.000
	----- +
	€ 142.000

Bij een inflatiecorrecterende verhuurprijs van €600 p/m kan deze investering in 19,7 jaar worden terugverdiend⁸. Dit is exclusief servicekosten, die schatten we op € 110 per maand⁹. Hoewel maatschappelijke investeerders primair geïnteresseerd zijn in maatschappelijk rendement, kan het financieel risico-rendementsprofiel van maatschappelijk investeerders variëren. Op dit moment zijn er ook in de reguliere financiële markten relatief lage

⁷ In en om Amsterdam worden er verschillende appartementen aangeboden voor deze prijs. Zie ook [hier](#).

⁸ Bij een prijs van € 150.000 bestaat de maandhuur bij een terugverdientijd van 19,7 jaar uit €706.

⁹ Dit zijn de gemiddelde servicekosten voor een appartement in Nederland.

rendementen te behalen. De voornaamste mogelijkheid om een financieel rendement te behalen, is verkoop of continuering van de verhuur na de terugverdientijd. Qua risico's is het voor private investeerders van belang om in te kunnen schatten hoe groot de kans is dat a) deze woningen ook op lange termijn verhuurd kunnen worden en b) dat maandelijks de huur zal worden betaald.

E4.2 Verhuur op lange termijn

Projecties op lange termijn kennen altijd een hogere mate van onzekerheid. Toch is op middellange termijn een goed beeld te schetsen. Omdat de woningen altijd (al dan niet tijdelijk) aan een andere doelgroep kunnen worden verhuurd, kunnen algemene trends over de vraag naar betaalde sociale huurwoningen de business case informeren. De wachtlijsten voor sociale huur bieden daar een goede indicatie voor. Die zijn in vele gemeenten rondom Amsterdam tussen de 12 en 20 jaar. Uit recent onderzoek blijkt bovendien dat door sloop, verkoop en onvoldoende bijbouw van huurwoningen de voorraad betaalbare huurwoningen krimpt. Bovendien neemt het aantal huishoudens dat een beroep doet op deze woningen sterker toe dan verwacht, doordat ouderen langer thuis blijven wonen, en er meer statushouders en eenpersoonshuishoudens

bij komen. Vooral in de regio Amsterdam zal dat tot spanningen blijven leiden, met een geprognosticeerd tekort van 8,4% in 2020¹⁰, terwijl het landelijk tekort op 3,7% wordt geraamd. Kortom, de risico's voor verhuur op lange termijn zijn zeer beperkt.

E4.3 De maandelijkse huur

Zolang een of beide ouders geen legale verblijfsstatus hebben in Nederland en ingeschreven staan op hetzelfde adres als de overige leden van de familie, heeft een gezin geen recht op huur- of zorgtoeslag. Wanneer een ouder illegaal is maar de ander niet, kan alleen een bijstandsuitkering voor een alleenstaande ouder worden verstrekt.

Scenario

	Geen ouder met status	1 ouder met status	Mogelijk gebruik sociale voorzieningen
1. Huurtoeslag	€ 0	€ 0	€ 0
2. Zorgtoeslag	€ 0	€ 0	€ 0
3. Uitkering	€ 225-450 p/m	€ 225-450 p/m	€ 690 p/m

¹⁰ De woning(beleggings)markt in beeld (2016). Capital Value in samenwerking met ING en ABF Research.

Wanneer een van beide ouders een verblijfsstatus heeft, kan het gezin voldoende inkomsten ontvangen om de huur en servicekosten van € 710 per maand te betalen. Dan blijft er niet genoeg over voor de vaste lasten (gas, water, elektriciteit en internet), een zorgverzekering en boodschappen.

E5. Mogelijke en benodigde inkomsten Overige mogelijke inkomsten

Een ouder met verblijfsstatus kan recht blijven houden op kinderbijslag en kindgebonden budget en een alleenstaande ouderkop. Indien dat zo is, levert dat in totaal al snel zo'n € 400 aan inkomsten per maand op bij een kind, € 550 aan maandelijkse inkomsten bij twee kinderen, en circa € 640 aan maandelijkse inkomsten bij 3 kinderen. De huidige wetgeving kent echter wel beperkingen: de andere partner (indien aanwezig) mag dan geen geregistreerd partner of huwelijkspartner zijn of op hetzelfde adres wonen¹¹. Een substantieel deel van deze gezinnen zal daarom geen gebruik kunnen maken van deze toeslagen.

Benodigde inkomsten

De benodigde inkomsten om gezinnen

¹¹ Zie ook: <<http://www.belastingdienst.nl/rekenhulpen/toeslagpartner/>>

in deze woningen te laten wonen, zijn afhankelijk van het aantal kinderen en ouders per gezin. In een gezin zonder ouders met verblijfsstatus en een kind is er per maand ca. € 710 euro nodig voor wonen, ca. € 200 euro voor vaste lasten, ca. € 400 aan leefgeld (met behulp van de Voedselbank) en ca. € 300 voor een zorgverzekeringen. Kortom, in totaal is er naar schatting € 1610 euro per maand nodig. Na aftrek van een kinduitkering of de onderdak en etenstoelages komt dat neer op een inkomstenbehoefte van € 1.385 danwel € 1.160 per maand. Wanneer een van beide ouders een legale status heeft, kan het benodigde bedrag worden verrekend met de inkomsten uit werk of uitkering. Indien er een bijstandsuitkering voor een alleenstaande ouder is, komt het resterende benodigde bedrag neer op zo'n € 920 per maand, exclusief mogelijke overige inkomsten¹².

¹² Hoewel het een discrepantie lijkt, wordt deze situatie op dit moment typisch beoordeeld als recht gevend op een uitkering voor een alleenstaande ouder – tegelijkertijd wordt deze uitkering gekort vanwege de kostendelersnorm, indien er een andere volwassene van 21 jaar of ouder aanwezig is (de partner zonder status). De gemeente Amsterdam kan ervoor kiezen hiervan af te wijken, mits zij zelf daar de financiële consequenties van draagt. Wanneer een gezin buiten de gemeente Amsterdam gehuisvest wordt, zullen er met de betreffende gemeente afspraken gemaakt moeten worden over eventuele bijdragen van de gemeente Amsterdam.

E6. Verschil in maatschappelijke kosten ten opzichte van de status quo

In de huidige situatie zijn de maatschappelijke kosten voor gezinnen die door vrienden of familie worden opgevangen beperkt (€ 225 tot € 450 per maand). Voor deze doelgroep brengt de beschreven oplossing hogere maatschappelijke kosten met zich mee. Voor gezinnen die niet (langer) die mogelijkheid hebben, zijn de directe maatschappelijke kosten minimaal € 3.100 per maand, bestaande uit huisvestings- en personele kosten. In de beschreven oplossing bedragen de benodigde gemeentelijke toelages zo'n ca. € 1610 per maand wanneer er geen alleenstaande ouderuitkering is en circa € 920 per maand wanneer er wel van een alleenstaande uitkering gebruik kan worden gemaakt. Wanneer de totale (financiële) maatschappelijke kosten in ogenschouw worden genomen, wordt in beide laatstgenoemde situaties ca. € 1.500 per maand per gezin bespaard in de beschreven oplossing.

E7. Beschikbaarheid van kapitaal

Op dit moment hebben beleggers zo'n € 5,5 miljard beschikbaar voor investeringen in Nederlandse huurwoningen, zowel bij zowel nationale als internationale

banken en institutionele investeerders¹³. Daarnaast kan gezien de bijzondere aard van dit project en de maatschappelijke baten de groeiende markt voor *impact investing* worden geïnteresseerd voor investeringen. Op dit moment gaat de business case uit van een investering die in 20 jaar terugverdiend kan worden, waarbij de restwaarde van het huis als eventuele financiële winst geïnd kan worden.

E8. Maatschappelijke winst

Er zijn verschillende soorten maatschappelijke winst te onderscheiden. Ten eerste indicatieve welzijnsbaten. Die bestaan uit:

1. Welzijnswinst bij het kind, ouder met status, ouder zonder status vanwege een stabiele woonsituatie. Dat geeft het kind een betere kans te leren op school en aan haar of zijn eigen toekomst te werken.
2. Stabiliteit en perspectief bij de ouder met status, waardoor deze makkelijker een inkomen zal kunnen genereren dat voldoet aan de inkomenseis. Op basis van de inkomenseis zou de partner een verblijfsstatus kunnen krijgen, waardoor het gezin toegang kan krijgen tot

¹³ De woning(beleggings)markt in beeld (2016). Capital Value in samenwerking met ING en ABF Research.

reguliere sociale voorzieningen.

Daarnaast zijn er financiële baten te onderscheiden, bestaande uit de volgende bespaarde maatschappelijke kosten:

3. Minder stress-gerelateerde zorgkosten (GGD, JBRA)
4. Minder proces- en uitvoeringskosten (Leger des Heils, gemeente Amsterdam)
5. Lagere huisvestingskosten

Zelfs al er alleen lagere huisvestingskosten worden gerealiseerd, zijn de baten aanzienlijk. In de beschreven scenario's wordt al snel zo'n € 1500 per gezin per maand bespaard. Pas wanneer deze oplossing tot een sterk aanzuigende werking leidt, kan het zijn dat de totale kosten hoger worden. Dat scenario treedt op wanneer een eventuele aanzuigende werking niet kan worden ingedamd, en het totaal aantal gezinnen dat uiteindelijk gebruikt maakt van deze oplossing ca. 1,94 keer het aantal huidige in aanmerking komende gezinnen in Amsterdam betreft.

Op dit moment wordt er per casus een oplossing gezocht. Daarom zou de maatschappelijke winst van deze oplossing tevens bestaan uit minder willekeur en meer rechtsgelijkheid.

F. HET RISICO VAN EEN AANZUIGENDE WERKING

Een stabiele opvang van gezinnen met een of meerdere ouders zonder verblijfsstatus kan aantrekkelijk zijn voor een grotere groep mensen. Om een aanzuigende werking van het aanbod te voorkomen, kunnen een aantal voorzorgsmaatregelen worden genomen:

1. Strikte voorwaarden voor gebruik van het aanbod, zoals de eis dat kinderen hier geboren moeten zijn.
2. De eis van wederkerigheid voor het gebruik van dit aanbod: ouders zouden een dienst aan de maatschappij kunnen leveren in ruil voor het aanbod.
3. Op basis van jurisprudentie van het Europees Hof de voorwaarden aanscherpen.
4. De mate van binding met de stad Amsterdam kan ook als voorwaarde worden ingezet (zoals de aanwezigheid van een zorgkader, sociaal kader, verblijfsduur in de stad, onderwijsloopbaan van het kind).

Uithuiszetting

Anne is van huis uit maatschappelijk werker. Ook werkt zij langere tijd als schuldhulpverlener. Tussen 2012 en 2015 werkt zij voor Streetcornerwork – tot zij uiteindelijk bij Samen DOEN terecht komt. Sinds ruim een jaar geeft zij trainingen voor hulpverleners: “Wegwijs in de schuldhulpverlening.” Het zal in 2010 geweest zijn, toen Glenda voor het eerst op haar pad kwam.

“Ik kan me dat nog erg goed herinneren”, vertelt Anne. “Een jonge moeder van rond de 18 jaar, met een baby’tje. Enkele jaren later kwam ik Glenda weer tegen. Ontruiming van haar woning dreigde, omdat er intussen een flinke huurschuld was, en de woning niet op haar naam stond. Dramatisch hoe dat gelopen is. Glenda was echt een bijzonder geval. Ondanks haar jonge leeftijd was ze een goede moeder, dat kon je zo zien. Een zeer intelligente dame. En een vechter. Ik was als hulpverlener meteen overtuigd van haar goede bedoelingen. Geen twijfel mogelijk.”

Glenda heeft gelukkig geen crisisopvang nodig, want zij heeft zelf een uitgebreid netwerk. Ze logeert op veel verschillende plekken, maar niets is ideaal. “Ik regelde via het HVO een postadres voor haar”, gaat Anne verder. “In dit uitzonderlijke geval liep ik echter tegen hele starre regelgeving op. Glenda vroeg op een moment zelf een medische urgentie aan. Wat later kregen we te horen dat we terug konden komen als Glenda’s kindje vier jaar zou zijn. En tot overmaat van ramp werd onder meer de kindertoeslag stopgezet, omdat er geen vast woonadres was. Ook met de belastingdienst heb ik in

dit specifieke geval heel wat te stellen gehad.”

De eis dat het kind eerst vier jaar moet zijn is inmiddels niet meer actueel.

Ook voor dit soort gevallen kunnen professionals in Amsterdam gebruik maken van de ‘warme front office’ van de belastingdienst.

Anne werkt samen met een collega van Samen DOEN, die net als haar out of the box kan en durft te denken.

“In dit uitzonderlijke geval liep ik tegen hele starre regelgeving op.”

“We hebben een aardige strijd gevoerd met de belastingdienst”, verzucht Anne. “Kijk, eigenlijk was Glenda een modelgeval. Iemand die alles op eigen kracht aankon, wat we juist promoten en stimuleren in hulpverleningsland. Ze weigerde bijstand aan te vragen. Ze wilde gewoon geld verdienen. Heel vervelend als je dan op zo’n manier door het systeem wordt tegengewerkt.” De teamleider van Samen DOEN krijgt het uiteindelijk voor elkaar dat de gemeente garant staat voor de kinderopvangtoeslag. Zo kan Glenda gelukkig blijven werken – en haar kind kan op de opvang blijven. Het kinderdagverblijf werkt volop mee. “Ze deden niet moeilijk over een paar maanden betalingsachterstand”, vertelt Anne. “Ze waren er – net als ik – van overtuigd dat Glenda dat allemaal zou terugbetalen. En dat is ook gebeurd. Vanuit Samen DOEN hebben we vervolgens geknokt voor een woning voor Glenda. Ook dat leverde problemen op. Want voor een begeleid wonen project via de veldtafel GGD was Glenda te zelfstandig. Ze kon immers prima voor zichzelf en voor haar kindje zorgen.”

Anne is ervan overtuigd dat Samen DOEN het verschil heeft kunnen maken. In deze zaak – maar ook in vele andere zaken. “Samen DOEN heeft intussen een hecht netwerk opgebouwd. In de verschillende teams werken professionals met zeer uiteenlopende expertise. Al die kennis kun je raadplegen. En al die kennis wordt ingezet om cliënten verder te helpen. Samen DOEN verkent de marges van de regels waarbinnen gewerkt. Soms is het nodig om het starre systeem te doorbreken, wakker te schudden.” Met Glenda gaat het intussen erg goed. “Zij wist ook dat wij tot het uiterste zouden gaan om haar te helpen”, voegt Anne toe. “Ik ben nu een jaar uit de hulpverlening en geef trainingen schuldhulpverlening. Mooi om te doen. Ja, vanaf een afstand erger ik me nog geregeld aan allerlei bezuinigingen. Er zullen altijd zwakkere mensen in onze samenleving zijn, die een helpende hand nodig hebben. Ja, die hulpverlening. Dat kriebelt nog steeds hoor, bij mij. Misschien ga ik op termijn wel weer twee dagen per week in de uitvoering werken. Dat lijkt me een ideale combinatie met mijn huidige baan.”



Thuisloos

Jolien is hulpverlener bij het Leger des Heils, in Amsterdam Noord. Sinds ongeveer drie jaar werkt zij ook voor Samen DOEN, ongeveer 20 uur per week. Voor de overige 16 uur per week verricht zij daarnaast nog steeds werkzaamheden voor het Leger des Heils.

Arend is een man van ongeveer 40 jaar en werkt via Pantar- al is hij niet echt een typische Pantar-klant. Bij leven en welzijn werkte hij bij de politie. Arend heeft last van epilepsie. In periodes van stress wordt dat erger, en komen de aanvallen met grote regelmaat. Hierdoor verliest hij zijn werk bij de politie. Vervolgens heeft hij allerlei uitzendbaantjes. Via Randstad. Ook werkt hij af en toe bij de evenementenafdeling van de RAI. Zijn inkomen wordt aangevuld met een uitkering van WPI (Werk, Participatie, Inkomen).

Het doorgeven van gewerkte uren – en de aanvulling daarop door WPI – verloopt niet goed. Het werk stopt. WPI beticht Arend van fraude, waardoor ook zijn uitkering stopt.

Inkomstenverrekening is onderwerp van een verbetertraject. Dit moet leiden tot een eenvoudigere en transparantere wijze van inkomstenverrekening.

Arend begint schulden te maken. Hij is in het bezit van een koophuis met NHG garantie, maar de maandelijkse hypotheek kan hij niet meer opbrengen. Zijn huis moet in de verkoop.

De mogelijkheid tot verlening van bijstand bij hoge woonlasten bestaat, ook bij een eigen woning. WPI kan belanghebbende goed informeren en adviseren over inkomensgerelateerde zaken. WPI is niet gespecialiseerd in huizenverkoop en kan derhalve niet adviseren over de huizenmarkt, wel doorverwijzen.

Daarbij krijgt hij op geen enkele manier een helpende hand of advies van WPI. Als hij zijn huis in eigen beheer had verkocht, was hij er schuldenvrij uitgekomen. Maar Arend laat het – mede door zijn onwetendheid – aankomen op een executieverkoop van de woning. En dan geldt de Nationale Hypotheek Garantie niet. Arend blijft met een forse restschuld zitten. Zijn woning wordt ontruimd. En zo heeft hij helemaal niets meer, want ook zijn spullen worden geveild.

Arend leidt vanaf dat moment een zwerfend bestaan. Met grote regelmaat slaapt hij onder een brug – op straat. Niet goed voor hem, gezien zijn epileptische aanvallen, die steeds heviger worden. Met enige regelmaat belandt hij in de ambulance. Daar weet hij zich dan weer op slinkse wijze uit te werken. Opname wil hij

voorkomen. Want dan moet hij een eigen bijdrage betalen, en dat geld heeft hij niet. Hij slaapt af en toe bij zijn moeder, en soms ook bij zijn broer. Maar dat gaat ook niet goed.

“Op dat moment ben ik als hulpverlener aan hem gekoppeld”, vertelt Jolien. “Arend is een notoire zorgmijder, maar ik wist een goede band met hem op te bouwen. Het is een intelligente man, maar koppig is hij ook. Via WPI krijgt hij een postadres. Dat is niet helemaal volgens de regels. Maar WPI ziet wel in dat Arend voor een belangrijk deel buiten zijn eigen schuld in deze situatie is beland.

WPI kan uitzonderingen maken met betrekking tot de kostendelersnorm. Familie kan iemand in huis nemen zonder dat de kostendelersnorm wordt gehanteerd. Moeder zou dan niet worden gekort op haar toeslagen en meneer zou daar kunnen inschrijven en verblijven.

Vervolgens krijgt hij een volwaardige uitkering. Zich bij zijn moeder inschrijven – op haar adres – had niet gekund. Zij zou dan de nodige toeslagen kunnen mislopen. En ook zou moeder dan het risico lopen, dat er op haar boedel beslag gelegd wordt. Arend heeft ten slotte nog steeds schulden.”

Indien er sprake is van een kostgeldovereenkomst, kan er geen beslag worden gelegd op de spullen van de moeder. Met deze overeenkomst kan worden vastgelegd welke spullen van de moeder en welke van de zoon zijn.

“Ik ging met hem naar het daklozenloket voor een woning”, gaat Jolien verder. “Maar daar krijgt Arend geen voorrang. Daar is hij te goed voor. Hij is geen psychiatrisch patiënt. Arend is wel lid van Woningnet, maar dat lidmaatschap is gekoppeld aan een woonadres, en verloopt een half jaar na verhuizing. Net in die cruciale periode werkt de site van Woningnet niet optimaal. Drama! Dat probleem hebben we aangekaart. En uiteindelijk kon Arend dan reageren op woningen. Maar zonder resultaat. Zijn woningduur is nog niet lang genoeg.” Jolien schakelt SOHOS in. Ze legt de woonvraag van Arend voor. Omdat Arend ‘te goed’ is, zijn er weinig mogelijkheden voor hem. Bij HVO kan hij niet terecht. En intussen verloopt zijn inschrijving bij Woningnet. Arend slaapt nog met grote regelmaat bij zijn moeder, maar die wordt knettergek van hem. Meer epileptische aanvallen volgen, en Arend drinkt ook met enige regelmaat meer dan goed voor hem is. Uitzichtloos. Zo lijkt het. Tot Arend op

een lotwoning reageert. Ongelofelijk, maar hij krijgt de woning.

Daarmee zijn al zijn problemen nog niet van de baan. Want allerlei restschulden blijven Arend achtervolgen. Hij heeft intussen een woning en een uitkering. Jolien regelt ook een verhuisvergoeding voor hem – waar hij eigenlijk geen recht op heeft. Ook dat was gedoe. Arend blijft hangen in boosheid, hij wil erkenning voor wat hem is aangedaan. Hij schrijft zelfs een brief aan de burgemeester. Jolien blijft intussen contact houden met Arend. Een volgende stap? “Ik wil graag proberen of hij mee wil werken aan betere medische begeleiding”, zegt Jolien. “Dat zou hem goed doen. SOHOS heeft in dit verhaal weinig kunnen betekenen. Die woning was een geschenk uit de hemel, werkelijk waar. Als die er niet was gekomen, hadden we het hogerop moeten zoeken.”

Voor mensen in een situatie als deze is er de mogelijkheid van tijdelijk verblijf in het Passantenhotel. Dit aanbod wordt georganiseerd door HVO Querido. In het Passantenhotel kan iemand tegen geringe betaling tijdelijk wonen en aan oplossingen werken, indien nodig met ondersteuning vanuit het maatschappelijk werk. De vraag is echter groter dan het aanbod; dit jaar wordt de capaciteit met 150 plekken uitgebreid.

Een verlopen inschrijving bij woningnet kan worden gerepareerd. Dit is een overgangsregeling die door woningnet zelf wordt gehanteerd.

Ontruiming met vier kinderen

Jantien werkt al veertien jaar in de jeugdhulpverlening. Zij is in dienst van Altra, en werkt sinds twee jaar voor Samen DOEN in Oost. Dit was een grote wens van haar. Via Samen DOEN kun je een cliënt op alle leefgebieden ondersteunen. Dat spreekt Jantien erg aan.

Via Bureau Jeugdzorg Amsterdam (BJA) komt een gezin met vier kinderen op Jantiens pad. De oudste zoon is al 18 jaar en is net uit de gevangenis. "Het was aanvankelijk best moeilijk om contact met het gezin te krijgen", vertelt Jantien. "Moeder Fatima had hulpvragen op heel veel leefgebieden. Er zijn schulden in het gezin, ook huurschuld. Problemen met de uitkering, problemen met de belastingdienst. Noem het maar op."

Fatima spreekt met Ymere een betalingsregeling af, maar dat gaat de woningbouwcoöperatie allemaal

niet snel genoeg, temeer daar er ook nog een oude schuld uit het verleden moet worden afgelost. Er duikt ook nog ergens een fraudeschuld op. "De woningbouwcoöperatie zegt een ontruiming aan", vervolgt Jantien. "De coöperatie wil er alleen van af zien, als Fatima tijdig een aflossing van 2000 euro kan doen. Dat geld is er niet. Fatima wordt steeds depressiever. En wat we ook probeerden, we kwamen niet verder." Dat is het moment dat Jantien SOHOS inschakelt. Weten zij misschien een oplossing?

Schuldhelpverlening werkt niet meer met een contract sinds de invoering van de WGS (wet gemeentelijke schuldhelpverlening) in 2015. Klanten krijgen een toelatingsbesluit. In Amsterdam wordt iedereen toegelaten tot de schuldhelpverlener als ze inwoner zijn van de stad. Hierbij is een briefadres ook voldoende. Dit is daarmee geen uitsluitingsgrond.

SOHOS stelt voor om eventueel de fraudeschuld af te kopen en dan rustig de schuldhelpsanering in te gaan. Ook

zegt SOHOS garant te staan voor de 2000 euro mocht het gezin die toch niet tijdig bij elkaar krijgen. De OMPG (aanpak overlastgevende multi probleem gezinnen) wordt vervolgens ingeschakeld – want naast de hele schuldenproblematiek veroorzaakt het gezin ook overlast. De OMPG aanpak stelt voor om het huidige huurcontact om te zetten in een MPG woonovereenkomst, in combinatie met bewindvoering over het gezin. Dat lijkt op dit moment de beste oplossing. Want de ontruimingsdatum komt steeds dichterbij.

"Dat gebeurt ook uiteindelijk", vertelt Jantien. "Het gezin weet ternauwernood aan ontruiming te ontkomen, omdat ter elfder ure uit het eigen netwerk 2000 euro wordt betaald. Het gezin krijgt een MPG huurovereenkomst. Fatima krijgt een VIG coach vanuit Spirit en gaat een langdurig traject in. Daar zit wel dwang achter. Fatima houdt zich aan alle gemaakte afspraken. Ze maakt stappen om in ieder geval ook haar eigen leven weer op de rit te krijgen. Ze stopt met blowen. Ze gaat sporten. Ook brengt ze meer tijd door met haar kinderen, ze onderneemt meer activiteiten met ze. De bewindvoerder heeft een flinke klui aan de financiële situatie van het gezin. Maar het feit dat deze persoon er is, geeft Fatima veel rust."

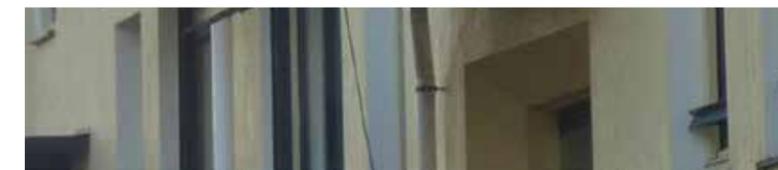
Het gaat de goede kant op met het gezin. "Maar dat heeft wel tijd nodig", legt Jantien uit. "De kinderen moeten zien dat er iets aan het veranderen is. Fatima probeert meer regels te hanteren in het huishouden, meer grenzen te stellen zonder te slaan en meer 1 op 1 aandacht te geven. Gelukkig heeft ze een goed eigen netwerk, familie en bekenden die zich om haar gezin bekommeren. Contact met de oudste zoon is ingewikkeld. Dat lukt me moeilijk. Hij is ook al de leeftijd van 18 gepasseerd. Daar heb ik weinig grip op."

Jantien is blij met de hulp die ze van SOHOS heeft gekregen. "Ik was erg blij met de garantstelling voor de fraudeschuld. Fijn ook, dat er met me werd meegedacht. Het sterkte mij in de overtuiging dat ik niets over het hoofd had gezien. Tja, met de harde opstelling van de woningbouwcoöperatie had ik wel moeite. Want Fatima loste per maand 150 euro van haar schuld af, en dat van een uitkering! Die fraudeschuld. In haar geval kan ik me er iets bij voorstellen. Het was een wanhoopsdaad. Ze snapte het ook allemaal niet. Als samenleving verschuif je het probleem door een dergelijke opstelling. Je lost er niets mee op. Het was echt een uitzichtloze situatie, en dit heeft toch voor een doorbraak gezorgd. Fatima probeert er intussen het beste van te maken. We hebben een hele heftige tijd doorgemaakt. Ondanks

alles is de sfeer tussen ons nog steeds goed. De deur staat nog steeds wagenwijd open. En daar ben ik erg blij om."



“Als samenleving verschuif je het probleem door een dergelijke opstelling. Je lost er niets mee op.”



SOHOS|020 MAKER SPACE

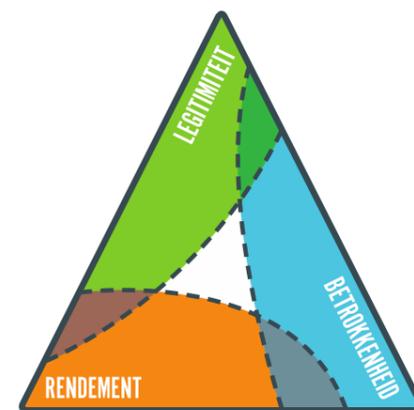
Inleiding

Mensen met meerdere problemen doen vaak een beroep op professionele hulp en ondersteuning, en krijgen die gelukkig ook. Vanwege bureaucratische belemmeringen pakt die hulp soms ongelukkig uit. Suboptimaal in termen van preventie. En ronduit duur als je dit uitdrukt in maatschappelijke kosten. Terwijl dit vaak niet nodig was geweest. Professionals kunnen bestaande protocollen, procedures en processen anders interpreteren, of daar van afwijken. Die ruimte is er vaak gewoon. Als het lukt om daar gezamenlijk gebruik van te maken dan zijn logische oplossingen weer mogelijk. Zo kunnen onbedoelde effecten van beleid hersteld worden.

Dit soort vraagstukken zijn binnen de buurtteams van Samen DOEN aan de orde van de dag. Om een logische oplossing voor een vraagstuk te vinden, is maatwerk nodig. En daar ligt precies het probleem. Er bestaat geen geijkte methode om te

bepalen wie maatwerk nodig heeft en wie niet. Er bestaat vooral geen methode om maatwerkplannen te legitimeren en gelegitimeerd uit te voeren. Het gevolg hiervan is dat teamleden en medewerkers van de diensten veel tijd kwijt zijn aan elkaar en aan het systeem. Tijd die ze niet kunnen besteden aan het ontwikkelen en stimuleren van de eigen kracht van mensen, bijvoorbeeld.

De Samen DOEN teams krijgen met grote regelmaat te maken met mensen waar iets extra's voor nodig is. Met Sociaal Hospitaal (SOHOS) ontwikkelde het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) een veelbelovende manier van werken om maatwerkplannen te maken en te legitimeren – juist voor die groep mensen voor wie de standaardvoorzieningen niet toereikend zijn - en waar eigen kracht niet voldoende aanwezig is. Die werkwijze is met in het project SOHOS|020 doorontwikkeld tot een methodiek.

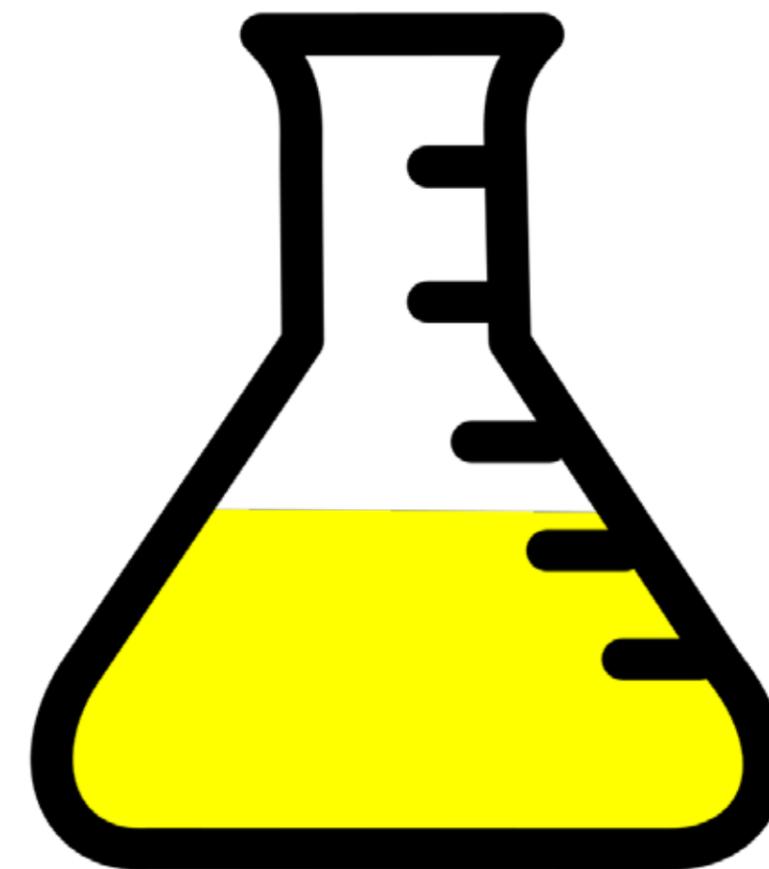
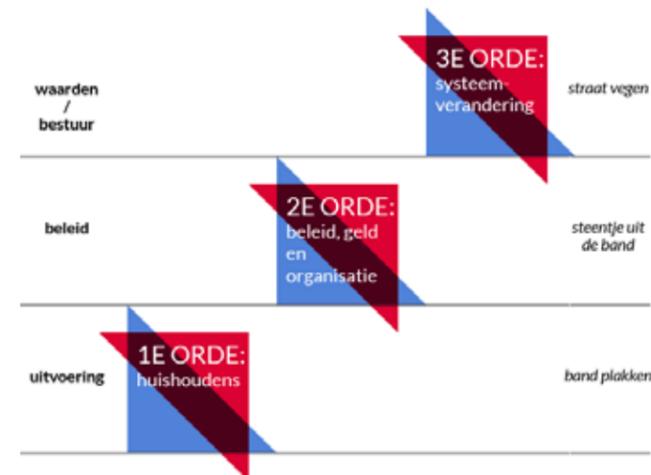


De wens is nu die methodiek breder te gebruiken en te implementeren.

De basis van de maatwerkmethode? Mensen die verschillend zijn, moeten soms ook verschillend behandeld worden. Wanneer het volgen van een protocol of routine tot een onbedoeld effect leidt, is er soms een uitzondering nodig om tot een betere en meer logische oplossing te komen. Wanneer is zo'n uitzondering

legitiem? Dat bepalen we aan de hand van de waardendriehoek (zie hieronder). Die bestaat uit drie centrale waarden: legitimiteit (is het rechtmatig? is het de bedoeling van beleid?), rendement (wat zijn de maatschappelijke baten en kosten?) en betrokkenheid (wat kan een gezin zelf?).

Tijdens SOHOS|020 hebben Samen DOEN professionals circa 35 verschillende buikpijncases aangeleverd. Dat zijn cases waarin de professional vastloopt, of een betrokken en logische oplossing niet voorhanden lijkt te zijn. Om tot een lerende organisatie te komen, gebruiken we de casuïstiek om nieuwe routines en beleid te maken. Of, als het een politieke vraag betreft, om het bestuur van de gemeente te betrekken bij de kwestie.



**SOCIAAL
HOSPITAAL**

**INSTITUUT VOOR
PUBLIEKE
WAARDEN**

Systemknelpunten

Landelijke trends en beleidswijzigingen

In de afgelopen jaren heeft een aantal nationale trends en beleidswijzigingen zijn stempel gedrukt op het sociale domein. Zo heeft de invoering van de kostendelersnorm het delen van een woning relatief onaantrekkelijker gemaakt. Sindsdien is het aantal niet-ingeschrevenen, zoals spookjongeren, gestegen. Ook de invoering van de verhuurdersheffing heeft geleid tot minder investeringen in sociale huurwoningen. De bestaande schaarste van betaalbare woningen is daardoor toegenomen. Bewoners die hun heil buiten de gemeentegrenzen zocht, stuitten vaak op uitsluitende voorwaarden, zoals regiobinding. Ten slotte is de afgelopen jaren weinig veranderd aan nationale regelgeving voor het oplossen van schuldproblematiek. Dit, terwijl de effecten van de economische crisis nog altijd voelbaar zijn - vooral voor mensen die weinig inkomenszekerheid hebben. Binnen deze nationale trends en regelgeving wordt er van gemeenten gevraagd om maatwerk te leveren. Een systeemknelpunt kan efficiënt maatwerk in de weg zitten.

Tijdens SOHOS|020 zijn we verschillende systeemknelpunten in Amsterdam op het spoor gekomen. Systeemknelpunten kunnen per definitie niet door burgers opgelost worden – de sleutel tot de oplossing zit in het bureaucratisch systeem zelf. Soms gaat het om uitsluitende voorwaarden, soms om gebrek aan benodigde snelheid. Maar altijd vraagt maatwerk in deze situaties om een uitzondering of een alternatief voor de reguliere aanpak. De uitzondering kan cultureel van aard zijn – afwijken de standaardroutine om mensen met schulden hun schuldenoverzicht zelf op orde te laten maken, bijvoorbeeld. Of vragen om een gelegitimeerd beroep op een hardheidsclausule. En ten slotte kan er ook simpelweg een gebrek aan een toegankelijke en legale voorziening zijn voor een groep burgers. In zo'n geval is een business case doorgaans een goed startpunt. De gemeente Amsterdam heeft niet voor alle systeemknelpunten een oplossing voorhanden. Wanneer het knelpunt extern ligt - zoals bij de Belastingdienst of bij nationale wetgeving - kan de gemeente Amsterdam slechts compenseren en het knelpunt agenderen.

Maslow

We zetten de systeemknelpunten die we tegenkwamen op een rijtje. Dat doen we niet zomaar. We hebben de verzorgingsstaat zo georganiseerd dat sociale professionals in de meeste primaire behoeften – een dak boven je hoofd, voedsel (financiën) en veiligheid – het minst eenvoudig kunnen interveniëren. Terwijl we weten dat - wanneer de bodem van de piramide van Maslow niet op orde is - mensen vaak allerlei extra problemen ontwikkelen in andere lagen van de piramide. Stress bijvoorbeeld, of psychische klachten. Hoewel toegang geven tot hulp voor die extra problemen relatief eenvoudig is, heeft dat niet zoveel zin zolang de bestaanszekerheid van mensen niet op orde is. Dit is de grootste gemene deler in de casuïstiek – vrijwel alle gezinnen die we tegenkwamen ervaren een gebrek aan bestaanszekerheid.

Bestaanszekerheid

De basis van bestaanszekerheid bestaat uit een dak boven je hoofd en te eten hebben. Voorzieningen voor die twee behoeftes hebben we afzonderlijk van elkaar

georganiseerd in Nederland. Daarom onderscheiden we hier twee afzonderlijke knelpunten: ten eerste op financieel vlak (voor zover nodig voor de aanschaf van voedsel en het betalen van de huur), en ten tweede knelpunten op het gebied van wonen. Het valt op dat hulpbehoevende Amsterdammers regelmatig onbedoeld tussen wal en schip vallen.

Wonen

Een brief- of inschrijfadres is een voorwaarde voor veel voorzieningen. Wanneer iemand niet dak- of thuisloos is, kan het lastig zijn om een briefadres bij een instantie te verkrijgen. Zodra mensen geen post- of inschrijfadres hebben, worden ze met de volgende knelpunten geconfronteerd:

1. Het aanvragen van een postadres is drempelig. Sommige mensen kunnen tijdelijk binnen hun netwerk verblijven, maar niet onbepaald. Vaak kunnen ze zich op zo'n adres niet inschrijven. Met name deze groep komt in de problemen. Zonder postadres komt deze groep mensen nooit weg uit hun tijdelijke verblijf. Zonder postadres geen uitkering, vaak geen werk of opleiding, geen IB-60 formulier en als gevolg daarvan ook geen woning. Ten slotte kunnen mensen ook geen

2. Een inschrijfadres kan wel verkregen worden via de maatschappelijke opvang. Die koppeling is echter niet altijd wenselijk of nodig. Wanneer mensen tijdelijk bij vrienden of familie kunnen slapen, bijvoorbeeld, en niet naar de maatschappelijke opvang hoeven of willen.
3. Het voorkomen van dakloosheid wordt ontmoedigd doordat het recht op urgentie kan komen te vervallen. Wanneer we dakloosheid met het Sociaal Hospitaal Fonds voorkomen door een tijdelijke woning te huren - bijvoorbeeld omdat er anders ook kinderen op straat komen te staan - is het niet mogelijk om aan voorkant van die tijdelijke oplossing alvast de achterkant (urgentieverklaring) te regelen. Daardoor blijft het ongewis of mensen nog recht hebben op urgentie, als ze vanuit SOHOS een tijdelijke woning hebben. Dan wonen ze immers weer, ook al is dat tijdelijk.

Vanuit de urgentieverlening wordt een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van mensen om zelf te zoeken naar een oplossing voor hun huisvestingsprobleem. Dit kan bijvoorbeeld door inwoning of het huren van een andere (tijdelijke) woning. Indien deze oplossing vervalt of inadequaat is, en een gezin dakloos dreigt te worden, kan een aanvraag worden ingediend voor urgentie. Bij urgentie aanvragen gelden ook criteria als het geregeld hebben van schulden en binding hebben met Amsterdam.

Kinderen worden niet uit huis geplaatst vanwege dakloosheid. In Amsterdam worden deze gezinnen (tijdelijk) in de maatschappelijke opvang of in een hotel geplaatst.

Door bovenstaande contra-indicaties vallen mensen op het gebied van wonen regelmatig tussen wal en schip. Dat is een onbedoeld effect van goedbedoeld beleid. Voor elk van deze catch-22 situaties zou een routine of olifantenpaadje moeten worden ontworpen, waarmee dit onbedoelde effect hersteld kan worden. Zo kunnen Amsterdamse burgers weer toegang krijgen tot een woning of zorgverzekering.

Deze knelpunten doen zich ook voor in andere gemeenten. Toch is het herstellen van de logica daar eenvoudiger, bijvoorbeeld door gebruik te maken van discretionaire ruimte. Dat in Amsterdam deze herstellende routines in grotere mate ontbreken, komt ten dele door schaarste. Amsterdam kampt immers met een gebrek aan betaalbare woningen. Kortom, oplossingen die de krapte verlichten op de woningmarkt, zouden veel neveneffecten van die krapte verhelpen. Toch is ook daar ruimte voor verbetering.

4. Zo zijn mensen terughoudend om iemand bij zich in te laten schrijven vanwege de kostendelersnorm. Dit terwijl er weinig bekend is bij zowel burgers als hulpverlening over de concrete gevolgen (in financiële zin) van toepassing van de kostendelersnorm. Ook is er onvoldoende kennis over de uitzonderingen die hierop (tijdelijk) gemaakt kunnen worden. Met duidelijke en snelle informatie over de financiële gevolgen van de kostendelersnorm voor een huishouden, kan een onnodig beroep op maatschappelijke opvang of het gebruik van een extra woning worden voorkomen.
5. De woningschaarste leidt tot strikte handhaving van de urgentieregeling voor sociale huur. Toch worden de

maatschappelijke kosten die als gevolg van urgentieafwijzingen worden gemaakt, niet aangewend als argument om meer betaalbare woningen te realiseren. Door het afwijzen van een urgentie komen mensen op straat te staan en worden kinderen uit huis geplaatst (€ 40.000 per kind). Soms gaan mensen van hotel naar hotel (€ 2.500 tot € 3.500 per maand). Andersom wordt er soms te lang Beschermd Wonen ingezet zolang er geen perspectief op een betaalbare woning is. Deze hoge maatschappelijke uitgaven kunnen substantieel worden verlaagd. Toch ontbreken nauwkeurige data over de mate waarin zorgarrangementen worden ingezet als substituuut voor woonarrangementen. Terwijl deze informatie het woonbeleid kan informeren en onderbouwen.

Financiën en schulden

In Nederland is het op orde houden van de huishoudelijke financiën aanzienlijk complex zodra je afhankelijk raakt van een uitkering. Enerzijds omdat er voorwaarden aan worden gesteld. Anderzijds omdat overzicht houden over combinatie van uitkeringen, toeslagen, en naheffingen simpelweg veel vergt van een burger. Wanneer gezinnen niet in staat zijn om adequaat met hun financiën om te gaan, maken ze schulden. Ook het op orde maken van de financiële administratie is

voor sommige gezinnen te veel gevraagd. Toch is dat een duidelijke voorwaarde voor toegang tot schuldhulpverlening.

Iedereen die het nodig heeft is in Amsterdam welkom bij de schuldhulpverlening. Iedereen wordt geholpen, juist ook bij het op orde maken van de papieren. Het op orde hebben van de papieren stellen wij dus nadrukkelijk niet als voorwaarde voor toelating. Voor uiteindelijke schuldsanering moeten de stukken op orde zijn, maar schuldhulpverlening bestaat er juist uit dat mensen daarbij de hulp krijgen die ze nodig hebben.

We deden de volgende observaties:

1. Mensen kunnen geen uitkering krijgen als ze geen post- of inschrijfadres hebben.
2. Zonder post- of inschrijfadres krijgen mensen geen toegang tot schuldhulp door gebrek aan inkomen of door een gebrek aan een stabiele woonsituatie (of schuldenoverzicht). Mensen krijgen ook geentoeegang tot urgentie door schulden zonder regeling. Hierdoor ontstaat een cirkel zonder uitweg. Ook deze situaties zijn onbedoelde effecten van goedbedoeld beleid. De gemeente Amsterdam kan alternatieve routines ontwikkelen om deze onbedoelde

effecten tegen te gaan.

3. Voor toegang tot schuldhulpverlening is de map met schulden op orde hebben een voorwaarde. Voor sommige burgers is dat geen probleem. Maar wanneer mensen daar toch moeite mee hebben, krijgen ze daar niet altijd hulp bij. Dat hangt af van de werkwijze van de professional waar ze mee te maken hebben – er is geen eenduidig beleid. Ondertussen lopen zowel stress als schulden op.¹

Er is eenduidig beleid. De Amsterdamse Madi's hebben expliciete de opdracht klanten hierin begeleiden, de zogenaamde stabilisatie. De hele verbetering en innovatie in de schuldhulpverlening is gericht op stressreductie bij betrokkenen door aanpassingen in de werkprocessen waarin meer aandacht voor de klant is gekomen, wellicht na bovenkomen van casuïstiek waar dit soort constatering op gebaseerd zijn geweest. Tegelijkertijd blijven we leren en verbeteren op basis van de praktijk.

¹ Na dataonderzoek met een grote zorgverzekeraar zagen we dat mensen met langdurige betalingsachterstanden maar liefst 30% meer zorg gaan gebruiken. De helft van de kosten van die zorg, zitten in declaraties voor Volwassen GGZ. Schulden zorgen voor psychische en fysieke klachten. En andersom.

4. Het is moeilijk om van de Belastingdienst een overzicht te krijgen van je schulden bij hen. Zolang er geen overzicht is van alle schulden, krijgen mensen geen toegang tot schuldhulp.
5. De beslagvrije voet wordt regelmatig niet toegepast, waardoor mensen ernstig in de problemen komen. Wanneer dat wordt gesignaleerd en teruggekoppeld aan de Belastingdienst is de termijn waarbinnen gecorrigeerd wordt relatief lang. Mensen houden hierdoor weinig tot geen inkomen over en kunnen op allerlei gebieden niet aan financiële verplichtingen voldoen (huur, andere betalingsregelingen, boodschappen etc).

Foutieve vaststellingen van de beslagvrije voet zijn een landelijk probleem. Ook de problematisch lange correctietermijn kan alleen door de Belastingdienst worden ingekort. De gemeente Amsterdam heeft via de Warme Frontoffice contact met de Belastingdienst over een casus die niet via de reguliere weg opgelost kon worden. In de praktijk komen de kosten voor foutieve vaststellingen voor rekening van de gemeente Amsterdam en haar burgers, in de vorm van bijzondere bijstand, woonkostentoeslag en schulden. Oplossingen ter overbrugging voorkomen hogere maatschappelijke kosten.

Verblijfsstatus

De meeste kinderen met een Nederlands paspoort groeien veilig en zonder noemenswaardige problemen op. Ze hebben een betrouwbaar dak boven hun hoofd en gaan naar school. Toch is dat niet voor ieder kind het geval. Zo groeit er een groep van ca. 100 Nederlandse kinderen in Amsterdam² op in huishoudens zonder vaste verblijfplaats - omdat een of beide ouders geen Nederlands paspoort hebben. Ze trekken van crisisopvang naar crisisopvang, van hotel naar hotel of verblijven tijdelijk bij familie of kennissen. Dat levert niet alleen praktische uitdagingen op (van en naar school gaan), maar is ook slecht voor de emotionele ontwikkeling van deze kinderen. In afwachting van een uitspraak van het Europese Hof, kan deze situatie jaren duren. Voor deze gezinnen is een structurele tijdelijke oplossing nodig. Die hebben we uitgewerkt in de business case Kind Met Status, Ouder Zonder Status.

² Conservatieve schatting betrokken hulpverleners en beleidsmakers. Dit is overigens geen uniek Amsterdamse probleem – ook andere gemeente worstelen met deze problematiek. Wanneer de business case ook elders wordt uitgevoerd, kan de potentiële aanzuigende werking worden beperkt.

Professionele Observaties

Naast knelpunten in de manier waarop dingen in bureaucratische en organisatorische zin ingeregeld zijn, deden we ook observaties over bottlenecks in professioneel handelen. Dit noemen we professionele knelpunten. De sleutel van de oplossing daarvan zit wat ons betreft verscholen in het handelen van de professional. Dat betekent dat deze het overkomen van deze knelpunten in principe vanaf morgen zou kunnen worden aangevat. Daarvoor zijn geen beleidsmatige interventies nodig. Hieronder formuleren we de belangrijkste sleutels. We denken dat deze de Samen DOEN teams zullen helpen om meer impact en daardoor (nog) meer plezier in hun werk te hebben.

Kennis en bureaucratische competenties op bestaanszekerheid

In alle cases die we in SOHOS behandeld hebben, is sprake van

problemen op het gebied van wonen en geld. Meestal een combinatie van beiden. Instabiele woonsituaties - om wat voor reden dan ook - en wankel huishoudelijke financiën bedreigen mensen in hun bestaanszekerheid. Ze zijn allesoverheersend. Daarom is het zaak om snel te kunnen handelen op die gebieden. Zeker in Amsterdam is dat geen sinecure. Er zijn tal van mogelijkheden, potjes, routes en projecten waarvan mensen gebruik zouden kunnen maken. Maar die moet je dan wel kennen als professional. In een aantal situaties waarin professionals vastliepen op gebied van geld en wonen, waren meerdere potentiële oplossingen onontgonnen - puur vanwege het feit dat professionals de wegen niet kenden. Daarnaast zien we dat - met name op het gebied van schulden en schuldeisers, kennis van basistechnieken ontbreekt.¹

¹ Overigens ontvangen de Samen DOEN professionals de komende tijd trainingen over het onderwerp inkomen en schulden.

Om gezinnen enig idee te geven van de mogelijkheden, consequenties en hun perspectief op korte- en middellange termijn is het handig om 'voor de vuist weg' wat inzicht te kunnen verschaffen. Bijvoorbeeld over processen bij de Belastingdienst of over de berekening van de beslagvrije voet.

Om de kennis over schulden en de mogelijkheden die er zijn te vergroten onder de medewerkers is de gemeente gestart met de trainingen "Wegwijs in Schuldhulp". Inmiddels zijn alle Samen Doen medewerkers en andere professionals. Eind 2017 zal de teller op 2000 getrainde professionals staan.

Onderbouwende rekensommen vergroten overtuigingskracht

De laatste tijd wordt veel gesproken over het "kostenbewustzijn" dat professionals in het sociale domein zouden missen. Wij zagen iets anders. Wij zagen dat

professionals van Samen DOEN intuïtief over het algemeen goed weten wat de meest eenvoudige, logische en opbrengstbewuste keuze is. Het is alleen moeilijk om dit te legitimeren en te realiseren, omdat daar in de dagelijkse praktijk van Samen DOEN een uitzondering op de bureaucratische routine voor nodig is. Die uitzondering snel kunnen onderbouwen met een maatschappelijke rekensom, helpt om beleidsuitvoerders en backoffices te overtuigen van de logica ervan. Dat kunnen de teams beter in de vingers krijgen. Simpelweg door het veel te doen. Maak een inschatting van het perspectief van het huishouden, als zij het komende jaar niet ondersteund zullen worden.

Bedenk wat de consequenties daarvan zullen zijn (ze worden uit hun huis gezet, ze melden zich bij de MO, ze blijven schulden maken, de kinderen gaan intramuraal, etc.). En zet de kosten daarvan af, tegen de kosten van een ondersteuningsplan. Zo'n rekensom voegt een nieuwe dimensie toe aan het legitimeren van de meest logische aanpak, die het best past bij het huishouden.

Onderhandel in het belang van je 'opponent'

Samen DOEN'ers zijn het voor het gezin.

Ze staan voor en achter ze - zeker als er kinderen in de knel zitten. Dat is een prima houding. In onderhandelingen over betalingsachterstanden bij de woningcorporatie, het heraansluiten van stadswarmte of het opnieuw verzekeren van een gezin is het echter vaak effectiever om (ook) in het belang van de 'tegenstander' te denken. Een woningcorporatie wil niet alleen een huisuitzetting voorkomen. Ze wil ook kosten vermijden die met die uitzetting gepaard gaan (± 7.000 euro per keer), maar alleen onder de voorwaarde dat de lopende huur weer betaald wordt. De energieleverancier wil, vanuit het oogpunt van nutsvoorziening, niet dat mensen 'thuis kamperen'. Maar ook die wil wel dat er perspectief is op een schuldenregeling en dat de lopende maandtermijnen weer worden voldaan. Een verzekeraar weet dat wanbetalers gemiddeld 30% meer zorg gebruiken. Dus ook daar zit een belang. Door die belangen in te brengen, ontstaat een ander gesprek en een productievere onderhandeling. Daarvoor is het wel nodig om iets achter de hand te hebben. Hier kan het Doorbraakfonds mogelijk bij helpen.

Maak een plan

Dit is verreweg de belangrijkste aanbeveling. Wanneer professionals in de frontlijn in iedere situatie, samen met het huishouden, een plan maken, dan

worden problemen overzichtelijk. In de meeste situaties waarin geen overzicht was over problemen, oplossingen, financiën enzovoort, ontbrak het aan een eenduidig plan. Met een plan bedoelen wij een uitgewerkte aanpak op papier, waaraan het gezin zich de komende maanden committeert en dat gedeeld kan worden met andere belanghebbenden. Dit plan moet vooral realistisch zijn, en voldoen aan het perspectief dat het huishouden zelf voor ogen heeft. Een plan is iets anders dan een actielijst en een verzameling journaalregels.

Omarm bureaucratie

Veel Samen DOEN'ers vinden regels vervelend. Ze zouden zich er liever niet mee bezig houden. Maar je zult zien, hoe fantastisch veel die regels allemaal mogelijk maken. Als je je erin verdiept, kom je achter allerlei mogelijkheden die je eerder niet zag. Vraag een collega om raad, die veel afweet van die regels. Als iets niet mag volgens een collega, vraag hem of haar dat zwart op wit te zetten en te laten zien waar staat dat het niet mag. Er is niet zoveel dat echt niet mag.

Neem geen genoegen...

Met hoe we de dingen nu eenmaal georganiseerd hebben. Zoek de grenzen van je eigen organisatie op, en ga er

overheen. Organisaties zijn instrumenten om voor gezinnen en samenleving de beste oplossingen te vinden. Als de grenzen daarvan opgerekt moeten worden in dat belang, dan is dat per definitie opportuun. Blijf de logica van het gezin als vertrekpunt en eindpunt in het vizier houden.

Schetsen (financiële) scenario's

In meerdere cases kwamen wij een relatief nieuw fenomeen tegen: de kostendelersnorm. Een kleindochter met Wajong kon zich bijvoorbeeld niet bij haar oma inschrijven, omdat zij dan gekort zou worden op haar PW-uitkering. In de meeste gevallen proberen professionals dan om te zoeken naar andere wegen om dat wel voor elkaar te krijgen - zonder dat dit gevolgen heeft voor de inkomens. Dat lukt soms. Maar vaak ook niet. En het is de vraag of het de bedoeling is. Een andere weg, is om heel helder in scenario's uit te drukken wat de gevolgen van die kostendeler precies zijn. Wat betekent het om een tijdje kosten te gaan delen? Hoe deel je kosten? Dat gebeurt nauwelijks. Het blijkt in veel tijdelijke situaties best te overzien. Als je klip en klaar voorschotelt welke bureaucratische routes, welke consequenties er zijn, dan kunnen mensen daaruit keuzes maken. Er zijn bijna altijd meerdere wegen naar Rome. In het geval van de kostendeler, is er bijvoorbeeld een lange onzekere route

van trial and error die mogelijk zou kunnen opleveren dat je geen kosten hoeft te delen. Gedurende die lange weg ben je wel verstoken van een postadres en (gekorte) uitkering. Een andere, kortere en zekerder route is die van samenwonen en kosten delen. Velen zullen voor het laatste kiezen, zien wij in andere steden.

Het bos van de steunstructuren

Er zijn heel behoorlijke steunstructuren voor Samen DOEN'ers ingericht, om ze te helpen bij ingewikkelde cases waar zij en hun teamleden niet uit komen. Zo is er een expertteam, een Doorbraakfonds, de OMPG-aanpak, er zijn tal van domein specifieke experts. Toch worden die nog te weinig gevonden. Wij denken dat dit komt omdat het er zoveel zijn. Het is wat dat betreft misschien wel vergelijkbaar met het gemiddelde gemeentelijke armoedebeleid van tien jaar geleden. Dat kenmerkte zich vooral door ondergebruik van een twintigtal minimavoorzieningen. Eenvoudigweg omdat huishoudens die niet konden vinden – of niet van het bestaan afwisten. Het was er wel, maar het werd niet gevonden. Deze ondersteuning voor de Samen DOEN teams zou vereenvoudigd kunnen worden.

Conclusies en aanbevelingen

Bestaanszekerheid eerst!

Het is hierboven al een paar keer genoemd. Samen DOEN cases kenmerken zich, nog meer dan door multiproblematiek (MPG), door zeer grote bestaansonzekerheid waarin mensen zitten. Daarom zou een doorontwikkeling van Samen DOEN zich inhoudelijk moeten focussen op bestaanszekerheid. Waar in het verleden vooral werd gestreefd naar optimale regievoering in relatie tot alle professionele partners, zouden Samen DOEN teams zich kunnen ontwikkelen tot toegewijde bestaanszekerheidsteams. Samen DOEN'ers kunnen pas van maximale waarde zijn, als zij in de gelegenheid zijn om interventies te leiden die de bestaanszekerheid van huishoudens in voldoende mate herstellen. Pas daarna organiseer je toegang tot ondersteuning en zorg die nodig is. Dat betekent bijvoorbeeld dat de ontwikkeling van kennis, competenties en mandaat van Samen DOEN teams zich primair zou

moeten richten op de domeinen wonen en financiën.

Eén helpout voor professionals

Er zou één (digitale en fysieke) vraagbaak kunnen worden georganiseerd om professionals op tal van vragen antwoorden te kunnen geven. Dan gaat het vooral om specialistische kennis over wat er op bepaalde terreinen te halen is, hoe regelgeving precies uitgelegd moet worden en waar die met andere domeinen conflicteert. Met deze informatie kunnen scenario's en heldere gelegitimeerde plannen worden gemaakt. Er is niet één generalist die van alles genoeg weet om dit direct toe te kunnen passen. Daar is het sociaal domein, zeker in Amsterdam, te omvangrijk voor. Daarom is een toegankelijke lokale kennisfunctie nodig. Maar wel een kennisfunctie die kennis inzet om oplossingen mogelijk te maken. Kennis om dingen onmogelijk te maken, is meestal voldoende voorhanden.

Een centrale helpout heeft naast het voordeel van herkenbaarheid - waardoor het makkelijker gevonden en gebruikt wordt - nog een belangrijk voordeel. Het stelt de organisatie binnen het sociaal domein beter in staat om te leren en te ontwikkelen. Immers, je kunt op basis van wat er gevraagd wordt inzichtelijk maken wat professionals kunnen, weten, en zouden willen kunnen en weten. Zeker wanneer er ook anoniem vragen gesteld kunnen worden. Bovendien stelt een dergelijke helpout de organisatie in staat om te anticiperen op onbedoelde effecten van goedbedoeld beleid: Als steeds dezelfde vragen worden gesteld, omdat een bepaald onderdeel van beleid onfortuinlijk uitpakt in de praktijk van multiprobleemgezinnen - dan betekent dat iets voor de totale populatie van zorgvragers in Amsterdam.

Maatwerkroute

Ons advies? Richt een bureaucratische route in om maatwerk mogelijk te maken. Dat zou als volgt kunnen werken. Constateert een professional dat er zich vanwege bepaalde routines, onbedoelde effecten van goedbedoeld beleid voordoen of dreigen? Dan kan hij of zij de gangbare protocollen terzijde schuiven. In dat geval kan een beroep worden gedaan op een maatwerkroute. Die route vangt aan met een goed plan, inzicht in de systeemproblemen waartegen de professional aanloopt en een kosten/batenanalyse van de onbedoelde effecten. Er is een procesregisseur aan het eind van de route die, alle context meewegende, een besluit neemt over het voorliggende maatwerkplan. Is het maatwerkplan niet goed genoeg? Dan moet de professional dat nog wat beter uitwerken.

Maatwerkbudget

Stel een permanent maatwerkbudget beschikbaar, in het verlengde van de maatwerkroute. Dat budget zou vooral moeten aanmoedigen om niet te denken dat dingen niet kunnen. De sport is om het budget niet te gebruiken. Maar omdat het er is, en het gebruikt kan worden, hoeft geen enkele creatieve oplossing vermeden te worden. Zo kan er snelheid gemaakt worden als dat nodig is. Het Amsterdamse Doorbraakfonds kan op deze manier worden doorontwikkeld. Zo leggen we het mandaat primair bij de uitvoerende professional, die met een goed plan onder de arm op een groen licht kan rekenen. Mocht blijken dat het plan binnen de reguliere processen mogelijk is, dan leert de professional al doende meer over de bestaande mogelijkheden.

SOHOS LAB

Parallel aan SOHOS Maker Space ontwikkelde het IPW een aantal instrumenten en business cases binnen het project SOHOS Lab, in opdracht van Porticus en het RCOAK. We lichten ze hier kort toe. Voor meer informatie verwijzen we naar het SOHOS Lab Cahier.

DIY maatwerk maken

Allereerst stelt het IPW een instrument beschikbaar waarmee SamenDOEN'ers en andere sociale professionals zelf maatwerk kunnen maken volgens de SOHOS methode, inclusief tips en tricks. In acht stappen bepaal je of er maatwerk nodig is, welk type maatwerk dat is, hoe dat maatwerk eruit moet zien en of een uitzondering gelegitimeerd kan worden. Uit het track record blijkt dat de methode zichzelf in 24 maanden vijf à zes keer terugverdient, in directe en reële zin. Voor meer informatie, zie het SOHOS Lab Cahier (pagina 4-16).

Olifantenpaadjes

Daarnaast hebben we een aantal voorgeprogrammeerde olifantenpaadjes ontwikkeld, die een gelegitimeerd en

onderbouwd alternatief bieden voor de reguliere bureaucratische routines. Zo kunnen gezinnen die nu tussen de wal en het schip dreigen te vallen, toch geholpen worden. En onbedoelde effecten van goedbedoeld beleid kan hierbij hersteld worden op casusniveau. De volgende onderwerpen komen in het SOHOS Lab Cahier aan bod (pagina 17-31):

1. Het voorkomen van huisuitzettingen op basis van huurachterstand
2. Een klik creëren met hulpverleners die min of meer opgedrongen worden
3. Een postadres verstrekken zonder verblijf in de maatschappelijke opvang te eisen
4. Schulden regelen voor jongeren die nog een opleiding af moeten maken;
5. Passende Jeugdzorg mogelijk maken

ondanks ontbrekend ingekocht aanbod.

Business cases

Ten slotte heeft het IPW business cases ontwikkeld. Deze business cases zijn een antwoord op de vraag: Stel dat we het geleverde maatwerk voor een grotere groep burgers beschikbaar willen maken, hoe ziet dat er dan uit?

De volgende onderwerpen komen in het SOHOS Lab Cahier (landelijk en in opdracht van Porticus en het RCOAK) aan bod (pagina 32):

1. Een verbod op huisuitzettingen voor mensen met betalingsachterstanden, zodat mensen niet alleen permanent verzekerd zijn van medische zorg maar ook van een woning.

2. Eén maand, één inkomen, één transactie, zodat de financiën beheren van mensen die gebruik maken van sociale zekerheid minder complex wordt, en bespaard kan worden op bewindvoering en budgetbeheer.
3. Omklapwoningen voor psychiatrische patiënten die zelfstandig kunnen wonen, zodat er minder lange wachtlijsten ontstaan en deze mensen weer naar vermogen kunnen participeren.
4. Een tijdelijk huis voor gezinnen bestaande uit Nederlandse kinderen en ouders die in afwachting zijn van een uitspraak over de legale status van hun verblijf in Nederland. Deze gezinnen gaan nu vaak van crisisopvang naar crisisopvang, van hotel naar hotel of verblijven tijdelijk bij familie of kennissen. Dat is niet alleen schadelijk voor het welzijn en de ontwikkeling van deze kinderen, maar ook onnodig duur.

Deze laatste business case is afzonderlijk beschreven door het IPW, en wordt nu door een brede, integrale werkgroep van de gemeente Amsterdam uitgewerkt in verschillende scenario's.



Begrippen en afkortingen

BJA

Bureau Jeugdzorg Amsterdam

DUO

Dienst Uitvoering Onderwijs (onder meer studiefinanciering)

FIOM

Federatie van Instellingen voor Ongehuwde Moeders

HVO

Hulp Voor Onbuisden – HVO Querido

IND

Immigratie- en Naturalisatie Dienst

IPW

Zie Sociaal Hospitaal (SOHOS)

MADI

Maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam Zuidoost

oka

ouder- en kindadviseur - werkzaam voor het OKT

OKT

Ouder- en Kindteam
De Ouder- en Kindteams bieden in Amsterdam laagdrempelige jeugdhulp en jeugdgezondheidszorg. Ouders kunnen met al hun vragen over hun kind en het gezin terecht bij een Ouder- en Kindteam in de wijk. Ook jongeren kunnen een beroep doen op het Ouder- en Kindteam. Zij kunnen een afspraak maken met de ouder- en kindadviseur op school of de jeugdadviseur op het MBO. Zie ook www.oktamsterdam.nl

OMPG

Aanpak overlastgevende multi probleem gezinnen

OTS

Onder Toezicht Stelling

PGB

Persoons Gebonden Budget

Samen DOEN

In iedere wijk van Amsterdam is een team van Samen DOEN actief. Samen DOEN ondersteunt bewoners die veel verschillende problemen ervaren en die er zelf niet goed uitkomen. De bewoner en eventuele gezinsleden/huisgenoten krijgen één vaste contactpersoon. Samen bespreken zij waar hulp bij nodig is, wat cliënt zelf kan doen en hoe familie en vrienden kunnen helpen. Samen DOEN wordt georganiseerd door de gemeente Amsterdam en zorginstellingen en bestaat uit 22 teams in de stad. De medewerkers kennen de buurt goed. Zij zijn deskundig in situaties waar er veel problemen tegelijk spelen.

SOHOS

Sociaal Hospitaal / Instituut voor Publieke Waarden (IPW)

Beleid komt in de regel voort uit goede bedoelingen. Maar geregeld blijken dingen in praktijk niet te werken zoals ze bedoeld zijn. Het Instituut voor Publieke Waarden kan in zo'n geval bemiddelen. Het instituut doet onderzoek aan de hand van casussen – en probeert een doorbraak te forceren door met concrete interventies en oplossingen te komen. Met als doel het systeem slimmer te maken, en de publieke zaak zo verder te helpen.

Veilig Thuis

VIG coach



Colofon

“Voorbij het voorstelbare” werd gemaakt in samenwerking met Samen DOEN. Het geeft een inzicht in complexe hulpvragen van kwetsbare Amsterdamse huishoudens. Enerzijds laat het zien waar onze systeemwereld te kort schiet bij het vinden van een passende oplossing. Anderzijds laat het zien hoe met grote regelmaat – soms met de hulp van het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) – toch een doorbraak kon worden gerealiseerd in ingewikkelde kwesties.

Veel dank zijn wij verschuldigd aan de Amsterdamse hulpverleners uit het SamenDOEN team, die hun verhaal wilden vertellen. Bijzondere dank gaat uit naar de cliënten die in deze publicatie voorkomen – en hun moed om ons te woord te willen staan.

Vormgeving Tom van Veenhuizen

Fotografie Rienk Kuiper

Tekst maatwerkplannen SOHOS/Instituut voor Publieke Waarden

Tekst portretten Annette van de Merwe

Druk OBT Den Haag

Amsterdam, oktober 2016