



9 verhalen uit de dagelijkse praktijk van de maatwerkprofessional



Met hart
en ziel
én heel
veel energie

Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens

VIJF REDENEN OM DEZE VERHALEN TE LEZEN

“De verhalen in dit boekje geven een intense inkijk in wat een professional doormaakt. Ik hoop dat de verhalen jou ook raken. Laten we samen de urgentie onder ogen zien en verantwoordelijkheid nemen voor mensen in de knel. En dan bedoel ik niet alleen de kwetsbare gezinnen, maar ook de professionals. De wetten en regels zijn soms een eigen leven gaan leiden en zetten hen dan klem. ‘De systeem- en leefwereld bij elkaar brengen’, we kennen de uitdrukking allemaal. Maar nu nog doen: terug naar de bedoeling en het resultaat voor de inwoner voorop!”

Carsten Herstel

Directeur-generaal Sociale Zekerheid en Integratie
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

“Professionals in het sociaal domein lopen niet met een wetboek onder de arm. Zij werken vanuit betrokkenheid, een sterk moreel kompas en rechtvaardigheidsgevoel. Met heel veel kennis én praktijkervaring ondersteunen zij hen die dat nodig hebben, elke dag weer. Dat lees ik vooral in hun verhalen. Laten wij hen ondersteunen door het vaak ingewikkelde pad beter begaanbaar te maken.”

Ernst van Koesveld

Directeur-generaal Langdurige Zorg
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

“Een reality check, zo kun je deze verhalen met recht noemen. Het antwoord op de worsteling van deze professionals, vind je niet in het wetboek. Leef je eens in, in de complexiteit waar de professionals aan staan door het lezen van deze verhalen. En kijk waar jij het verschil kan maken.”

Harmen Harmsma

Directeur-generaal Dienst
Uitvoering Onderwijs

“Kijk over de muur van je eigen afdeling, organisatie of domein. Deze verhalen laten namelijk zien dat je complexe domeinoverstijgende problemen niet in je eentje oplost. Zet daarom de gezamenlijke opgave centraal. En werk hier samen aan. Probeer ook buiten jouw eigen terrein te denken. Praat met elkaar, deel je zorgen en laat niet los. Kijk waar je elkaar kunt versterken en vertrouw op de expertise van de ander.”

Wim Saris

Directeur-generaal Straffen en Beschermen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

“Hoe goed zou het zijn om vaker mee te lopen in de praktijk van de casussen waar we beslissingen over nemen, beleid voor maken? Je uit te laten nodigen bij een gemeente en met het wijkteam op pad te gaan. Een kijkje achter de voordeur te krijgen. Praten, kijken en luisteren. Gewoon om te ervaren hoe het er écht aan toe gaat, en deze ervaringen mee te nemen in het beleid. Laat deze verhalen je inspireren.”

Chris Kuipers

Directeur-generaal Bestuur Ruimte en Wonen
Ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Inhoud

Vijf redenen om deze verhalen te lezen	2
Waarom dit boekje?	5
01 Gouden medaille	6
02 Eigen kracht	10
03 Grensoverstijgend	14
04 Lopende encyclopedie	18
05 Tik op de vingers	22
06 Wethouders wil is wet	26
07 Blufmandaat	30
08 Maatwerk of willekeur	34
09 Wie gaat dat betalen	38

De verhalen zijn geschreven vanuit het perspectief van de professional. Het is goed mogelijk dat, wanneer je dit leest, je constateert dat sommige feiten niet kloppen, of dat de desbetreffende professional niet de juiste conclusie trekt en hierdoor een verkeerde afslag neemt. Zo ziet de praktijk er ook uit; de professional moet constant beslissingen nemen voor zijn of haar client en doet dit met de kennis die hij of zij op dat moment tot zijn beschikking heeft. De verhalen in dit boekje zijn gebaseerd op de werkelijkheid maar aangepast om iedere gelijkenis met bestaande personen te voorkomen.

Waarom dit boekje?

De verhalen in dit boekje geven een kijkje in het leven van professionals die gezinnen met complexe problemen bijstaan. De verhalen zijn gebaseerd op de dagelijkse realiteit van onze professionals in het veld. Met hart en ziel, en vooral heel veel energie, zetten zij zich in voor mensen die vastlopen en vaak het vertrouwen in zichzelf kwijt zijn. Met stut- en steunwerk houden ze gezinnen overeind. En raken telkens weer verstrikt in ons wonderde web van wetten en regels.

Met de beste bedoelingen hebben we in de afgelopen decennia een complex sociaal systeem gebouwd. Met wetten die op zich redelijk en helpend zijn, maar die in samenhang de problemen eerder groter maken dan oplossen. Waardoor professionals vaak niet verder komen dan het blussen van brandjes, wetende dat het kaartenhuis elk moment weer in elkaar kan zakken.

Met dit boekje laten we zien hoe complex het werk van deze professionals is. Hoe ze zich door schotten en domeinen heen worstelen. We willen ook laten zien hoe zeer hun inzet gewaardeerd wordt. Zo vaak krijgen ze te horen: 'laat het toch los' of 'die aap hoort niet op jouw schouders'. Maar juist dat is waarom zij zoveel respect en onze steun verdienen. Ze laten niet los, ze pakken die aap weer op, zetten alles op alles. Met hart en ziel, elke dag weer.

Werken vanuit de bedoeling: het is de mantra van het sociaal domein geworden. Maar nergens is de worsteling tussen de leef- en systeemwereld meer zichtbaar dan hier. En dat is nu precies niet 'de bedoeling'. Met het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens werken we aan een beter begaanbaar pad voor de maatwerkprofessionals. En aan meer slagkracht om te kunnen doen wat nodig is. Want niemand weet dat beter dan zij!

*Kernteam Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens
(Vertegenwoordigers van de ministeries van BZK, JenV, OCW, SZW en VWS)*

1

Gouden medaille

Britt, zelfstandig klantmanager, is gespecialiseerd in inburgering en wordt tijdelijk ingehuurd door gemeenten. Al in de eerste contacten is haar strijd tegen sociaal onrecht zichtbaar: 'Pervers' noemt ze de regels die het inburgeren juist in de weg staan. Britt kent zowel de systeemwereld als de leefwereld. Ze heeft te maken met de wetgeving, regels en voorschriften, en heeft tegelijkertijd oog voor de cliënt in een soms wat grilliger leefomgeving. Zo maakte de 23-jarige Semhar diepe indruk op haar. Britt vecht voor rechtvaardigheid voor deze cliënte, die volgens haar het onderspit delft tegen de overheid. "Semhar is een model-inburgeraar. Ze verdient geen boete, maar een gouden medaille!"

Vijf jaar geleden ontvluchtte Semhar haar thuisland Eritrea. Zij heeft dingen gezien en meegemaakt waarover ze niet goed kan praten. Britt weet dat deze incidenten haar achtervolgen. In Nederland komt Semhar terecht in een AZC, waar het niet makkelijk gaat. Alles waar zij afscheid van wilde nemen, vindt zij hier terug; de Eritrese gemeenschap oefent veel invloed op haar uit. Semhar probeert zich hier zoveel mogelijk van te distantiëren. Ze wil het gaan maken in Nederland en heeft grootse plannen. Ze start direct met de taal, is actief in het AZC en probeert op iedere hulpverlener en vrijwilliger haar Nederlands uit.

Dit is haar kans

Semhar verhuist naar een klein dorp in het oosten van Nederland, waar ze kennismakt met Britt, haar klantmanager. Britt ziet direct: dit is een gemotiveerde dame met een plan. Omdat Semhar graag haar netwerk uitbreidt met Nederlandse mensen en nog hulp kan gebruiken bij het

inburgeren in de praktijk, koppelt Britt haar aan een ouder echtpaar. Direct een goede match en al snel noemt ze deze mensen opa en oma! Ook op professioneel gebied ziet Britt potentie. Semhar wil namelijk lasser worden. Een beroep met goede kansen op werk, weet Britt. Semhar begint met haar inburgeringstraject. Dit gaat soepel en ook de docent ziet wat zij in haar mars heeft. Gaandeweg adviseert hij haar om tegelijkertijd te starten met een Entree-opleiding (mbo-niveau 1). Semhar is vereerd, ziet dit als een kans om sneller haar doel te bereiken en gaat ervoor. Nu ze studiefinanciering ontvangt, en dus geen uitkering meer krijgt, moet Britt afscheid van haar nemen. Omdat het netwerk van Semhar nog zo klein is, biedt Britt een vorm van informele nazorg aan. Zo nu en dan belt ze om te horen hoe het gaat. Andersom bellen Semhar en opa en oma haar soms met vragen.

Zo trots

Semhar doet haar best om haar draai te vinden, maar raakt door een ongelukkige samenloop van omstandigheden in de knoop met zichzelf. Ze wordt somber, krijgt flashbacks en slaapproblemen. Semhar voelt zich eenzaam en treft op dat moment een Eritrese man, die precies begrijpt hoe ze zich voelt. Ze krijgen een relatie. Semhar wordt echter nog somberder en komt steeds moeilijker uit bed. Als blijkt dat ze zwanger is, verliest ze alle hoop. Semhar sluit zich op, doet de deur niet meer open en komt niet meer opdagen op de opleiding en het inburgeringstraject. Britt heeft steeds contact gehouden en ziet al snel dat het niet goed gaat. Ze zorgt ervoor dat het wijkteam bij Semhar aanbelt.

Semhar neemt de hulp aan en krijgt basis GGZ aangeboden. Dit lijkt al binnen een paar maanden resultaat te hebben. Semhar verbreekt haar relatie. Samen met Britt en een steuntje in de rug van opa en oma wordt ze weer actief. Ze gaat bij een pretpark werken, verdient haar eigen geld, leert steeds beter Nederlands, en pakt de inburgering en de Entree-opleiding weer op. Met succes: in december 2019 rondt ze het inburgeringstraject af, in januari 2020 bevalt ze van haar kindje en in februari 2020 heeft ze haar Entree-diploma op zak. Wat is ze trots! En Britt, opa en oma mét haar.

Ontmoedigd

Echter, dan blijkt dat DUO meermaals tevergeefs contact met haar heeft gezocht. DUO constateert dat Semhar niet op tijd is ingeburgerd. Zij heeft hier een half jaar langer over gedaan dan officieel is vastgelegd. Dat betekent dat de lening die zij is aangegaan voor haar inburgering, niet wordt kwijtgescholden: een bedrag van 10.000 euro! Ontmoedigd trekt ze bij Britt aan de bel. Ook Britt heeft moeite met deze uitkomst en vindt het onrechtvaardig; ze is immers ingeburgerd, wat het doel was, en heeft ook nog haar Entree-opleiding afgerond. Britt ervaart het als een vernietiging van tijd, energie en geld. Van de gemeente, van zichzelf, maar vooral van Semhar en opa en oma. Er is zoveel geïnvesteerd, Semhar heeft zo hard gewerkt en opa en oma geven gehoor aan de vraag om nieuwkomers te ondersteunen. Nu stelt de overheid niet alleen Semhar, maar ook deze vrijwilligers teleur. Britt vindt deze uitkomst onverteerbaar.

Loslaten? Echt niet

Britt bespreekt het met collega's, maar ook zij zien geen oplossing en adviseren haar het los te laten. Dat kan Britt niet. Ze duikt erin en zoekt contact met DUO. Hier hoort ze dat een eventueel restant van de schuld na tien jaar komt te vervallen. Er is nu geen andere oplossing voorhanden, misschien in de toekomst, maar niet voor Semhar. Het feit dat er tien jaar een schuld boven het hoofd van Semhar kan hangen, onthutst Britt. Ze deed precies wat de overheid van haar verwachtte, met uitzondering van een klein oponthoud, door omstandigheden. Britt belt opnieuw met een manager van DUO, maar ook hij ziet geen mogelijkheden: zoveel mensen vragen kwijtschelding aan, ieder met zijn eigen urgentie en hier geldt het gelijkheidsprincipe, aldus DUO. Het bezwaar dat Britt en Semhar aantekenen, wordt ongegrond verklaard. Vervolgens neemt Britt contact op met de Regiocoördinator statushouders inburgering van haar provincie. Evenals DUO erkent hij het probleem, maar ziet geen mogelijkheid het besluit terug te draaien. Ook via haar kanalen bij het Rijk is en blijft het antwoord: wet is wet, een uitzondering is niet mogelijk.

Deze insteek is volgens Britt dodelijk voor de motivatie van Semhar. Haar verantwoordelijk stellen voor haar 'falen' door niet binnen de termijnen te handelen, in haar kwetsbare positie! Britt vindt het een voorbeeld van sociaal onrecht en een mogelijke infectiehaard voor verdere problemen: een jonge moeder, alleenstaand, met een leer-, taal-, en financiële achterstand, met een uitkering en vrijwel geen

netwerk. Uit ervaring weet ze hoe schulden de weg naar werk belemmeren, terwijl werk de beste remedie is tegen armoede! Semhar zal hoogstwaarschijnlijk langer in de uitkering blijven dan nodig, met een perspectief van 10 jaar schuld. Dit zal haar ontwikkeling belemmeren, wat haar kansen op de arbeidsmarkt weer verkleint. En dat voor iemand die in Britts ogen op een voetstuk moet worden geplaatst. Britt blijft platforms zoeken om Semhars verhaal te vertellen.

En Semhar?

Semhar heeft nog steeds een uitkering en zoekt naar manieren om haar lening af te lossen. Ze gaat niet meer naar school, omdat ze daarvoor een nieuwe lening moet aangaan. Dat idee geeft haar veel stress. De schuld hangt als een donkere wolk boven haar gedroomde toekomst in ons land. ■

2

Eigen **kracht**

Maryam is een enthousiaste ambulante hulpverlener in een kleine gemeente. Zij ondersteunt cliënten die meerdere problemen hebben. Dit doet zij vol overtuiging met de focus op zelfredzaamheid en eigen kracht. Ook de gemeente gaat hiervan uit, het staat zelfs uitgebreid op hun website. Kijken naar wat je wél kunt en meedoen in de maatschappij. Niet problematiseren, maar gericht op oplossingen, dicht bij de cliënt zelf. Bij de 30-jarige Joey komt er echter weinig van deze mooie principes terecht.

Maryam kent Joey al sinds zijn 18e. Hij heeft veel hulpvragen, maar met flink wat stut- en steunwerk helpt zij hem op alle levensgebieden. Zo vond Joey het beheren van zijn financiën best lastig. Maryam kreeg hem zover om dit uit handen te geven en regelde met de Sociale Dienst dat zijn vaste lasten werden ingehouden op zijn uitkering. Dat was nog niet zo makkelijk. Eigen kracht is namelijk niet zichtbaar als de gemeente al je lasten betaalt, aldus de gemeentelijke vertaling van eigen kracht. Maryam kon goed onderbouwen waarom Joey dit nodig had en kreeg het toch voor elkaar. Joey heeft ook sociale problemen. Maryam weet inmiddels precies wat, wanneer en hoe ze iets tegen hem moet zeggen, maar bij anderen gaat dat minder goed. Joey heeft een probleem met autoriteit en komt snel in conflict. Zijn eigen aandeel daarin ziet hij niet. In contacten met anderen gaat Maryam regelmatig mee om hem te ondersteunen.

Klustalent

Natuurlijk heeft Joey ook zijn sterke punten, iets waar Maryam graag op focust. Hij is handig met gereedschap, kan maken wat kapot is en heeft

hier veel lol in. Bovendien is het klussen een uitlaatklep. Met veel ondersteuning heeft Joey zijn mbo Bouw & Techniek afgerond. In het kader van die eigen kracht, ziet Maryam dat een baan haalbaar moet zijn. En ook Joey wil graag structuur in zijn leven en iets kunnen bijdragen. De klantmanager vertelt hen over *social return*, een nieuwe term voor Maryam. Hier hoort ook begeleiding bij en dat klinkt het tweetal goed in de oren. Joey mag beginnen bij een bedrijf dat witgoed repareert. Hij kan zijn eigen geld verdienen en zelfs na jaren zijn uitkering opzeggen! Maryam is trots op haar cliënt.

Nu Joey een baan heeft, worden zijn vaste lasten niet meer door de Sociale Dienst betaald. Maryam zegt dat ze het verstandig vindt als hij dit overdraagt aan een budgetbeheerder, maar dat wil Joey niet. Hij verdient zijn eigen geld, is hier enorm trots op en wil het zelf beheren. Als compromis betreft Maryam zijn zwager erbij. Met z'n drieën zetten ze een overzichtelijke administratie op.

In verwarring

Maryam houdt contact met Joey. Hij is enthousiast, geniet van het werk en zijn collega's en is positief over zijn vorderingen. Een paar maanden later hoort Maryam via de klantmanager dat het niet goed gaat. Joey houdt zich niet aan de Arbo-voorschriften en vindt zijn eigen manier van werken makkelijker. Dit geeft echter nek- en rugklachten waardoor hij zich regelmatig ziekmeldt. Maryam probeert te bemiddelen, maar het is eigenlijk al te laat. Na de zoveelste ziekmelding hoeft hij niet meer terug

te komen van zijn baas. Maryam is in verwarring. Van de beloofde begeleiding bij *social return* is geen sprake geweest. De werkgever is verantwoordelijk, maar heeft geen begeleiding geregeld. En hoewel Joey wist van de voorwaarden, heeft ook hij niet aan de bel getrokken. Maryam beseft dat iedere werkplek is gedoemd om te mislukken als Joey niet goed begeleid wordt. Volgens haar heeft de klantmanager hier steken laten vallen. Ze bespreekt daarom met haar wat de consequenties voor Joey zijn als de professionals om hem heen het niet goed regelen; nu is hij zelfs zijn baan kwijt. Maar ondanks het goede gesprek komt er geen oplossing. Joey moet zich melden bij het UWV voor een WW-uitkering.

Verstrikt

Maryam geeft het niet zomaar op en laat zich uitgebreid voorlichten over de mogelijkheden rondom werk en begeleiding. Het doelgroepenregister lijkt haar het meest passend. Samen met Joey legt ze dit voor aan de UWV-consulent. Maar helaas. 'Meneer is WW-gerechtigd en moet zich aan de WW-regelgeving houden', aldus de consulent. En hoewel Maryam weet dat Joey inmiddels geen nek- en rugklachten meer heeft, moet hij zich laten onderzoeken voor een mogelijke Ziektewetuitkering. Dit levert alleen maar vertraging op en Maryam weet: hoe langer van de arbeidsmarkt, hoe moeilijker terugkeer wordt. Ze laat zich niet uit het veld slaan en vraagt toch een beoordeling arbeidsvermogen en het doelgroepenregister aan. Dit wordt officieel afgewezen. Echter, in de WW wordt geen re-integratietraject opgestart

omdat Joey beoordeeld moet worden voor de Ziektewet. Pas als dit wordt afgewezen, kan hij uitstromen naar de Participatiewet. Dan kan hij voor het doelgroepenregister in aanmerking komen en uiteindelijk passende ondersteuning krijgen om te kunnen participeren in de maatschappij. Maryam kan dit niet accepteren. Hoe is het mogelijk dat iedereen 'dweept' met eigen kracht, maar deze man, met een echt talent, zo verstrikt raakt in het systeem? Waarom een uitkering, terwijl Joey alleen maar begeleiding op de werkplek nodig heeft? Maryam benadert het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens met deze vraag en er wordt een gesprek georganiseerd om te bekijken wat er nodig is om niet de uitkering in te hoeven. Helaas blijkt de aanvraag voor de Ziektewetuitkering zo belemmerend te werken, dat deze eerst afgewacht moet worden.

Kaartenhuis

Intussen heeft Joey post ontvangen van de woningbouwvereniging: hij heeft een schuld opgebouwd van 4.000 euro! Hij heeft ruzie met zijn zwager gekregen en dit niet aan Maryam verteld. Het kaartenhuis zakt in elkaar en Maryam moet weer van voren af aan beginnen. Haar enthousiasme voor 'eigen kracht' is een heel stuk minder door haar ervaringen met Joey. 'Dankzij' het systeem kan zijn eigen kracht niet tot uiting komen. En door zijn afhankelijkheid van allerlei professionals is Joey zijn baan en bijna ook zijn huis kwijtgeraakt. Maryam leert: de volgende keer duikt ze er weer bovenop. ■



3

Grens
overstijgend

Kate is gedragswetenschapper in een gemengd Wmo- en jeugdteam. Als door de wol geverfde professional werkt ze gepassioneerd vanuit de Bedoeling. Domeinoverstijgend en niet gehinderd door kaders of grenzen. In haar gemeente is ze leidend als het gaat om integrale afwegingen in de hulp- en dienstverlening. Steeds kijkend vanuit de leefomgeving in plaats vanuit de systeemwereld. Waar nodig zoekt Kate samenwerking met externe partners. Ze is trots op haar grote netwerk en weet altijd wel iemand te vinden die kan meedenken of een besluit nemen. Zo staat ze ook bekend: Kate kent iedereen en vindt altijd een oplossing.

Bas, haar jeugdmedewerker, vraagt Kate om hulp. Het gaat om de vader van een meisje, voor wie hij onlangs een uithuisplaatsing heeft georganiseerd. De dochter heeft ernstige gedragsproblemen. Nu heeft Bas een verontrustend telefoontje gekregen van Veilig Thuis. Vader heeft ongepaste contacten gehad met minderjarigen; de ouders van deze kinderen hebben aan de bel getrokken. In een gesprek met Veilig Thuis zwakt de vader het af, hij ziet het niet als een groot probleem. Vader heeft de Franse nationaliteit, de moeder van het meisje is Nederlands. Zij hebben geen relatie gehad en de vader is vaker uit dan in beeld. Hij pendelt tussen Frankrijk en Nederland en staat niet meer ingeschreven in ons land. Mede daardoor loopt Bas vast in het verzamelen van informatie en kan hij moeilijk een risico-inschatting maken rondom de bezoeken van de ouders aan hun dochter.

Alle seinen op rood

In het kader van de algemene veiligheid lukt het Kate om via haar netwerk informatie te achterhalen over de vader, zonder diens toestemming. Wat zij hoort, vergroot alleen maar de zorgen. De man is in Frankrijk veroordeeld wegens kindermisbruik, hij zou zelfs een verbod hebben op het ondernemen van activiteiten met kinderen, aldus Kate's contactpersoon. Of hij een reclasseringsmaatregel heeft, is nog onduidelijk. Ondanks dat er nog geen feitelijke overtreding is begaan in Nederland, staan nu alle seinen bij de partners op rood. Kate haakt ook de gemeentelijke Veiligheidsafdeling aan en samen met de politie wordt besloten om de man niet meer uit het zicht te verliezen. Probleem: hij heeft geen vaste verblijfplaats en is lastig traceerbaar. Kate trekt aan de bel bij het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens. Ze wil meer weten over de juridische achtergrond van zijn straf, en of zijn Franse verbod ook in Nederland geldt. Ze ontdekt dat de man tussen wal en schip valt. Doordat hij geen vast adres heeft, kan de Franse straf niet overgedragen worden aan Nederland.

Bezoekverbod

Bas heeft inmiddels, vanwege de zorgen, ongebeide bezoeken tussen vader en dochter verboden. Hij heeft de vader gevraagd zijn vonnisgegevens met hem te delen, maar die zijn volgens hem vernietigd. Bas wil echter wel een juiste inschatting kunnen maken van de bezoeken en oppert dat er nieuwe gegevens moeten komen. De vader moet zich laten onderzoeken op recidiverisico en tot die tijd zijn ongebeide

bezoeken aan zijn dochter verboden. Hij zegt hiervoor open te staan. Echter, omdat hij nergens staat ingeschreven, heeft hij geen zorgverzekering en kan hij, financieel gezien, niet meewerken. Kate staat direct garant voor de kosten van het onderzoek. Ze wil hier geen tijd overheen laten gaan. Niet alleen in het belang van zijn dochter, maar voor alle kinderen in zijn omgeving.

Spookburger

Kate en Bas worden al snel ingehaald door de realiteit: de vader verschijnt niet op de afspraak en is met de noorderzon vertrokken. Via de moeder komen ze erachter dat hij in Duitsland zit. Met haar collega's bespreekt Kate dat zulke zaken internationaal overdraagbaar moeten worden, om zo kwetsbare kinderen te kunnen beschermen. Ze benadert ook haar burgemeester; ze weet dat hij dit belangrijk vindt en ze werken al lang en goed samen. Kate vertelt hem over alle onmogelijkheden in deze casus en haar zorgen om de veiligheid van kinderen, nu in Duitsland. De burgemeester is het met haar eens, zet zijn eigen netwerk in, maar ook hij komt onverrichter zaken bij haar terug. De man staat in geen enkel land ingeschreven en blijkt een consequente spookburger te zijn. Ook dit spoor loopt dus dood.

Aap op haar schouder

Haar collega's lezen de frustratie en onmacht van Kate's gezicht. Kate, die altijd zo positief is en voor ieder probleem een oplossing weet te vinden, is uit het veld geslagen. Hoe kan het dat Frankrijk niet aan de bel

trekt wanneer een dergelijk persoon het land verlaat? Hoe kan ze in Duitsland de juiste alertheid organiseren? En hoe kan zij verantwoordelijkheid nemen als ze niet de juiste stappen kan nemen? 'Die aap hoort niet op jouw schouder', zegt haar leidinggevende nog, maar Kate kan het niet loslaten.

Bij het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens spreekt ze het ongemak uit waarmee ze is achtergebleven. Ze vertelt over de onmacht die ze ervaart en dat loslaten geen optie is. Op advies van PMM organiseert ze samen met de Veiligheidsafdeling van haar gemeente een gesprek met het Openbaar Ministerie over de casus. Haar leidinggevende waarschuwt opnieuw: 'verantwoordelijkheid zonder bevoegdheid, is vragen om moeilijkheden', maar dat is Kate wel gewend na al die jaren in de hulpverlening. Deze aap zit er nog wel even. ■



Met hart en ziel én heel veel energie | 9 verhalen uit de dagelijkse praktijk van de maatwerkprofessional | 17

4

Lopende encyclopedie

Menig Sociaal Raadsman of -vrouw noemt zichzelf de 'sociaal huisarts' van hun gemeente. Zij moeten overal iets vanaf weten, snel kunnen schakelen en problemen opsporen voordat ze uit de hand lopen. Waar hun collega's alles weten van een klein stukje, overzien zij vaak de hele puzzel. Net als de huisarts zorgen zij voor balans in de ondersteuning: zo licht als mogelijk, zo zwaar als nodig. Ook Lois is een gepassioneerd raadvrouw. Haar eigen ouders kregen ooit hulp van een Sociaal Raadsman. Zij zag wat dit voor hun gezin betekende en wist zeker: dit wordt mijn toekomst!

Lois komt via het medisch maatschappelijk werk in contact met een gezin dat sinds kort in Nederland woont. Amir en Nisa spreken nog niet goed Nederlands, maar zijn van plan om iets van hun nieuwe leven te maken, samen met Bibi van vijf en Rayan van twee. Al snel slaat het noodlot toe. Bibi heeft een tumor in haar hoofd en moet intensief en langdurig behandeld worden. Het gezin wordt fantastisch opgevangen in het ziekenhuis, maar de schok is enorm. Dit allesoverheersende nieuws legt hun toekomstplannen halsoverkop stil.

In de knoop

Ook in praktisch opzicht raken de ouders overweldigd. Elke drie weken wordt Bibi drie dagen opgenomen voor de chemobehandeling en daarna moet ze thuis uitzielen. Het ziekenhuis waarschuwt bij aanvang dat dit grote impact zal hebben op het hele gezin. En dit is nog maar het behandelingschema voor het eerste half jaar! Een van de ouders mag fulltime bij Bibi in het ziekenhuis zijn. Al bij de eerste behandeling komen

ze in de knoop. Nisa neemt de kleine Rayan overdag mee naar het ziekenhuis, Amir werkt fulltime en haalt 's avonds zijn zoontje op. Dit gaat niet goed. Rayan is erg druk, terwijl Nisa al haar aandacht nodig heeft voor Bibi. Het geeft niet alleen moeder en dochter veel stress, maar ook het behandelend personeel. De ouders zien geen oplossing, ze hebben geen familie of vrienden om te helpen, en natuurlijk wil Amir zijn baan behouden. De maatschappelijk werker van het ziekenhuis neemt contact op met Lois.

Geen netwerk

Lois gaat op onderzoek uit. Omdat het gezin pas kort in Nederland is, hebben ze nog geen netwerk. Niemand kan Rayan opvangen. Amir is allang blij dat hij werk heeft, mede door zijn taalachterstand viel dat niet mee. Toch werkt hij nu veertig uur per week in een magazijn via een uitzendbureau. Ook Lois vindt het belangrijk dat hij dit kan blijven doen. Werk is immers de sleutel tot zelfstandig leven in Nederland. Echter, zijn uitzendcontract geeft geen recht op zorgverlof. Niet werken betekent geen inkomen. Lois benadert het uitzendbureau, maar ondanks dat zij en de opdrachtgever tevreden zijn over Amir, zien zij geen rol voor zichzelf in een oplossing zoals zorgverlof. Hij mag stoppen met werken en zodra de thuissituatie gestabiliseerd is, mag hij altijd terugkomen.

Gedwongen werkloos

Dan gaat Lois op zoek naar kinderopvang. Er is een plek beschikbaar, maar het loopt vast op de financiën. Amir verdient net boven de

bijstandsnorm, maar omdat Nisa niet werkt of studeert, heeft het gezin geen recht op kinderopvangtoeslag. Lois brengt de situatie onder de aandacht bij de Belastingdienst, maar krijgt hier hetzelfde antwoord: de kinderopvangtoeslag is bedoeld voor ouders die beiden werken of studeren, hier werkt alleen de vader. Een uitzondering is niet mogelijk. De enige oplossing die Lois nu ziet is dat Amir moet stoppen met werken, omdat ze de opvang niet kunnen betalen. De WW lijkt de enige oplossing en het stel legt zich daarbij neer. Lois is het hier niet mee eens. Iemand die kan werken, moet ook gewoon werken. Wanneer het ene potje niet wil of kan betalen, kan werkloosheid nooit de oplossing van het probleem zijn! Als de ouders ondersteund worden om de kinderopvang te betalen, dan kan Amir gewoon blijven werken en is een WW-uitkering niet nodig.

De verkeerde is ziek

Lois gaat door met zoeken. Respijtzorg dagbesteding is ook niet passend, aangezien de 2-jarige niet diegene is die ziek is. En ook voor een Sociaal Medische Indicatie lijkt de verkeerde ziek te zijn, aangezien een SMI bedoeld is voor het ontlasten van een zieke ouder. Lois benadert de maatwerkfunctionaris van haar gemeente. Zij overtuigt haar ervan om voor een half jaar geld uit het maatwerkbudget toe te kennen, voor flexibele opvang. Hoe zij daarna de situatie gaat oplossen, is van later zorg. Wie dan leeft, wie dan zorgt.

Duizendpoot

Samen met het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens spart Lois over de casus en komt erachter dat haar gemeente mogelijk de ruimte rondom de SMI te krap interpreteert. Een medische crisis-situatie kan ook grond zijn voor deze indicatie. Lois wist niet dat die mogelijkheid er was. Geen maatwerkoplossing nodig, maar een oplossing binnen de juridische kaders van deze regeling! Lois is blij, al had ze dit antwoord heel wat eerder willen vinden. Hoe moet ze alle details van de wet- en regelgeving weten? Een duizendpoot moet ze zijn: een hulpverlener met passie voor haar cliënten en tegelijkertijd een lopende encyclopedie. Met het programma bespreekt ze haar frustratie; wat als ze niet aan de bel had getrokken, als ze niet deze oplossing had kunnen vinden, was Amir dan zijn baan kwijtgeraakt? De verantwoordelijkheid drukt op haar schouders, maar veel tijd heeft ze niet om daarover na te denken; ze moet een SMI aanvragen! ■



5

Tik op de vingers

Vijftien jaar lang stond Lisa met de voeten in de klei als jeugdhulpverlener, tot ze toe was aan iets anders. Nu is ze maatwerkfunctionaris bij een middelgrote gemeente. Lisa helpt collega's van alle afdelingen bij casuïstiek waar zij niet uitkomen en heeft een budget voor als reguliere oplossingen niet passen. Ze wordt erg gewaardeerd door haar collega's, krijgt steun voor haar oplossingen en ook haar relatie met het college is goed. Lisa neemt het op voor de 20-jarige Peter, die het flink voor zijn kiezen krijgt.

Lisa's hulp wordt ingeroepen via haar collega's van de Participatiewet. Peter heeft een verstandelijke beperking en werkt met heel veel plezier bij een bakker. Op deze beschermde werkplek voelt hij zich als een vis in het water. Zijn collega's ziet hij als vrienden en ook als het minder goed gaat, zijn zij er voor elkaar. Tot voor kort woonde Peter op zolder bij zijn ouders, die hem goed hebben geleerd voor zichzelf te zorgen. Het was zo gezellig thuis dat hij er niet over peinsde om te verhuizen.

Financiële stress

Peter kan veel zelf, maar voor sommige zaken heeft hij zorg of hulp van anderen nodig. Zo kreeg hij na zijn 18e een bewindvoerder om hem te ondersteunen bij financiële beslissingen. Peters ouders konden die rol niet op zich nemen, omdat zij op dat moment zelf een bewindvoerder hadden. Zij hadden flinke schulden en kwamen er niet uit met de schuldhelpverlening. Dit gaf grote spanningen en ze waren dan ook blij dat ze via de schuldsanering (Wsnp) binnen drie jaar schuldenvrij zouden zijn. Geluk bij een ongeluk: de woningmarkt was op dat moment niet

gunstig. De verkoop van hun huis zou een nog grotere schuld betekenen en dus hoefden Peter en zijn ouders niet te verhuizen. Met elkaar redden ze het. De financiën waren van elkaar gescheiden en ondanks de krappe beurs, konden ze de stress van ongeopende enveloppen en bezoeken van deurwaarders achter zich laten.

Schok op schok

Net na zijn 18e verjaardag overlijdt Peters moeder plotseling. De jongen is enorm van slag. Zijn moeder was de lijm van het gezin, zorgde voor hen en hield de boel bij elkaar. Zij regelde alles voor Peter, was overal bij betrokken en kende zijn vrienden en collega's. Peter en zijn vader moeten nu zonder haar verder. Vader neemt veel zaken over die moeder voorheen deed. Dit gaat met vallen en opstaan, maar ze redden het samen. Ook Peter moet meer en meer zelf doen en dat gaat goed, hij wordt steeds zelfstandiger. Tot ieders grote schok en verdriet overlijdt zijn vader twee jaar later, na een kort maar heftig ziekbed. Het is een maand voordat de driejaarstermijn van de Wsnp erop zit... Peter is niet alleen kapot van verdriet, er zijn nu ook zorgen over zijn woonplek. Hij woonde immers bij zijn vader en het is de vraag hoe zijn toekomst eruitziet.

In de knel

Peters bewindvoerder benadert de bewindvoerder van de ouders. Omdat de financiën gescheiden waren, hebben zij voor het eerst contact. Samen komen zij in actie. Er wordt een procedure gestart om de

schuldsanering van de ouders als afgerond te beschouwen. Zo kan Peter de erfenis accepteren en kan hij misschien zelfs in zijn ouderlijk huis blijven wonen. De zaak komt voor. Hoewel de rechter de situatie begrijpt, ziet hij geen andere mogelijkheid dan de regeling als onsuccessvol te beëindigen. De belanghebbenden, Peters ouders, leven immers niet meer. Er is ook geen rechtsgrond om in bezwaar te gaan, Peter is namelijk geen partij. De schuldenlast blijft volledig bestaan. Hoewel zijn ouders overleden zijn, hebben ze weer een schuld en worden failliet verklaard. De bewindvoerder van Peter accepteert de situatie als een voldongen feit. Zo zit de wet nu eenmaal in elkaar, verklaart hij.

Peter komt volledig in de knel na het overlijden van zijn ouders. Hij moet de koopwoning uit, weet niet waar hij naartoe kan en overziet het niet meer. Gelukkig heeft hij zijn collega's die met hem meeleven en ook zijn baas ziet direct dat er actie nodig is. Hij legt de situatie voor aan zijn vaste contactpersoon bij de gemeente en omdat die geen idee heeft wat te doen, wordt Lisa ingeschakeld.

Vreemde situatie

Lisa vindt het een vreemde situatie en gaat op zoek naar antwoorden. Ze start bij de twee bewindvoerders, maar komt hier niet veel verder. Peters bewindvoerder is weinig hoopvol op een andere uitkomst en de bewindvoerder van de ouders ziet geen taak meer voor zichzelf. Ook Lisa's collega's kunnen haar niet adviseren, ze hebben zoiets ook nog

nooit meegemaakt. Ze zoekt verder en komt via via bij het Rijk terecht. Haar gemeente is aangesloten bij een Rijksprogramma en tijdens een werklunch legt Lisa de casus voor aan een Rijksjurist. Ook zij is verbaasd en adviseert haar om Peters bewindvoerder te bewegen om toch hoger beroep aan te tekenen. Lisa, die als oud-hulpverlener niet juridisch is onderlegd, is dankbaar voor dit antwoord en legt het voor aan de bewindvoerder. Die reageert nogal stekelig. Hij vindt dat de jurist zonder kennis van zaken reageert en wijst het voorstel direct af. Lisa vindt het vervelend dat ze de bewindvoerder heeft beledigd, maar laat het toch niet los.

Uit de hand gelopen

Lisa blijft aandringen bij het Rijk en komt terecht bij een beleidsmedewerker van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Die geeft aan dat Peters bewindvoerder eerder had moeten ingrijpen; hij had immers het overlijden van de vader kunnen zien aankomen. De bewindvoerder had tijdig verkorting van de looptijd kunnen aanvragen, zodat de schuldsanering met een schone lei beëindigd kon worden. 'Als de bewindvoerder eerder had ingegrepen, was het nooit zo uit de hand gelopen en waren de consequenties voor Peter niet zo groot geweest', eindigt de beleidsmaker haar mail. Het voelt als een tik op de vingers over wat er in het verleden is gebeurd, voordat Lisa betrokken was, en dat is het laatste wat Peter kan gebruiken. Lisa is gefrustreerd. Iedereen wijst naar elkaar. De jurist vindt dat de bewindvoerder beroep moet aantekenen, de bewindvoerder vindt dat de jurist niet weet waar ze het

over heeft, de beleidsmaker vindt dat de bewindvoerder al veel eerder actie had moeten nemen. Het stoort Lisa enorm dat niemand iets doet om Peters toekomstige situatie te verbeteren.

Lisa weet het écht niet meer en haar acties hebben niet geleid tot een oplossing. Ze vraagt een mentor aan voor Peter, die hem hopelijk kan helpen met zijn woonsituatie. In de tussentijd heeft Peter gelukkig alle steun van zijn betrokken werkgever en collega's. ■

6

Wethouders
wil is wet

Adam is sinds twee maanden aanvoerder van het doorbraakteam in zijn gemeente. Met zijn team pakt hij vastgelopen casussen op waarvoor binnen het reguliere kader geen oplossing is. Ook is hij de contactpersoon voor het college; wethouders die betrokken raken bij een casus kunnen bij Adam terecht. Werken in een politiek-bestuurlijke omgeving was nieuw voor hem. Het contact met een wethouder was in het begin wennen, zelfs een beetje spannend en Adam moet veel leren over diens verantwoordelijkheden en de politieke arena.

Adam wordt gebeld door een wethouder. In gesprekken met bewoners is hij geïnformeerd over een casus in een van 'zijn' wijken. De burens vermoeden oudermishandeling; het gaat om een oudere heer en zijn volwassen kleinzoon Cees. Die verblijft al maanden bij zijn opa en zorgt voor overlast in het complex. Hij praat hard, maakt veel ruzie met zijn opa, is verbaal en mogelijk ook fysiek agressief richting hem, schreeuwt op straat in zichzelf en burens zijn bang van hem. De wethouder vraagt Adam contact op te nemen met de woningbouwvereniging. Daarop neemt de complexbeheerder poolshoogte en beaamt de zorgen van de burens; er klopt iets niet in het huis van meneer.

Bemoeizorg

In het wijksignaleringsoverleg waar Adam de casus inbrengt, blijkt dat Cees nergens 'in zorg' is. De wijkagent kent hem wel. Hij loopt inderdaad soms schreeuwend over straat, oogt onverzorgd en gebruikt mogelijk softdrugs, maar verder heeft de agent weinig informatie over de man. Ook bemoeizorg is al eens betrokken geweest; de medewerker noemt

de relatie tussen opa en kleinzoon gespannen. Cees kreeg eerder nachtopvang aangeboden, maar durfde hier geen gebruik van te maken; de grootte van een slaapzaal en de confrontatie met andere cliënten vond hij beangstigend. Het enige wat Cees wil is een eigen huis, aldus de bemoeizorgmedewerker. Verder houdt hij alle hulp af. Volgens de woningbouwvereniging heeft Cees onvoldoende vaardigheden om zelfstandig te wonen. Hij kan niet voor zichzelf zorgen en is bovendien zeer storend voor zijn omgeving. Dan blijkt dat Cees al sinds 2013 op de 'zwarte lijst' van de woningbouwvereniging staat.

Opa beschermen

Adam neemt contact op met opa. Deze geeft weliswaar geen helderheid over de situatie, maar hij wil wel hulp voor zijn kleinzoon. Bovendien zal hij hem onder geen beding uit huis zetten, zonder een ander onderkomen. Iedereen is het erover eens dat ingrijpen nodig is om opa te beschermen, maar dit vraagt ook wat van de man zelf. Hij zal openheid van zaken moeten geven, mogelijk zelfs aangifte doen. Daar lijkt weinig kans op. De professionals spreken af weer contact te zoeken. Bemoeizorg gaat direct opnieuw op opa en kleinzoon af, maar Cees houdt alles af. En het bezoek van de wijkagent heeft averechts effect; Cees heeft geen zin in een praatje en reageert agressief.

'Onvoldoende gestoord gedrag'

Intussen ontvangt de wethouder dagelijks mails van bezorgde buurtbewoners. Hij roept Adam op nu echt in actie te komen, de situatie

moet zo snel mogelijk veranderen. Adam wil dit ook graag en zoekt naar mogelijkheden binnen zijn eigen organisatie. In overleg met de Veiligheidsafdeling blijkt een huisverbod onmogelijk, er is immers geen dossier. Om dezelfde reden kan de Wmo geen indicatie begeleid wonen afgeven. Adam vraagt de Maatschappelijke Opvang om Cees op te nemen, om zo een dossier op te bouwen en tegelijkertijd opa te beschermen. De GGZ geeft echter aan niets voor hem te kunnen betekenen. Een andere plek dan de aangeboden nachtopvang, zien zij als het verplaatsen van het probleem. Cees kiest er zelf voor om hier geen gebruik van te maken. De GGZ ziet het verder niet als hun taak; kleinzoon is geen gevaar voor zichzelf en vertoont onvoldoende gestoord gedrag om het gedwongen kader te bewandelen. Daarnaast vinden ze het verzoek van de gemeente om hem zonder te dossier te plaatsen, juridisch niet haalbaar. De kans is groot dat Cees niet in de opvang wil blijven. Als er dan geschakeld moet worden met een rechter, kan deze concluderen dat er foutief is omgegaan met drang zonder juridische grondslag, aldus de GGZ.

Te vrijblijvend

Adam en de betrokken professionals hebben alle mogelijke wegen bewandeld. Cees uit huis plaatsen lijkt onmogelijk; de enige optie is nog om meldingen te verzamelen om na een escalatie wél in te kunnen grijpen. Ze leggen zich neer bij dit nare scenario. Dan wordt Adam opnieuw gevraagd bij de wethouder te komen. Die is het niet eens met de huidige route en vindt de oplossing te vrijblijvend. De wethouder

stelt voor om gebruik te maken van een portocabine. 'Corona biedt een geluk bij een ongeluk', zo stelt hij. Helaas gaat ook dit plan niet door, de GGD vindt dat de portocabines alleen bedoeld zijn voor psychiatrisch gediagnosticeerde cliënten met corona. Cees heeft geen van beide.

Vakantiehuisje

Adam is in een *loop* terecht gekomen; Cees wil geen hulpverlening, durft of wil geen gebruikmaken van de nachtopvang, opa wil niet meewerken, de Wmo kan geen indicatie afgeven voor begeleid wonen, de GGZ kan hem niet plaatsen in beschermd wonen, bij de woningbouw staat hij op de zwarte lijst, de portocabines zijn niet beschikbaar en de wethouder drukt op een oplossing. Adam ziet geen andere mogelijkheid dan het inzetten van zijn maatwerkbudget. Hij huurt een vakantiehuisje voor Cees, met de opdracht aan bemoeizorg om meermaals per week langs te gaan. Hopelijk ziet Cees het licht en accepteert hij de hulp. Iedere betrokkene ziet dat ook dit een minimale kans van slagen heeft, maar de wethouder is voor nu tevreden. Opgelucht laat deze de burens weten het tijdelijk te hebben opgelost. Als zij opnieuw zorgen hebben, mogen ze Adam direct benaderen. ■



7 *Blufmandaat*

Sara is al jaren de 'maatwerkfunctionaris' van haar gemeente. Dit is natuurlijk niet haar functienaam, maar ze staat bekend als het oliemannetje; de collega die voor ieder probleem wel een oplossing heeft. Zoals de meeste maatwerkfunctionarissen heeft Sara een klein budget om maatwerkoplossingen te financieren. Mensen nemen haar ideeën serieus en ze krijgt veel voor elkaar. Ze komt veelal tot oplossingen door het bereiken van consensus tussen de betrokkenen. In woord is Sara mandaat toegekend, maar in de praktijk blijkt dit toch ingewikkelder te zijn. Zonder volmacht, lijkt het toegezegde mandaat meer op blufmandaat. Sara heeft zich door veel doorbraken weten te bluffen, maar wanneer het er echt toe doet, loopt ook zij vast.

Collega Johan, klantmanager, benadert Sara. Hij loopt vast met de begeleiding van Nelleke, een alleenstaande moeder van vier kinderen. Nelleke werkt acht uur in de week, haar inkomen wordt aangevuld vanuit de Participatiewet. Johan zet al twee jaar in op het uitbreiden van die uren, maar de problemen blijven zich opstapelen. Haar oudste zoon, Jan van 13, woont wegens ernstige gedragsproblemen in een instelling en heeft een jeugdbeschermer. Deze maatregel is opgelegd vanuit de rechtbank. Omdat er in de regio geen passende plek was voor Jan, zit hij in een instelling 170 kilometer verderop. Nelleke ging hier destijds mee akkoord; haar zoon was een gevaar voor de andere kinderen en moest zo snel mogelijk uit huis. Jan krijgt intensieve therapie en eens per week wordt zijn moeder daarbij verwacht. Verder komt hij om het weekend naar huis. In die thuisweekenden moet het gezin therapie krijgen, maar dit is nog niet georganiseerd. Nelleke heeft geen rijbewijs en met het

openbaar vervoer is het twee keer drieënhalve uur reizen om Jan op te halen. De vrijwilliger die dit een tijdje deed, is afgehaakt. Naast dit alles zit Nelleke flink in de financiële problemen, ze staat onder bewind en er loopt een aanvraag voor schuldsanering.

Co-ouderschap

Vader is nog altijd betrokken. Het co-ouderschap gaat redelijk goed, hij staat Nelleke bij in het halen en brengen van de kinderen. Hij heeft echter geen eigen huis waar hij de kinderen kan ontvangen en ook hij krijgt psychische ondersteuning. Na de scheiding stond hij ingeschreven bij zijn zus, maar daar kwam ruzie van. Inmiddels heeft hij geen officiële woonplek meer en slaapt hij dan eens hier en dan eens daar op de bank. Dat maakt hem onbetrouwbaar in de afspraken met Nelleke. Hij verdient te weinig om particulier te huren en de wachtlijsten voor sociale woningbouw zijn lang. Een urgentieaanvraag is al twee keer afgewezen, zijn leefomstandigheden zijn namelijk 'onvoldoende levensontwrichtend'. Nu is hij veel bij Nelleke in huis om er voor haar en de kinderen te kunnen zijn. De sociale recherche komt dit echter op het spoor en start een onderzoek vanwege het vermoeden van samenwonen en dus fraude.

Brandjes blussen

Vanuit het principe één gezin- één plan- één regisseur zoekt klantmanager Johan de andere professionals op. Zo hoort hij van Marie, de jeugdbeschermer van Jan, dat er altijd wel iets aan de hand is en dat zij

zich daarom vooral op Jan richt. Hij belt ook met Carolien en haar collega's van de opvoedondersteuning. Carolien geeft aan dat moeder de situatie niet meer overziet; ze heeft met te veel hulpverleners te maken en moet meer regelen dan ze aankan. Johan ziet door de bomen het bos niet meer en schakelt Sara in. Sara haalt alle partijen bij elkaar. Het plan: eerst brandjes blussen en dan naar de toekomst kijken. Het eerste wat Sara doet is het afhouden van de sociale recherche. Omdat zij weten dat Sara dit niet zomaar vraagt, laat de recherche de zaak even liggen.

Noodbed

Daarna vraagt Sara de afdeling Jeugdhulp om voor de drie thuiswonende kinderen een Sociaal Medische Indicatie af te geven voor na school. Deze waren eerder al afgewezen omdat moeder werkt, maar Sara krijgt een uitzondering voor elkaar. Ook deze collega's kennen haar immers als redelijk in haar verzoeken. Dan gaat Sara aan de slag voor vader. Om moeder te kunnen ondersteunen, moet hij in de buurt wonen. Ze overlegt met de afdeling Wonen, maar door de woningnood geven ze haar geen kans om opnieuw urgentie aan te vragen. Het lukt Sara om een noodbed van de GGZ in te zetten. Ondanks dat vader psychische problemen heeft, is hij eigenlijk te 'licht voor dit bed'. Dit gaat niet zonder slag of stoot; sommige collega's vinden dat Sara misbruik maakt van haar contacten. Het wordt willekeur genoemd. Helaas ontstaat er ook een conflict over de financiering van de overige hulp voor moeder. Sara wil dat Nelleke ondersteuning krijgt om haar zaken op orde te krijgen en vraagt de betrokken jeugdhulpverleners om

dit op te pakken. Sara ziet geen heil in weer nieuwe hulpverleners bij Nelleke. De afdeling Jeugd wil de indicatie echter niet uitbreiden omdat het hier niet om de kinderen maar om de moeder gaat, en dus bij de Wmo hoort. Die afdeling heeft echter geen contract met deze aanbieder en de aanbieder werkt niet met een PGB. Ze komen er niet uit en Sara is gedwongen een nieuwe zorgaanbieder aan te haken om Nelleke te ondersteunen.

In duigen

Dan is er nog een meningsverschil over het vervoer naar de instelling. Sara vindt het geen optie: een alleenstaande moeder met jonge kinderen iedere week zo ver laten reizen met het OV. Taxivervoer kost 40.000 euro per jaar, maar daar gaat de afdeling Jeugd niet mee akkoord. Zij vinden dat er voor Jan een nieuwe plek in de regio moet worden gezocht. Jan is echter gewend aan zijn woongroep en wil niet verhuizen. Zonder financiën en vervoer valt de plaatsing in duigen. Sara heeft een idee: misschien is er via de afdeling Werk en Inkomen een chauffeur beschikbaar, als tegenprestatie voor zijn uitkering. Sara wil dan een auto huren en zonder veel kosten eigen vervoer organiseren. Dit gaat het afdelingshoofd Werk & Inkomen te ver, hij wil hier niet aan meewerken. Ook via vrijwilligersorganisaties lukt het niet, maar uiteindelijk vindt Sara in haar eigen netwerk een student. Ze betaalt dit uit haar eigen maatwerkbudget. Intussen zorgt ze dat Nelleke versnelde haar rijbewijs kan halen. Helaas zakt zij de eerste keer voor het examen, dus de student blijft nodig.

'Te uniek'

De meningsverschillen stapelen zich op. Iedereen vindt er iets van en waar Sara normaliter veel ruimte ervaart om haar collega's zover te krijgen maatwerk te leveren, krijgt ze deze zaak niet in beweging. Ze richt zich tot het Rijk. Via mail krijgt ze antwoord: de Rijksambtenaar begrijpt niet zo goed wat Sara van hem wil, vindt ondersteuning vanuit het Rijk niet nodig en wijst haar op de ruimte die juist in de wetgeving is georganiseerd om maatwerk te leveren. Maar dat is hier nou net het probleem! Iedere professional mag in zijn eigen gebied handelen vanuit eigen perspectief, maar zo komt er geen maatwerk. Sara wil de situatie voor Nelleke heel graag veranderen, maar krijgt het niet voor elkaar. Tijdens een 'bila' met haar manager bespreekt Sara dat ze mandaat mist om echt maatwerk te leveren. De manager vindt echter de situatie zo uniek dat het hem veel te ingewikkeld lijkt om hiervoor een collegebesluit te organiseren. Sara voelt zich het oliemannetje zonder gereedschapskist. Het enige wat ze heeft is blufmandaat. ■

8

Maatwerk of willekeur

Jelmer is regisseur Sociaal Domein in een kleine gemeente. Zijn gemeente werft op 'T-shaped professionals': brede kennis binnen het Sociaal Domein met een expertise op één gebied. Doel van de gemeente is om hierdoor lager in de organisatie beslissingen te kunnen nemen. Als regisseur heeft Jelmer dan ook het mandaat om doorbraken te forceren. Al snel komt hij erachter dat zijn doorbraken ook wel eens tot opgetrokken wenkbrauwen leiden. Is er sprake van een doorbraak of van mogelijke willekeur?

Van de 'T-shaped professional' wordt gevraagd om zoveel als mogelijk buiten de kaders te denken en maatwerk te leveren. Deze professional kent de inwoner en diens situatie immers het beste. Hij of zij heeft de kennis om de meest passende beslissingen te nemen en zo maatwerk te leveren. Hierbij hoort ook het mandaat om doorbraken te forceren als de reguliere wet- en regelgeving, volgens de professional, een oplossing in de weg zit.

Zo ook bij inwoner Sandra, die financieel de eindjes niet meer aan elkaar kan knopen. Sandra is in december 2019 teruggekeerd naar Nederland, samen met haar vijfjarige dochter. Daarvoor woonde ze vijf jaar in België; ze was voor de liefde de grens overgestoken. Zij en haar Belgische vriend kregen een dochter en bouwden samen een bestaan op. Als er plotseling een einde aan de relatie komt, besluit Sandra met het meisje terug te gaan naar Nederland.

Snel aan de slag

Sandra meldt zich bij de Sociale Dienst voor een uitkering en krijgt te maken met regisseur Jelmer. Hij kijkt naar alle levensgebieden, komt erachter dat er oude schulden zijn en pakt dit voortvarend met haar op. Jelmer maakt betalingsafspraken en dit loopt voorspoedig. Hij adviseert Sandra huur- en zorgtoeslag aan te vragen, en wijst haar op de kinderbijslag en het kindgebonden budget. Jelmer ziet dat Sandra genoeg potentie heeft om snel aan de slag te kunnen. Dit schat hij goed in en na een maand vindt ze een baan, passend bij haar mogelijkheden. Echter, de vreugde is van korte duur. Corona noopt de werkgever ertoe om Sandra te laten gaan, nog voor haar proeftijd verstreken is. Wel geeft hij aan dat ze mag terugkeren als zijn bedrijf deze crisis te boven komt.

Blaren op de tong

De jonge moeder meldt zich opnieuw bij Jelmer voor een uitkering. Ook met de boodschap dat de SVB haar aanvraag voor het kindgebonden budget in behandeling heeft genomen en onderzoekstijd nodig heeft. De SVB wil haar situatie in België onderzoeken om mogelijk dubbele kinderbijslag te voorkomen. Zolang het recht op kinderbijslag niet is vastgesteld, komt ze ook niet in aanmerking voor het kindgebonden budget. Dit leidt onmiddellijk tot financiële problemen bij Sandra, ze heeft een flink inkomensgat. Jelmer benadert samen met haar alle schuldeisers en vraagt om uitstel van betalingsregelingen. Sandra heeft nu niet eens genoeg geld om van te leven, laat staan om af te lossen. Jelmer is hier lang mee bezig. Sommige schuldeisers willen niet

meewerken, omdat mevrouw in 2014 van de ene op de andere dag is vertrokken naar België zonder af te betalen. En nu zij terug is, kan ze na een maand al de nieuwe betalingsregeling niet meer nakomen! Jelmer vraagt ook uitstel bij de Belastingdienst voor een oude aanslag. Hij praat de baren op zijn tong om alle schuldeisers te overtuigen toch mee te werken en stelt hen in het vooruitzicht dat mevrouw vast weer snel een baan heeft en de betalingen weer op kan starten. Na heel wat telefoontjes, mailtjes en brieven lukt het om de schuldeisers mee te laten werken.

Willekeur?

Jelmer zoekt contact met de SVB. Hij kent de regels, maar deze situatie vraagt om een doorbraak. Wellicht kan hij ervoor zorgen dat ze wat genuanceerder over de situatie denken en toch tot een oplossing komen. Hij wordt vriendelijk behandeld, maar de SVB kan niets voor mevrouw betekenen. Sandra blijft zitten met het inkomensgat. Gelukkig heeft Jelmer het mandaat om maatwerk te leveren. Hij verstrekt haar een maandelijkse lening en wanneer zij ruimer in de financiën zit, kan zij dit hopelijk terugbetalen! Zo lost hij toch het probleem van Sandra op.

Tijdens een intercollegiaal overleg met andere gemeenten, legt hij deze casus voor. Jelmer komt erachter dat diverse gemeenten hier toch anders over denken. Is lokaal geld voor maatwerk wel bedoeld om financiële gaten te dichten die ontstaan doordat een landelijke organisatie doorlooptijd nodig heeft voor rechtmatigheidsonderzoek?

Als Sandra zich in een andere gemeente had gemeld, had ze deze oplossing nooit gekregen! De buurgemeente is niet zo gecharmeerd van maatwerk. “Confectiekleding past ook prima, de standaardoplossing is voor heel veel mensen een goede oplossing. De visie op maatwerk van Jelmers gemeente leidt tot ongerechtvaardigde verschillen tussen gemeenten onderling”, aldus de burens. Zit wat in, denkt Jelmer. Toch is hij blij dat hij deze oplossing voor Sandra en haar dochter in elkaar heeft weten te vlechten. ■



9

Wie gaat dat **betalen**

Jan is een jonge, net afgestudeerde maatschappelijk werker. Hij komt uit een sociaal nest, vader is basisschooldirecteur en moeder verloskundige. Van kleins af aan weet hij dat hij iets sociaals wil doen: mensen helpen, iets betekenen voor de maatschappij. Tijdens de opleiding was hij vooral enthousiast over zijn stage op de daklozenopvang. Hij genoot van de bezoekers en hun verhalen en voelde zich als een vis in het water. Jan is een paar maanden aan het werk in het wijkteam, als zijn collega uitvalt door ziekte. Hij krijgt de casus van Koen toebedeeld.

Een pittig dossier, zo weet Jan vanuit de teambesprekingen. Koen is al bijna zijn hele jonge leven bekend in de jeugdhulpverlening. Hij heeft last van depressie, autisme, dwanghandelingen en gedragsproblemen en deed als kind meermaals een suïcidepoging. Verschillende collega's zijn al tevergeefs met de casus bezig geweest. Jan laat zich door een van hen bijpraten: zij noemt het werken met Koen een constante crisis.

Psychische pijnen

Jan benadert de betrokken professionals, te beginnen bij de politie. De wijkagent is de afgelopen weken weer veel met Koen bezig geweest en wil graag met Jan in gesprek. Koen heeft opnieuw een suïcidepoging gedaan en ligt nu in het ziekenhuis. Zijn ouders belden de weken ervoor veelvuldig 112, omdat de situatie thuis uit de hand liep. De wijkagent vindt dat de GGZ veel te weinig doet om Koen te ondersteunen. De sociaal psychiatrisch verpleegkundige is het hier niet mee eens; volgens haar lijdt Koen aan psychische pijnen die zo heftig zijn, dat Koen geen

andere uitweg ziet dan suïcide. Vanwege de combinatie van autisme, dwang en depressie is behandeling ingewikkeld. Na jaren van behandelingen, medicatie en opnames, heeft zij een paar maanden geleden samen met Koen en zijn moeder de weg richting euthanasie ingezet. Tot ieders verdriet werd het verzoek afgewezen. De psychiater brandde zich er liever niet aan; hij vond Koen nog zo jong en kon niet bepalen of hij daadwerkelijk was uitbehandeld. Tot woede van Koen en zijn ouders, noemde de psychiater de situatie 'nog niet uitzichtloos'.

Klein wonder

Moedeloos zijn ze, vertelt de moeder aan Jan. Alle mogelijke behandelingen zijn geprobeerd, maar niets werkt. Bovendien heeft haar zoon meerdere diagnoses, waarvoor verschillende behandelrichtlijnen gelden. Moeder wil niet dat Koen thuiskomt na de ziekenhuisopname. Dat kan ze echt niet meer aan en ook haar minderjarige dochter gaat eraan onderdoor. Het ziekenhuis verlengt de opname met een paar dagen om in de tussentijd een oplossing te vinden. Jan probeert moeder te ondersteunen in haar zoektocht naar een goede plek voor haar zoon. En zowaar, zij vindt binnen twee dagen een intensieve behandelplaats. Een zeer schaarse plek, gezien de diagnoses en geschiedenis van Koen. Een klein wonder dus! Wel buiten de regio, maar het goede nieuws is dat hij per direct terecht kan. Alle partijen zijn opgelucht, er is perspectief.

Grootste uitdaging

Maar dan komt de grootste uitdaging: de financiering. Een collega van Jan had al samen met moeder een Wlz-indicatie aangevraagd voor beschermd wonen. Moeder kreeg dit advies omdat de verschillende plekken in de regio via de Wmo geen oplossing boden. Bovendien moet er dan regelmatig getoetst worden of haar zoon nog wel voor deze zorg in aanmerking komt. Via de Wlz kan Koen langdurige zorg krijgen en dat is het enige wat moeder wil. Als blijkt dat deze wet pas over zes maanden ingaat, is ook via deze weg voorlopig geen financiering mogelijk, ondanks de afgegeven indicatie. Jan is inmiddels goed bekend met de verschillende financieringsstromen en benadert de centrumgemeente van zijn regio, die zich bezighoudt met indicaties voor beschermd wonen via de Wmo. De centrumgemeente voelt zich echter niet geroepen; zij hebben de indicatie niet afgegeven en zijn dus ook niet verantwoordelijk om te betalen. Jan wordt verwezen naar de gemeente van de behandelplek. Ook hier komt hij met lege handen terug. Deze gemeente draagt verschillende bezwaren aan: het past niet in het beleid, zij vinden het geen passende plek, ook zij zitten aan het plafond qua ingekochte plekken bij de zorgaanbieder. Ze verwijten de zorgaanbieder dat deze plek buiten hen om is aangeboden. Kortom, ook hier geen opening. Jan wendt zich tot het zorgkantoor, maar ook daar zijn geen middelen om de plek voor een half jaar te financieren. De afdeling Wmo van zijn gemeente wil graag met Jan meedenken. Echter, de zorgaanbieder hanteert het Wlz-tarief, wat in dit geval hoger is dan het tarief van beschermd wonen vanuit de Wmo. Jan doet nog een wanhopige poging

bij zijn collega's van de afdeling Jeugd voor een eventuele overbruggingsfinanciering vanuit Jeugdhulp. Maar nee, dit past volgens de instelling niet binnen hun voorwaarden. Ook geen optie dus.

Doorbraakteam

Jan is al een paar weken onderweg en hij ziet geen mogelijkheid meer om de plek te financieren. Omdat er geen zicht was op plaatsing binnen enkele dagen, kon het ziekenhuis de opname niet verlengen en inmiddels is Koen dus weer thuis. Het hele gezin loopt op hun tenen, de dochter is bij oma gaan wonen, en de kans dat Koen een behandelplaats krijgt wordt met de dag kleiner. Op een cursusdag raakt Jan in gesprek met een collega van een andere afdeling van zijn eigen gemeente. Zij wijst hem op het 'doorbraakteam' van de gemeente, dat vastgelopen casussen oppakt. Het team gaat ermee aan de slag en de gemeente neemt samen met de centrumgemeente toch de verantwoordelijkheid op zich om de plek te betalen, onder voorwaarden. Na veel overleg financiert de centrumgemeente de plaatsing tot het einde van het jaar op basis van het Wmo-tarief als overbrugging. Koens gemeente doet hetzelfde en legt vanuit het maatwerkbudget het verschil bij tussen het Wmo- en het Wlz-tarief.

Naïef

Drie weken nadat er een passende plek voor Koen gevonden is, kan hij eindelijk verhuizen. Jan ziet hoe opgelucht Koen en zijn familie zijn, dat doet hem goed. Toch blijft hij wat vertwijfeld achter. Drie weken lang is

hij alleen maar bezig geweest met een onmogelijke financiële zoektocht, niet echt de drive die hij dacht te vinden in het maatschappelijk werk. In zijn intervisiegroep deelt hij deze gevoelens. Sommige collega's moeten om Jan lachen: 'hoe naïef kun je zijn?!' ■

Deze publicatie is een uitgave van het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens

Auteur Judith Oudshoorn

Vormgeving VormVijf

Oktober 2020

Over de auteur

Judith Oudshoorn werkte 17 jaar in de hulpverlening, waar ze aan den lijve ondervond hoe zwaar en frustrerend dit vak kan zijn. Ze zag dat er een wereld te winnen is in het werk van de professional. Daarin het verschil maken, werd haar missie. Voor het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens verbond Judith de binnengekomen casussen met haar eigen ervaringen. Op basis hiervan herschreef zij negen casussen van professionals die, ondanks dichte deuren, ingangen blijven zoeken om een doorbraak te forceren. Judith: "Dit boekje is een ode aan al die professionals!"

Over het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens

Deze publicatie is een uitgave van het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens. Mensen in multiprobleemsituaties hebben vaak te maken met veel instanties. Ze kunnen dan klem komen te zitten tussen de verschillende regels van deze instanties en de zorg komt dan stil te staan. Het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens wil het lokale casusregisseurs makkelijker maken deze mensen beter en sneller te kunnen helpen. Dit doen ze door met gemeenten, uitvoeringsorganisaties en ministeries samen te werken aan de juiste instrumenten en meer bevoegdheden om buiten bestaande kaders te handelen. Daarbij zetten ze de mens centraal en niet het systeem.

Het programma is een initiatief van de ministeries van BZK, JenV, OCW, SZW en VWS.

www.maatwerkmultiprobleemhuishoudens.nl

www.maatwerkmultiprobleemhuishoudens.nl

