

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Prinses Irenestraat 6
2595 BD Den Haag



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
T 070 333 44 44
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
2024-0000137751

Bijlage
Rapport systeemleren PMM

Datum 29 mei 2024
Betreft Voortgang Professionals voor Maatwerk
Multiproblematiek

Mensen in complexe situaties kunnen knel komen te zitten tussen verschillende overheidsregels en -instanties. Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (PMM) helpt professionals van gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties maatwerk te bieden bij vastgelopen multiprobleemsituaties van inwoners. PMM biedt professionals in het sociaal domein een ingang bij het Rijk, een uitgebreid netwerk en verschillende instrumenten om deze multiprobleemsituaties te doorbreken. Met onder andere het Landelijk Maatwerkregister, Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek (verder: het Loket) en het Landelijk Escalatie Team hebben zij concrete handvatten om inwoners in zulke situaties sneller en beter te helpen.

PMM werd in 2019 opgericht, als landelijke hulpstructuur voor complexe multiproblematiek in het sociaal domein. Het betreft een structurele samenwerking tussen zes ministeries (SZW, BZK, JenV, OCW, VWS en FIN/Toeslagen), praktisch alle landelijke uitvoeringsorganisaties in het sociaal domein en inmiddels meer dan 60 gemeenten.

Jaarlijks laat PMM onderzoek doen naar de (systeem)knel- en leerpunten uit de praktijkcasussen die het Loket behandelt. Hierbij bied ik – mede namens de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de minister voor Rechtsbescherming, de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de staatssecretaris Toeslagen en Douane – uw Kamer het onderzoeksrapport over 2023 aan. Daarnaast informeer ik u over de verdere ontwikkeling van PMM.¹ Het rapport onderstreept voor mij nogmaals de meerwaarde van ondersteuningsinitiatieven zoals PMM.

1. Complexiteit sociaal domein maakt hulpstructuur als PMM noodzakelijk

Uit het onderzoeksrapport komen verschillende soorten knelpunten naar voren, die de complexiteit in het brede sociaal domein inzichtelijk maken. Deze knelpunten zorgen ervoor dat professionals problemen waar mensen mee kampen niet op lokaal of regionaal niveau kunnen oplossen, en daarom het Loket benaderen voor hulp.² Eén soort knelpunt is dat een casus vastloopt op starheid in een ICT-systeem. Een ander soort knelpunt is het vastlopen op wet- en (landelijke

¹ De vorige rapportage stuurde ik u op 4 juli 2023: Kamerstukken 2022-2023, 36283, nr. 2.

² Het gaat om de volgende vijf soorten knelpunten: kennis en kunde van de individuele professional en/of organisatie; (domeinoverstijgende) samenwerking binnen of tussen organisaties; communicatie tussen professionals of organisaties; ICT en wet- en regelgeving. Vaak is er in de PMM-casussen sprake van meerdere knelpunten, die elkaar beïnvloeden.

of lokale) regelgeving. Bij dit knelpunt onderscheiden de onderzoekers meerdere categorieën. Een situatie kan bijvoorbeeld zo uitzonderlijk zijn dat deze niet is voorzien in wetgeving of beleid, en de uitkomst onbedoeld nadelig uitpakt voor de inwoner. Ook kan onduidelijkheid over de interpretatie van wet- en regelgeving voor vertraging zorgen. Hetzelfde geldt voor onduidelijkheid over de voorwaarden waaronder een professional kan afwijken van wet- en regelgeving. Tot slot ligt in meer dan de helft van de casussen het knelpunt in onvoldoende (domeinoverstijgende) samenwerking tussen organisaties. Het bestaan van een gezamenlijke, overkoepelende hulpstructuur als PMM vormt daarmee op zichzelf al een systeemverbetering.

Datum
29 mei 2024
Onze referentie
2024-0000137751

Het rapport wijst daarnaast op een mismatch tussen de complexiteit van het sociaal domein en wat er van een professional verwacht kan worden. Professionals lopen geregeld vast omdat zij onvoldoende overzicht hebben over alle wet- en regelgeving, die voor een multiprobleemcasus relevant is. Of niet het juiste netwerk en de informatiebronnen hebben om de casus op te lossen. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om onvoldoende kennis van specifieke complexe problematiek of doelgroepen, waar de professional niet dagelijks mee te maken heeft. Het komt ook voor dat een professional niet op de hoogte is van een bepaalde regeling die kan zorgen voor een doorbraak. Dit valt de professionals echter niet te verwijten. Zij kunnen simpelweg niet bekend zijn met iedere specifieke samenloop van problemen in het brede sociaal domein. Een landelijke hulpstructuur als PMM is zodoende geen luxe, maar noodzaak.

2. Effectieve ondersteuning en stapsgewijze versterking systeemleren

Door toegenomen bekendheid van PMM is het aantal aangemelde praktijkcasussen in 2023 toegenomen. In vrijwel alle gevallen kan de professional na ondersteuning door PMM verder met het oplossen van de vastgelopen problematiek van de inwoner.³ De ondersteuning die PMM biedt aan professionals – en via hen inwoners – is volgens de onderzoekers laagdrempelig, effectief en in veel gevallen snel. Professionals ervaren duidelijke meerwaarde van PMM en waarderen de ondersteuning van het Loket zeer.

Naast het helpen oplossen van problemen van mensen, zet PMM ook sterk in op systeemleren. Vanuit haar unieke positie als scharnier tussen gemeenten, uitvoeringsorganisaties en ministeries in het brede sociaal domein, kan PMM systeemknelpunten goed waarnemen en systeemleren bevorderen. Elke casus wordt geëvalueerd, met als doel leerpunten, vragen en signalen te identificeren. Deze kunnen betrekking hebben op de professional of organisatie die de casus indient. Maar ook op wet- en regelgeving of de werkwijze van andere betrokken (uitvoerings)organisaties. Het kan gaan om:

- knelpunten die opgelost moeten worden om verder te kunnen met een casus (1e orde leren),
- leerpunten die helpen om in volgende gevallen een inwoner beter en sneller te helpen (2e orde leren),
- en om situaties die een systeemaanpassing vergen om toekomstige gevallen te voorkomen (3e orde leren).

In 2023 was er op elk van de drie niveaus sprake van systeemleren. Zo is in verschillende gevallen de samenwerking tussen organisaties verbeterd. Daarbij is informatie over regelingen duidelijker en beter vindbaar gemaakt voor professionals. Signalen van PMM hebben ook bijgedragen aan een tijdelijke oplossing voor een probleem rond terugvordering van de alleenstaande ouderkop (ALO-KOP). De ALO-KOP is het extra bedrag voor alleenstaande ouders bovenop het kindgebonden budget. Inwoners met een huwelijkspartner zonder burgerservicenummer kunnen voortaan bij het aanvragen zelf aangeven dat er

³ In de casussen waar PMM de professional niet verder mee kan helpen, ligt het knelpunt geregeld in schaarste (van woonruimte, opnamebedden geestelijke gezondheidszorg etc.).

een partner is. Door dit te registreren worden latere terugvorderingen van de ALO-KOP voorkomen. In afwachting van structurele aanpassing mitigeert deze aanpassing zoveel als mogelijk de negatieve effecten. Daarnaast hebben signalen van PMM bijgedragen aan een wetsvoorstel waarmee de Wet studiefinanciering 2000 is aangepast. Dit wetsvoorstel schrapte de uitzonderingen op het kunnen gebruiken van de hardheidsclausule in deze wet. Hierdoor is meer ruimte ontstaan voor het leveren van maatwerk.⁴

Datum

29 mei 2024

Onze referentie

2024-0000137751

Het afgelopen jaar zijn stappen gezet om het systeemleren verder te verstevigen. Zo analyseert PMM casussen steeds grondiger, via een daartoe ontwikkelde monitor. En belegt ze steeds meer signalen en leerpunten bij organisaties. Daarnaast doen de onderzoekers nu periodiek navraag naar de opvolging daarvan. De ambitie voor de komende tijd is om de verschillende initiatieven die knelpunten signaleren – zoals Werk aan Uitvoering, de knelpuntenbrieven en de Staat van de Uitvoering – meer te verbinden.

3. Verdere ontwikkeling netwerk en aanpak van PMM

PMM blijft inzetten op het uitbreiden en verdiepen van haar netwerk. Naast dat steeds meer gemeenten zich bestuurlijk aansluiten, heeft PMM nu ook vaste contactpersonen bij zorgverzekeraars, het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) en het ministerie van Buitenlandse Zaken. Ook intensificeert PMM de uitwisseling over knel- en leerpunten met het sociaal raadsliedenveld en mensenrechtenorganisaties. Tot slot bouwt PMM met het systeemleren voort op wat er is ontwikkeld en geleerd in de City Deal Eenvoudig Maatwerk. In deze samenwerking van het Rijk en een aantal gemeenten is vanuit de praktijk geleerd over maatwerk in de uitvoering, en wat dit betekent voor het beleid en de organisatie. Het opgaan van de City Deal Eenvoudig Maatwerk in PMM versterkt het interbestuurlijk leren.

In haar aanpak neemt PMM ook initiatief om meer gelijke gerichtheid te stimuleren in het verkokerde sociaal domein. Zodat de verschillende betrokken organisaties inwoners in multiprobleemsituaties op een meer eenduidige manier ondersteunen. PMM pakt daartoe momenteel door op de in 2023 uitgebrachte 'Waardenkaart sociaal domein'.⁵ De Waardenkaart wordt vereenvoudigd tot een meer handzame set, die de professional in het sociaal domein meer richting en houvast geeft.

Het is van groot belang dat inwoners die klem komen te zitten in multiprobleemsituaties, eerder en beter worden geholpen. Ik waardeer de inzet van professionals in het sociaal domein, die daarbij geregeld voor zeer complexe opgaven staan. PMM kan deze professionals ondersteunen. Ik roep gemeenten dan ook op zich aan te sluiten bij dit hechte netwerk. Periodiek zal ik uw Kamer blijven informeren over de voortgang van PMM en het systeemleren.

De minister voor Armoedebeleid,
Participatie en Pensioenen,

C.J. Schouten

⁴ Kamerstukken 2022-2023, 36283, nr. 2.

⁵ Argumentenfabriek 2023, Werken vanuit waarden in het sociaal domein. Deze set van de belangrijkste waarden in het sociaal domein werd opgesteld d.m.v. denksessies met een brede vertegenwoordiging van inwoners, ervaringsdeskundigen, professionals en beleidsmakers van gemeenten, landelijke uitvoeringsorganisaties en ministeries.