



Pro fessio nele slag kracht

*De beste
verhalen
van PMM*

Professionele slagkracht

De beste verhalen van PMM



Beste lezer,

Professionals staan voor de belangrijke en ingewikkelde taak om mensen met complexe problematiek te ondersteunen. Voor het overgrote deel van de inwoners werkt ons systeem voldoende. Bij een klein deel van de mensen, vaak met multiproblematiek, volstaat het systeem niet. In deze situaties is en blijft specifiek maatwerk nodig. Er zijn gelukkig veel goede professionals die met hart en ziel werken aan de beste oplossing. Maar ook zij komen wel eens klem te zitten tussen wetten en regels. Het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens helpt maatwerkprofessionals bij het vinden van oplossingen met concrete instrumenten waaronder het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek, Landelijk Maatwerkregister, Landelijk Escalatie Team en de Overbruggingsprocedure.

Professionals kunnen de hulp inroepen van het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek. We blijven dit volgen totdat duidelijk is wat er mee gebeurt. Zo leren we samen wat wel en niet werkt in ons huidige systeem. Dit heeft ons al veel goede inzichten opgeleverd, op basis waarvan gekeken wordt naar aanpassingen. Het is echter een klus die nog niet af is en waar we samen aan moeten blijven werken, om inwoners beter te kunnen ondersteunen wanneer problemen zich opstapelen.

Ik ben trots op de vele gemeenten en uitvoeringsorganisaties die hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van de instrumenten en die zich bij het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens hebben aangesloten. In deze bundel staat een aantal inspirerende voorbeelden over het toepassen en de uitdagingen van maatwerk. Ze laten ook zien dat we het eerder oplossen van multiproblematiek echt samen moeten doen: met ministeries, landelijke uitvoerders en gemeentelijke professionals. Als Rijksoverheid nemen we daarom ook graag onze verantwoordelijkheid om professionals te blijven ondersteunen bij het belangrijke werk dat zij doen.

Carola Schouten,
Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen

Inhoudsopgave

4



Ervaringen gemeente Zaanstad:
'PMM wil casuïstiek naar een
volgend level tillen'

6



Landelijk Maatwerkloket
Multiproblematiek

7



Landelijk Escalatie Team
doorbreekt vastgelopen casussen

9



Bestuurlijke Tafel Casuïstiek –
Samen leren en reflecteren

11



Grensoverstijgend –
PMM in de praktijk

14



Overbruggingsprocedure zorgt
dat de situatie niet verergert

16



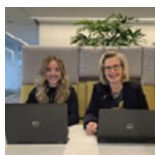
De samenwerkende ministeries
aan het woord over PMM

18



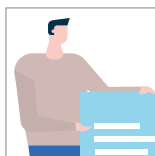
Ons Pact: Tilburg en het Rijk
werken samen aan het
ontdekken en doorbreken
van patronen

22



Samen voor de burger:
Belastingdienst en Toeslagen
over maatwerk

24



De deelnemende gemeenten
aan het woord over PMM

28



Ervaringen gemeente Amsterdam:
‘PMM is essentieel in het verder
brengen van complexe casuïstiek’

32



Opinie: Sociaal Werker
van het Jaar Redouan El
Khayari over PMM

Ervaringen gemeente Zaanstad: **‘PMM wil casuïstiek naar een volgend level tillen’**

Graag delen we ervaringen van gemeenten die zich hebben aangesloten bij Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM). Aan het woord zijn Hugo de Haan en Sarah Timmer, beiden werkzaam bij de gemeente Zaanstad.

Als Adviseurs Uitvoering zijn Hugo de Haan en Sarah Timmer nauw betrokken bij wat er allemaal in de gemeente gebeurt. ‘We hebben veel contact met de wijk- en jeugdteams, adviseren ketenpartners zoals GGD en Jeugdzorg als ze vastlopen in een casus, maar staan ook dicht bij het bestuur en adviseren over zaken in de stad die escaleren, een politieke lading hebben en mediagevoelig zijn,’ legt Sarah uit.

Hugo: ‘Ook vertalen we dat wat gebeurt in de stad en wat de uitvoering meemaakt, naar beleid. We zijn daarin echt een schakel binnen de verschillende afdelingen van de gemeente. We begrijpen dat er regels zijn, maar leggen ook uit dat we samen kunnen kijken naar mogelijkheden om een situatie te doorbreken.’

Wanneer zijn jullie gestart met PMM?

Sarah: ‘Wij horen bij de eerste lichter gemeenten die zich aansloten bij PMM. Ook waren we de eerste gemeente waarvan een casus in het Landelijk Escalatie Team (LET) behandeld is. Daarna is het overigens nooit meer zover gekomen. Maatwerk heeft een belangrijke plek binnen onze gemeente; we haken graag aan bij initiatieven die zich daarop richten. We zijn bijvoorbeeld ook aangesloten bij de City Deal Eenvoudig Maatwerk.’

Kunnen jullie iets vertellen over maatwerk binnen jullie gemeente?

Sarah: ‘Er is bij ons heel veel ruimte voor maatwerk. Als wij zeggen dat iets nodig is dan krijgen we – in afstemming met bestuur en betrokkenen – de ruimte om dat daadwerkelijk zo uit te voeren. Dat is een fijne positie, ik heb bijna nooit het idee dat iets niet kan. Natuurlijk moeten we wel met een goede onderbouwing komen, een plaatje ‘zo is het, dit zijn de scenario’s, als we dit niet doen dan gebeurt er dit of dit...’. Verder merk ik dat steeds meer afdelingen zich committeren aan maatwerk. Wel denk ik dat we niet kunnen verwachten dat iedereen op een afdeling maatwerk moet kunnen uitvoeren. Vaak is het ook een gevoel – ‘hier moet iets anders dan anders gebeuren’ – en dat is niet voor iedereen weggelegd. Dat is ook niet erg.’

Waarom doen jullie mee aan PMM en wat is jullie ervaring met het programma?

Hugo: ‘Voor ons zit de meerwaarde onder andere in het landelijke netwerk en de connecties met ministeries. Dankzij het Landelijk Maatwerkregister kunnen we gemakkelijk met maatwerkfunctionarissen van andere gemeenten in contact komen om ervaringen te delen. Dan merk je al snel dat je als gemeente niet de enige bent die met

bepaalde casuïstiek worstelt. Maar ook kom je sneller in contact met de juiste personen bij landelijke uitvoeringsorganisaties zoals rijksoverheidsdiensten, het UWV, de Belastingdienst en de SVB.'

Sarah: 'Het is heel laagdrempelig, je kunt altijd contact opnemen met het Landelijk Maatwerkloket. Als je via het netwerk van PMM iemand aan de lijn hebt dan weet je dat je met een gelijkgestemde spreekt. Je wordt niet meteen afgewezen, krijgt niet bij voorbaat al de boodschap dat iets niet kan. Als maatwerkfunctionarissen zijn wij dagelijks bezig met omdenken in plaats van in denken in onmogelijkheden. Degene aan de andere kant van de lijn snapt dat en denkt mee. Dat vind ik heel fijn.'

Wat levert deelname aan PMM jullie op?

Hugo: 'Voorop staat het netwerk, dat je dankzij het Landelijk Maatwerkregister in contact kunt komen met contactpersonen bij landelijke uitvoeringsorganisaties en andere maatwerkfunctionarissen. Bij die laatste kun je ook terecht voor collegiaal advies. Als zij dezelfde ervaringen hebben bij bepaalde casuïstiek dan kunnen we in gezamenlijkheid kijken of we dingen kunnen oplossen. Of we vragen of PMM bepaalde thema's of trends herkent bij andere gemeenten. Het doet soms goed om te weten dat we niet de enige gemeente zijn die ergens tegenaan loopt, dat problematiek niet alleen hier speelt. Je hoeft het niet allemaal zelf uit te vinden. Daarnaast is PMM ook een manier om bepaalde thema's aan te kaarten bij de ministeries.'

Sarah: 'Het is ook fijn dat we de dingen die we doorkrijgen via bijvoorbeeld onze wijkteams, kunnen doorgeven aan contactpersonen bij de ministeries. Ook al kan er niet altijd meteen iets gedaan worden en is iets een zaak van de lange adem, wel kunnen we aan de collega's die een punt inbrengen laten weten dat er op de achtergrond iets gaande is. Zonder PMM heb je die lijn niet, dan blijven professionals maar gissen en dat kan frustreren.'

Kun je een ervaring met een casus noemen – of de inzet van instrumenten?

Hugo: 'We hebben een keer een casus gehad met de IND, waarbij een illegale onverzekerde vrouw te maken had met huiselijk geweld. Zij had zorg nodig, maar moest tegelijkertijd het land verlaten. Ook waren er kinderen in het spel, tot hoe ver reikt die zorg dan? Dan is het fijn om advies in te winnen van het Landelijk Maatwerkloket en andere sparring-partners te hebben dan alleen collega's binnen de casus.'

Sarah: 'Ja, het is goed dat er meegekeken kan worden bij het maken van dat soort keuzes. Casuïstiek met illegale mensen kan echt heel lastig zijn. Soms zijn hulpverleners al zo ver meegegaan in de hulp voor een gezin, zijn er al zoveel zaken ingezet en daarmee verwachtingen gewekt. Maar als de realiteit heel feitelijk is: ze hebben geen status en gaan deze ook niet krijgen, dan is nee ook een antwoord.'

Dit is een ingekort artikel. Wilt u het hele artikel lezen? Kijk dan op onze website:



Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek



Het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek (LMM) is één van de instrumenten die vanuit het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM) is ontwikkeld. Het LMM is het centrale aanspreekpunt bij het Rijk voor professionals van gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties, om vastgelopen multiprobleemsituaties te helpen oplossen wanneer dat binnen reguliere (escalatie-)routes niet is gelukt.

Het LMM wordt bemenst door een aantal regievoerders. Zij helpen vastgelopen casussen op te lossen, bijvoorbeeld door mee te denken met de maatwerkfunctionaris over mogelijke oplossingsrichtingen. Of door de expertise en denkkraft van beleidsmakers bij de betrokken ministeries te benutten. Daarnaast signaleren de regievoerders knelpunten vanuit de ingediende casuïstiek en kijken zij naar domeinoverstijgende patronen.

Het Landelijk Maatwerkloket draagt op die manier bij aan de doelen van PMM: professionals meer handvatten geven om te kunnen doen wat nodig is, én in bredere zin bijdragen aan ‘werken volgens de bedoeling’ en ‘de menselijke maat’ binnen de overheid.

Annemarie de Beer over het Maatwerkloket

‘Samen met jou, met de gemeente en met uitvoerende organisaties en onze contacten bij de verschillende ministeries die aangesloten zijn bij dit programma kijken we wat er in de weg zit en wat er nodig is om de situatie te verbeteren.’

Annemarie de Beer is een van de regievoerders bij het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek. In dit filmpje vertelt Annemarie over hoe het LMM werkt.

Bekijk het filmpje hier:



Wilt u direct contact met het Landelijk Maatwerkloket?
Mail dan naar: maatwerkmultiprobleemhuishoudens@minsw.nl.

Landelijk Escalatie Team doorbreekt vastgelopen casussen



Elke gemeente krijgt ermee te maken. Inwoners of gezinnen die volledig verstrikt raken in de regels van verschillende instanties. Bij schrijnende situaties waarvoor geen lokale oplossing gevonden is, kan het Landelijk Escalatie Team (LET) voor een doorbraak zorgen. Onafhankelijk voorzitter Peter Hennephof roept gemeenten op casussen te (blijven) delen.

*‘Niemand zit in het beklagdenbankje,
we willen samen werken aan oplossingen.’*

– Peter Hennephof

Het Landelijk Escalatie Team is een van de zes instrumenten van het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM). Het is geen loket waar burgers rechtstreeks naartoe stappen, maar bedoeld voor professionals om mensen in de knel beter en sneller te kunnen helpen. Elke maatwerkprofessional die vastloopt in een casus waarbij ook een landelijke uitvoeringsinstantie is betrokken, kan deze via het Maatwerkloket voorleggen aan het LET. De regievoerders van dit loket nemen de casus samen met de indiener door. Zij kijken welk haakje er nodig is om verder te kunnen en of het inderdaad tijd is een casus op te schalen naar het LET.

Niemand heeft echt ongelijk

‘Soms komt het zover dat een professional zegt: “Dit kan niet waar zijn”. Dan moeten we elkaar als betrokken overheidsinstanties, Rijk en andere overheden, diep in de ogen kijken. Naast de professional die de casus inbrengt, zijn dat bestuurders met mandaat om à la minute tot een doorbraak te komen,’ legt Hennephof uit. Maar: ‘Het LET komt pas in beeld op het moment dat alle betrokkenen zeggen: “ja, er is een probleem, we voelen ons hier niet lekker bij en als we allemaal alleen naar onze eigen regels kijken dan zitten we vast.” De kern is de bereidheid om je open te stellen, durven zeggen dat je het ook niet meer weet.’

Vaak blijkt al bij het uitwisselen van de feiten: niemand heeft echt ongelijk. De betrokken uitvoeringsinstantie weet zelf ook dat het niet de bedoeling is wat er gebeurt, maar is ook gebonden aan de (eigen) regels. ‘Een overheidsorganisatie kan en mag de wet niet overtreden. Soms blijkt dat er iets in het beleid moet veranderen – uiteraard nádat de casus is opgelost. Een afgevaardigde van het departement kan beslissen dat er een uitzondering op de regels wordt gemaakt.’

Sinds de start van het LET zijn er vijf casussen via het LET opgepakt. Vier zijn er opgelost, één casus loopt nog. Hennephof: 'We werken toe naar een slagingspercentage van 100 procent. Het laat ook zien hoe groot de wil van al die professionals is om er samen uit te komen.' Het onzichtbare succes is volgens hem dan ook dat de meeste casussen al in het voortraject worden opgelost.

Het is en blijft mensenwerk

Hennephof kan ervan genieten als gemeenten en instanties bereid zijn om over hun eigen schaduw heen te springen. 'Het is geweldig als ze samen een oplossing bedenken. Het is en blijft mensenwerk. Ik wil professionals dan ook meegeven dat het geen schande is om je te melden bij het LET, integendeel. En voor de duidelijkheid: wij zijn geen nieuwe bezwaar- of beroepsprocedure. Niemand zit in het beklagdenbankje en ik ben geen rechter.'

Leren van knelpunten

Maandelijks kijkt Hennephof samen met de regievoerders van het Maatwerkloket naar lopende casussen. 'We bespreken wat er speelt en wat we kunnen doen om te voorkomen dat escalatie naar het LET nodig is.'

Het LET heeft daarnaast een tweede taak: samen met de instantie, bijvoorbeeld DUO, SVB of de Belastingdienst, een beslissing beargumenteren. 'Niemand is er happig op om de discretionaire bevoegdheid in te zetten. Om alle schijn van willekeur of vriendjespolitiek te voorkomen, moet het besluit goed uit te leggen zijn. En ook die uitleg moet je met elkaar toetsen. En documenteren voor het nageslacht en om van te leren. Bovendien checken we als LET na verloop van tijd of de oplossing inderdaad is opgepakt zoals besproken en hoe het is afgelopen.'

Vaak gaat het goed

Tegelijk benadrukt Hennephof dat het in veruit de meeste gevallen wél goed gaat. 'De meeste mensen vinden hun weg, regelen hun zaken digitaal en geruisloos. Gaat het dan toch fout, dan stapelen de problemen zich vaak op. Zoals iemand die voorbeeldig inburgerd, een studie afrondt, maar per ongeluk de inburgeringstermijn overschrijdt en diep in de schulden raakt. Met alle gezondheids- en sociale gevolgen van dien. Uitzonderlijke situaties zullen er altijd zijn. In die gevallen moeten gezond verstand en 'de bedoeling' zegevieren.'

In de knel met een complexe casus? PMM helpt!

Is een multiprobleemsituatie vastgelopen? Dan kan de lokale professional de casus aanmelden bij het Maatwerkloket via maatwerkmultiprobleemhuishoudens@minszw.nl.

Bron: Maatwerk Magazine 2022

Bestuurlijke Tafel Casuïstiek

– Samen leren en reflecteren

Voor wethouders in het sociaal domein organiseren we de Tafel Casuïstiek: een informeel gesprek van wethouders onderling over hun bestuurlijke rol en dilemma's bij het mogelijk maken van maatwerk en oplossen van casuïstiek.

De opzet van deze Tafel is casussen te bespreken waarbij:

- de leefwereld van de inwoner (het gezin, systeem) als uitgangspunt wordt genomen en de casus verschillende domeinen betreft;
- het vermoeden bestaat dat een oplossing voor de casus (inwoner, een gezin) potentieel aanschurkt tegen de wettelijke mogelijkheden binnen het sociale domein;
- de wens bestaat om met elkaar tot betere innovatieve ideeën/oplossingen te komen, juist op die punten waar een bestuurlijke interventie kan helpen om de zaak verder te brengen;
- de casus bestuurlijke besluiten vraagt op niveau van de gemeente en/of het Rijk;
- en de casus mogelijk strategische implicaties heeft.

In iedere bijeenkomst staat een casus centraal die door een van de deelnemers is ingebracht en ter tafel nog nader wordt toegelicht. Afhankelijk van de casus worden ook vertegenwoordigers van relevante uitvoeringspartners uitgenodigd om hun perspectief in te brengen. Experts vanuit de ministeries zijn aanwezig voor vragen te beantwoorden en signalen mee terug te nemen.

Sinds 2021 is de Tafel Casuïstiek onderdeel van het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens. Doel van de Tafel Casuïstiek is intervisie over de eigen rol als bestuurder en daarnaast systeemleren: het identificeren van mogelijke verbeterpunten in het systeem en het vinden van oplossingen daarvoor.

Afgelopen zomer publiceerde het online magazine Sociaal Bestek een uitgebreid artikel over de Tafel Casuïstiek. Het artikel is geschreven door Alinda van Bruggen, organisatieadviseur bij WagenaarHoes Organisatieadvies en Mieke Maas, vanuit BZK kernteamlid van het programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens. In het artikel komen diverse wethouders aan het woord over hun ervaringen met deze manier van buikpijncasussen bespreken en delen zij hun belangrijkste inzichten. Ook wordt ingegaan op de rol van PMM hierin.

Nieuwsgierig? Lees het artikel op Sociaal Bestek:

Bent u wethouder en heeft u interesse om deel te nemen aan de Tafel Casuïstiek? Neem dan contact op door een e-mail te sturen naar maatwerkmultiprobleemhuishoudens@minsw.nl.



Bron: Sociaal Bestek, nummer 3, jaargang 84, juni 2022

Grensoverstijgend – PMM in de praktijk

Kate is gedragswetenschapper in een gemengd Wmo- en jeugd-team. Als door de wol geleverde 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, onbegeleide 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 onbegeleide 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.

Dit verhaal is afkomstig uit het boekje 'Met hart en ziel en heel veel energie' – 9 verhalen uit de dagelijkse praktijk van de maatwerkprofessional.

Zie voor de andere verhalen:







**Van het kastje
naar de muur**
>> PMM helpt!

Overbruggingsprocedure zorgt dat de situatie niet verergert

Soms is de oplossing helder, maar is nog onduidelijk welke partij deze moet bekostigen. Om te voorkomen dat een situatie verergert, is er een overbruggingsprocedure. Door duidelijkheid te bieden over welke partij moet financieren kan de juiste hulp tijdig worden geboden.

Wanneer blijkt dat de onduidelijkheid niet tijdig kan worden weggenomen, kan er garant worden gesteld of voor worden gefinancierd. De verantwoordelijke partij betaalt het voorgefinancierde deel vervolgens terug. De oplossing voor de cliënt staat op deze manier altijd voorop. Vanaf 1 januari 2021 is de overbruggingsprocedure opengesteld voor gemeenten die zijn aangesloten bij PMM.

Waarom is de overbruggingsprocedure nodig?

Terwijl de zorgaanbieder, gemeente, zorgverzekeraar of zorgkantoor discussiëren over de financiering, kan het gebeuren dat de zorg stil komt te staan. De zorg komt pas op gang als iemand die zorg betaalt. Zeker bij urgente problematiek kan dat ervoor zorgen dat de situatie erger wordt. En dat willen we voorkomen. Dit is een probleem dat we vooral zien bij 'overgangssituaties'. Of in situaties waarin de financiering uit verschillende bronnen kan komen en het onduidelijk is waar de verantwoordelijkheid ligt.

Wanneer zet je de overbruggingsprocedure in?

De overbruggingsprocedure zet je in bij die spoedsituaties waarin duidelijk is welke zorg nodig en beschikbaar is, maar onduidelijk is wie die zorg moet betalen. Als redelijkerwijs alles is gedaan op lokaal en regionaal niveau om dat te regelen, maar de casus nog steeds niet opgelost is, kan de casus worden ingediend voor de overbruggingsprocedure. De overbruggingsprocedure kan worden ingezet bij zorg en ondersteuning op het snijvlak van de Wmo 2015, Jeugdwet, Wlz en Zvw.

Hoe werkt het?

Het initiatief voor het inzetten van de overbruggingsprocedure ligt bij de maatwerkfunktionaris. In samenspraak met diverse professionals van betrokken instanties, legt deze de vraag neer bij het programma. Het programma beoordeelt dan of de overbruggingsprocedure in gang kan worden gezet. De overbruggingsprocedure neemt, afhankelijk van de situatie, een paar weken in beslag. Het is mogelijk dat een casus vanuit de overbruggingsprocedure wordt geagendeerd in een Landelijk Escalatie Team, om daar tot overeenstemming te komen wie verantwoordelijk is voor financiering van de zorg.

Praktijkvoorbeeld

Een jongen van negentien jaar met de diagnose PDDNOS woont bij zijn moeder die hem de hele dag begeleidt. Hulp van anderen accepteert hij nauwelijks. Hij is voortdurend gespannen, onvoldoende zelfredzaam en snel agressief. Hij kan dan een bedreiging zijn voor zichzelf en zijn omgeving. Zijn moeder kan de zorg niet langer aan en koerst al ruim anderhalf jaar op uithuisplaatsing. In het dorp waar ze wonen is een beschermde behandel-woonlocatie waar hij vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz) óf vanuit de Zorgverzekeringswet (ZVW) opgenomen kan worden. Hij komt echter niet in aanmerking voor de Wlz omdat zijn IQ te hoog is. Voor plaatsing via de Zvw komt hij alleen in aanmerking als hij eerst drie jaar ononderbroken psychiatrische behandeling heeft gehad. Dat is wel geprobeerd, maar omdat de jongen de begeleiding niet accepteert, ontstaan onderbrekingen. Intussen is moeder zodanig overbelast dat ernstige fysieke klachten zijn ontstaan. Ze kan hem niet langer begeleiden: de situatie escaleert.

De inzet van een overbruggingsprocedure zou de hulpverlening aan de jongen voorop hebben gesteld, zodat de situatie niet verder zou zijn geëscaleerd. De discussie over wie betaalt zou dan achteraf zijn gevoerd met mogelijk een verrekening van kosten tot gevolg.

Overbruggingsprocedure voor heel sociaal domein?

Momenteel is de Overbruggingsprocedure beschikbaar voor het zorgdomein. We zijn aan het verkennen of de Overbruggingsprocedure voor het hele sociaal domein zinvol is en hoe dat er uit zou kunnen zien. Denk aan veiligheid, wonen, sociale zekerheid, onderwijs en toeslagen. Eind 2022 is deze verkenning afgerond en moet duidelijk worden of en hoe we de Overbruggingsprocedure kunnen verbreden voor het sociaal domein.

Wilt u meer weten over de overbruggingsprocedure?

Neem dan contact op via maatwerkmultiprobleemhuishoudens@minszw.nl

De samenwerkende ministeries aan het woord over PMM

Carsten Herstel – directeur-generaal Sociale Zekerheid en Integratie, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Met trots lees ik weer over onze gezamenlijke prestatie. PMM biedt met het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek, het Landelijk Escalatie Team en de andere instrumenten echt een verruiming van mogelijkheden voor professionals om te kunnen helpen. Het is nu zaak om te zorgen dat er nog meer professionals bekend zijn met PMM en wij ook, samen en in samenhang, verbeteringen aandragen als dat nodig lijkt op basis van de ervaringen bij PMM.'



Eric Bezem – directeur-generaal Straffen en Beschermen, Ministerie van Justitie en Veiligheid

Een gezin dat overlast veroorzaakt, waar sprake is van problematische schulden, ggz-problematiek en bemoeienis door jeugdzorg: dat los je niet in je eentje op. Maar vraagt om domeinoverstijgende samenwerking, en een can-do mentaliteit. PMM heeft tools opgeleverd die daaraan bijdragen. Zo zie ik als belangrijk resultaat het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek, waar professionals terecht kunnen voor ondersteuning als zij vastlopen en waar korte lijnen tussen landelijk en lokaal worden gerealiseerd. Zodat sneller en beter kan worden gewerkt aan oplossingen voor de mensen waar het om gaat.'

Feite Hofman – directeur-generaal Hoger Onderwijs, Beroepsonderwijs, Wetenschap en Emancipatie, Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Doordat PMM samenwerkt – over de schutting van de eigen organisatie en het eigen domein heen – kunnen maatwerk-professionals tot betere oplossingen komen. Met die lessen uit de praktijk blijven we scherp, en leren we hoe het in de toekomst beter kan.'



Ditte Hak – directeur-generaal Toeslagen, Ministerie van Financiën

Met het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM) wordt voorkomen dat burgers verder in financiële problemen verzeild raken. PMM biedt Toeslagen en professionals in het sociaal domein een extra gereedschapskist om in complexe cases, waarbij de bestaanszekerheid in het geding is, maatwerk te leveren en toch tot een oplossing voor de burger te komen.'



Annelies Kroeskamp – directeur Bestuur, Financiën en Regio's, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

PMM heeft als brede samenwerking van rijk, gemeenten en uitvoeringsorganisaties – tussen beleid en uitvoering – praktische instrumenten opgeleverd die professionals helpen het goede te doen. Ik vind het ongelooflijk belangrijk om hier gezamenlijk van te leren en deze instrumenten te blijven doorontwikkelen.'

Olger van Griensven – afdelingshoofd directie Maatschappelijke Ondersteuning, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Als Ministerie van VWS vinden we het belangrijk dat mensen die vastlopen, of die het niet lukt om via reguliere kanalen passende zorg en ondersteuning te krijgen, toch de hulp ontvangen die zij nodig hebben. Daarom wil VWS laagdrempelig bereikbaar zijn bij vastgelopen casuïstiek. Met PMM is er nu ook commitment georganiseerd om bij complexe casuïstiek, waarbij (hulp)vragen spelen op meerdere domeinen, samen met andere ministeries aan een oplossing te werken en vanuit signalen uit de praktijk te reflecteren op beleid en regelgeving.'



Ons Pact: Tilburg en het Rijk werken samen aan het ontdekken en doorbreken van patronen



Binnen complexe multiproblematiek ruimte bieden voor maatwerk is één ding. Al die kennis samenbrengen, daarvan leren en daar gevolg aan geven zodat er daadwerkelijk iets verandert, is een belangrijke volgende stap. Daarom sloten de ministeries SZW, VWS en BZK en gemeente Tilburg een pact: OnsPact.

Met deze samenwerking willen zij knellende patronen binnen het systeem in kaart brengen en samen tot oplossingen komen. Het Programma Maatwerk Multiprobleem-huishoudens (PMM) is een belangrijke partij bij deze aanpak.

Steeds meer groeit het besef dat er meer ruimte en slagkracht nodig is voor professionals die gezinnen met ingewikkelde multiproblematiek bijstaan. In de afgelopen jaren zijn zowel vanuit gemeenten als ministeries verschillende projecten en pilots gestart die dit belang onderstrepen. Dat levert een schat aan kennis en ervaringen op. Maar op welke manier brengen we die opbrengsten bij elkaar? En hoe kunnen we als landelijke én regionale overheid samen werken aan structurele oplossingen in het systeem zelf? Daarover ging het tijdens een bezoek van een delegatie van de ministeries van SZW, VWS en BZK aan het nieuwe stadhuis van de gemeente Tilburg, in het najaar van 2021. Wethouder Esmah Lahlah kijkt er positief op terug: ‘We spraken onder andere over de wens tot integrale samenwerking. Er is zoveel kennis op het gebied van maatwerk die we nu nog niet bij elkaar brengen, maar waar wel grote behoefte aan is. OnsPact wil daar zo concreet mogelijk aan bijdragen.’

Zoeken naar de systeemfout

Om binnen complexe problematiek tot structurele doorbraken te komen, moet de ‘systeemwereld’ beter gaan aansluiten op de leefwereld van multiprobleemgezinnen. ‘Met OnsPact willen we vanuit de uitvoeringspraktijk en vanuit de lokale situatie waar inwoners tegenaan lopen, knellende patronen herkennen en onze systemen daarop afstemmen. Zo kunnen we lokaal, regionaal en landelijk beleid met elkaar verbinden en tot oplossingen komen. Meer in gezamenlijkheid, als één betrokken overheid die werkt vanuit vertrouwen,’ aldus Lahlah.

Sandra Haagmans, strateeg sociaal domein bij de gemeente Tilburg, houdt zich dagelijks bezig met casuïstiek en maatwerk. ‘Samen met een organisatieadviseur heb ik een methodiek – een zogenoemde werktafel – ontwikkeld waarin we casuïstiek naar patronen brengen. Wanneer je maatwerk inzet op een casus, kun je bijna alles wel oplossen. Maar zodra we vier of vijf keer hetzelfde maatwerk aan het toepassen zijn, dan is de kans groot dat ergens een systeemfout zit. Met de werktafel fileren we de situatie en kijken we: waar

in het systeem zit die fout? En hoe zou je dat kunnen oplossen?’ Dat is wat niet alleen lokaal, maar ook landelijk en vanuit een departement overstijgende samenwerking moet gebeuren. ‘Zo ontstond OnsPact, een samenwerking waaraan de ministeries, de Tilburgse werktafel en ook PMM en Citydeal Eenvoudig Maatwerk commitment geven. Daarnaast is de regio Hart van Brabant betrokken, vertegenwoordigd door de gemeente Tilburg. We willen samen kijken: wat is het patroon, wat moeten we doen om dit in het systeem te doorbreken. En in samenwerking met onder andere PMM en de citydeal toetsen: herkennen jullie dit patroon? Meer massa is immers meer impact, maar die impact moeten we wel laten zien. Daar kunnen we heel veel mee oplossen.’

Samen leren van casuïstiek

Naast werken aan oplossingen, wil OnsPact kennis en ervaringen delen en zo samen leren van casuïstiek. Als programmamanager van het Programma Maatwerk Multiprobleem-huishoudens (PMM) juicht Marjan Jellema dat van harte toe. ‘Ook binnen ons programma hebben wij verschillende instrumenten om professionals te helpen als zij te maken hebben met een vastgelopen casus. Die casussen komen via ons Loket Maatwerk Multiproblematiek binnen en proberen we samen met de professional te doorbreken. Zo nodig kunnen we daarbij ook ons Landelijk Escalatieteam (LET) inzetten. Maar we willen er ook van leren; dat noemen we systeemleren. Hierbij onderzoeken we situaties waarin de reguliere toepassing van regels ertoe leidt dat mensen in de knel komen om ervan te leren en voorstellen te doen voor aanpassingen van beleid, wet- en regelgeving. Op deze manier kan PMM ook binnen OnsPact van waarde zijn, en visa versa.

Bij het opsporen van systeemfouten en doorbreken van knellende patronen is een doorlopende verbinding tussen gemeentelijke professionals, landelijke uitvoerders en het rijk cruciaal. Wat we nodig hebben zijn korte lijnen, een ader die altijd openstaat. En verder is het leren echt een on-going proces op alle niveaus, bij alle organisaties. Zowel lokaal, bij de landelijke uitvoerders als bij het rijk zien we knellende patronen en zullen we naarmate we meer massa maken, overtuigender zijn in het realiseren van oplossingen. OnsPact levert hier een mooie bijdrage aan en daar zijn we als PMM heel blij mee. We hebben allemaal de wil en de ambitie om het samen te doen. Dat is heel prettig werken.

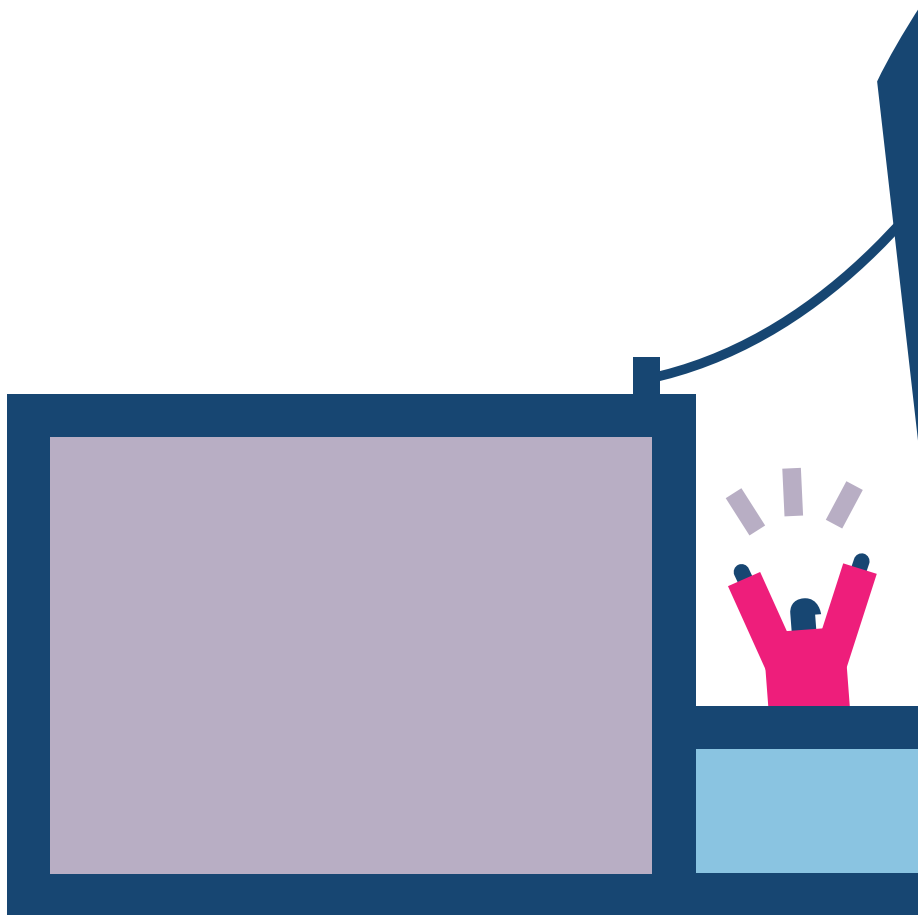
‘Werken aan oplossingen vanuit vertrouwen’

Sandra: ‘Met OnsPact zijn we echt een lerend proces aangegaan. Niet alleen door te praten – we weten elkaar echt wel te vinden – maar ook door de casuïstiek te doorleven, de buikpijn te voelen. Daarbij werken we vanuit vertrouwen. We weten dat de professionals die bij multiprobleemgezinnen aan de keukentafel zitten de gouden eieren al hebben bedacht, maar ze zitten klem. Wij gaan hun werk niet overdoen, maar nemen hun verhaal mee om samen te werken aan structurele oplossingen binnen het systeem zelf.’

Dit is een ingekort artikel. Wilt u het hele artikel lezen? Kijk dan op onze website:



**Tussen wal
en schip**
>> PMM helpt!





Samen voor de burger:

Belastingdienst en Toeslagen over maatwerk

Gemeenten en uitvoeringsorganisaties krijgen regelmatig te maken met complexe problemen van burgers die vastlopen in het systeem van wet- en regelgeving. Zo ook de Belastingdienst en Toeslagen. In de nasleep van de Toeslagenaffaire hebben problematische schulden en maatwerk steeds meer aandacht gekregen.

Welke ondersteuning en samenwerking vinden de Belastingdienst en Toeslagen hierin vanuit het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM)? En hoe werken Toeslagen en de Belastingdienst hierin samen? Een interview met Loes van Santvoort, adviseur Burgerinteractie en Dienstverlening bij Toeslagen en Eline Ophorst, adviseur interactie bij de Directie Particulieren van de Belastingdienst.

Samen voor de burger

Eline Ophorst en Loes van Santvoort houden zich vanuit de Belastingdienst en Toeslagen bezig met de aanpak van schulden en het coördineren van maatwerk voor burgers. Zij richten zich onder andere op het zoveel mogelijk voorkomen van schulden. Loes vertelt: 'Toeslagen raken de bestaanszekerheid van mensen, bijvoorbeeld met de zorgtoeslag of huurtoeslag. We willen ervoor zorgen dat mensen zo snel mogelijk weten waar ze recht op hebben en waar ze aan toe zijn. Wij betrekken burgerpanels en besteden veel aandacht aan het verbeteren van brieven, die we aan miljoenen burgers sturen.' Eline legt in haar werk binnen Visie op Schulden de verbinding met externe partijen, zoals andere uitvoeringsorganisaties, gemeenten, schuldeisers, de NVVK, Schouders Eronder en ook het interdepartementale Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM). In contact met diverse organisaties bekijkt ze wat dit voor de Belastingdienst betekent en hoe de samenwerking vorm gegeven kan worden. 'De ontvlechting van de Belastingdienst is een politiek en bestuurlijke opgave. Burgers hebben daar geen boodschap aan, die moet je zo min mogelijk vermoeien met de interne regelingen. We proberen die samenwerking met andere Rijkspartijen en schuldeisers te verbeteren, want we zijn uiteindelijk allemaal voor dezelfde burger aan het werk', vertelt Eline.

Maatwerk en multiproblematiek

Casuïstiek komt bij de Belastingdienst en Toeslagen op verschillende plaatsen in de organisaties binnen. Om te zorgen voor maatwerk bij casuïstiek werken beide organisaties met het zogenoemde 'Stellateam', dat de casussen in behandeling neemt. Het Stellateam van Toeslagen en het Stellateam van de Belastingdienst werken nauw samen, omdat de problematiek heel vaak overlapt. Bijvoorbeeld als een burger zijn belastingaangifte op een bepaald moment niet goed heeft gedaan. Dat kan jarenlang doorwerken in het recht op toeslagen of bijvoorbeeld op de aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO) door

de SVB. Ook krijgen de Belastingdienst en Toeslagen regelmatig te maken met burgers met multiproblematiek. In deze situaties zijn de belastingen of toeslagen slechts een onderdeel van een complexer probleem, waar vaak meerdere partijen bij betrokken zijn. Hier komt PMM om de hoek kijken.

Sparren met het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek

De Belastingdienst en Toeslagen maken vooral gebruik van de PMM-instrumenten rond casuïstiek, zoals het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek en het Landelijk Escalatie Team (LET). Loes en Eline hebben korte lijnen met PMM. Zo ontving Toeslagen dit jaar vanuit PMM een vraag over een casus van een gezin waarbij de man drugsproblematiek heeft en via de gemeente in een Wmo-dagbestedingstraject zit. De vrouw heeft geen startkwalificaties en de gemeente heeft met haar afgesproken dat ze een opleiding moet volgen om haar kansen op de arbeidsmarkt te verbeteren. Ze hebben een kind, waar de man niet voor kan zorgen. Opvang is dus noodzakelijk om het gezin verder te helpen. Maar het gezin voldoet niet aan de arbeidseisen, want het Wmo-traject valt niet onder arbeid, dus hebben ze geen recht op kinderopvangtoeslag (KOT). 'Toeslagen mag zelf geen eisen stellen aan de trajecten die gemeenten onder de Participatiewet oplegt', vertelt Loes. 'Uiteindelijk is er via PMM afstemming geweest met de gemeente om te vragen wat de dagbesteding inhoudt. Samen hebben we gekeken naar de mogelijkheden om toch KOT aan te kunnen vragen. De sleutel lag hier echt in het gesprek tussen de juristen van alle betrokken partijen die heel goed naar de casus hebben gekeken.'

Behalve de samenwerking op casusniveau ziet Eline PMM ook als sparringpartner. 'Door PMM is onze samenwerking met deskundigen, het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek en de aangesloten ministeries verbeterd. De Belastingdienst en Toeslagen hebben geen toegang tot gegevens van bijvoorbeeld gemeenten of andere uitvoerders. Andersom kunnen andere partijen ook niet in onze systemen. Met Stella kunnen we alleen in actie komen als de burger, een sociaal raadslid of maatwerkfunctionaris zich bij ons meldt. Dat belemmert de mogelijkheid om burgers proactief hulp te bieden. Het is belangrijk dat onze organisaties en PMM ook daarbij samen optrekken in de communicatie richting gemeenten om hier meer bekendheid aan te geven', vertelt Eline.

Van casuïstiek naar structurele oplossingen

Behalve het behandelen van een casus maken we ook steeds vaker analyses van de signalen die we binnenkrijgen om de omvang van het probleem in kaart te brengen. Daarmee kunnen we bepalen wat we moeten doen om voor een grote groep tot een structurele oplossing te komen. En wat dat betekent voor wet- en regelgeving. Deze signalen agendeert Toeslagen dan ook bij het Ministerie van Financiën en de andere ministeries die over Toeslagenwetgeving gaan. Het is ontzettend belangrijk dat wij het leren ook in samenhang zien met andere domeinen. Dat is zo mooi aan PMM: het programma strekt zich uit van zorg tot veiligheid, over domeinen heen. Dat is echt grote winst.'

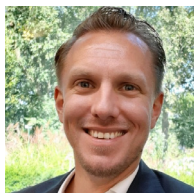
Dit is een ingekort artikel. Wilt u het hele artikel lezen? Kijk dan op onze website:



De deelnemende gemeenten aan het woord over PMM

Annet Visser – Beleidsadviseur Wmo / projectleider Doorbraaknetwerk
Gemeente Groningen

“PMM sluit naadloos aan op de manier waarop we in de gemeente Groningen het domeinoverstijgend leren op 1^e, 2^e en 3^e orde leren hebben ingericht. Het werkt om te weten dat er een plek is om ook landelijk knelpunten en systeemproblemen te adresseren en op te schalen als dat nodig is.”

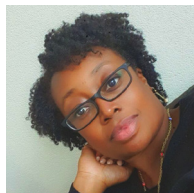


Hugo de Haan – Adviseur Uitvoering Meervoudige Complexe Casuïstiek (MCC) Gemeente Zaandam

“Bij vastlopen bij rijksoverheidsdiensten kent PMM de juiste personen en word je in contact gebracht om de casus die vastloopt te doorbreken middels maatwerk. Elkaar kennen brengt mooie samenwerkingen tot stand en er wordt buitenregionaal gewerkt aan maatwerk.”

Saskia Heirath – Ketenregisseur Gemeente Rotterdam

“Een reden om zeker bij PMM aan te sluiten is, dat de maatwerkfunctionarissen die zijn aangesloten met z'n allen kijken naar wat mogelijk is, om tot een zo integraal mogelijk plan te komen, waarbij iemand geholpen is.”



Marte Kerstens – Coördinator Sociaal Raadslieden U Centraal/kernteamlid 'Citydeal-eenvoudig maatwerk' Gemeente Utrecht

“Het grootste voordeel vind ik de korte lijnen. Het scheelt onze sociaal raadslieden gewoon heel veel gesteggel en tijd met instanties. Je komt gelijk in contact met iemand die verder kan, mag en wil kijken. Daarnaast ervaren we dat de collega's achter het Maatwerkloket veelvoorkomende knelpunten landelijk opschalen, waardoor beleid en wetgeving kritisch bekeken kan worden.”

Jorine Reuhman – Procescoördinator Sociaal Domein
Gemeente Zoetermeer

Het ‘achter de schermen’-effect van het Maatwerkregister helpt: iemand die binnen de eigen organisatie een lijntje legt met een collega om genuanceerder te kijken naar een situatie en waar ruimte is om de persoonlijke omstandigheden van een cliënt mee te wegen. Het zou mooi zijn als er ook buiten de maatwerk-functionarissen van PMM nog meer ruimte is voor direct contact tussen professionals.’



Gerda van Beelen – Regisseur Jeugd en Maatschappelijke
Ondersteuning Gemeente Den Haag

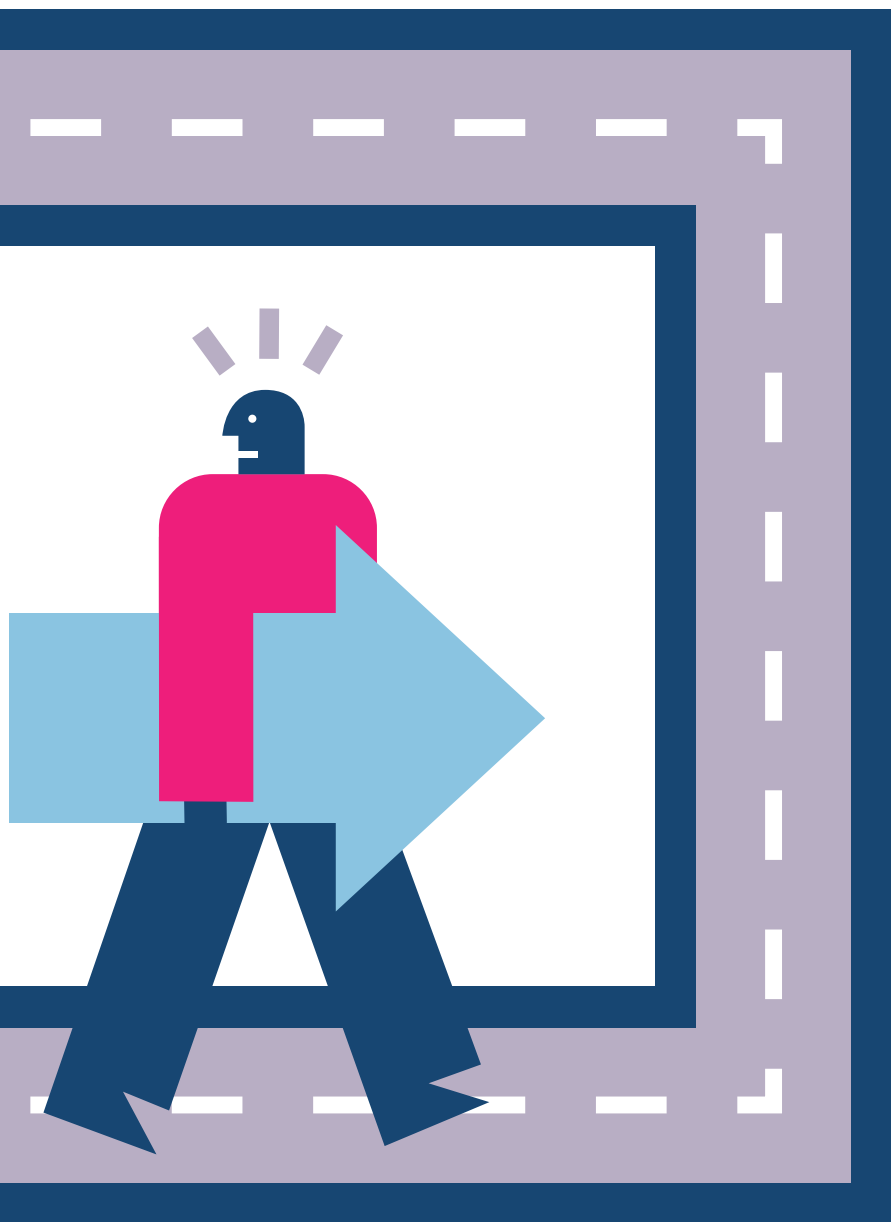
Door het netwerk van PMM bereik ik de juiste professionals als dit niet lukt via de reguliere routes. We bundelen expertise en krachten om zo samen tot maatwerk te komen. Vaak met opbrengst voor zowel de burgers als voor de gemeente en/of organisaties. Ik raad je aan om ook aan te sluiten bij PMM. Je leert veel en er is ook ruimte zelf een onderwerp in te brengen!’

Jildau van 't Zand – Casemanager Gemeente Ooststellingwerf

De wet- en regelgeving heeft soms vergaande consequenties voor burgers met alle gevolgen van dien. Als uitvoerend professional vraag ik hiervoor aandacht middels het inbrengen van praktijksituaties bij PMM. Ik heb ervaren dat het belangrijk is dat overheidsinstanties op landelijk, regionaal en gemeentelijk niveau met elkaar kennismaken om meer inzicht te verkrijgen in elkaars handelen en de gevolgen die dit kan hebben voor burgers.’







Ervaringen gemeente Amsterdam:

‘PMM is essentieel in het verder brengen van complexe casuïstiek’

Graag delen we ervaringen van gemeenten die zich hebben aangesloten bij Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM). Deze keer spreken we met Dirk-Jan Schmidt en Krisje Hunfeld, beiden werkzaam bij de gemeente Amsterdam.

Als procesregisseurs bij het Doorbraakteam Sociaal Domein zijn Dirk-Jan Schmidt en Krisje Hunfeld dagelijks bezig met complexe casussen. ‘Wij zijn niet als hulpverlener betrokken, maar worden door professionals en hulpverleners gebeld zodra ze ergens via de reguliere weg niet uitkomen of als ze iets bijzonders nodig hebben vanuit de gemeente of zorgaanbieders. Het is aan ons om een team te formeren dat goed samenwerkt in zo’n complexe casus of te zorgen voor een betere samenwerking,’ licht Krisje toe. Dirk-Jan: ‘Wij zijn ook bezig met de afhandeling van Herstel Toeslagen voor gedupeerden, er ligt dus genoeg op ons bord.’

Waarom doen jullie mee aan PMM?

Krisje: ‘We hebben in Amsterdam de afgelopen jaren hard gewerkt om de maatwerk-gedachte uit te rollen; het regelen van meer maatwerk in het sociaal domein. PMM is daar ook een onderdeel van. Meedoen is daarom misschien niet helemaal juist verwoord. Ik zou eerder zeggen: we maken sinds 2019 gebruik van het programma van PMM. Bijvoorbeeld van het Landelijk Maatwerkregister. We doen een beroep op dit netwerk om oplossingen te vinden in ingewikkelde casuïstiek dat meer op landelijk en rijksniveau speelt. Of we vragen de regievoerders van het Landelijk Maatwerkloket: denk even met ons mee.’

Dirk-Jan: ‘We hebben vooral te maken met PMM als er problemen spelen waarbij grote landelijke uitvoeringsorganisaties betrokken zijn. Maar als we gekke dingen in de casuïstiek zien die zijn terug te leiden op beleid, dan kan ik me voorstellen dat we die ook kunnen melden. Denk bijvoorbeeld aan meerdere UWV-dingetjes met dezelfde dynamiek, die kunnen we via PMM bij de juiste persoon neerleggen.’

Wat is jullie ervaring met het programma van PMM?

Dirk-Jan: ‘Ik vind het fijn dat we dankzij PMM bij een landelijke uitvoeringsorganisatie zoals de IND of het UWV vrij vlot verder worden geholpen. Bovendien spreekt de persoon aan wie je wordt gekoppeld al ongeveer dezelfde taal. Het zijn mensen die graag willen meedenken in maatwerkoplossingen, en daarbij niet schromen om de regels ver te buigen en weer volgens de bedoeling van de wet te handelen. En echt, ik besef ook dat regels goed zijn. Maar er is altijd een categorie bij wie de regels verkeerd uitpakken. Het is prettig dat iemand dan al zo’n beetje in dezelfde denkmodus zit.’

Wat levert deelname aan PMM jullie op?

Dirk-Jan: 'Ik denk toch vooral die landelijke contacten. Maar ook dat je een casus soms heel anders gaat zien dankzij contact met een landelijke uitvoerder. Denk bijvoorbeeld aan de IND, die heeft informatie waar wij als gemeente niet over beschikken. Ik vind het daarom heel belangrijk dat we elkaar weten te vinden en goed samenwerken.'

Krisje: 'Ja, we zijn blij met de goede – en landelijke – contacten. Wel zou ik graag willen weten wat zij vervolgens doen met alles wat zij horen. We zouden nog veel meer het lerende effect kunnen uitrollen. Bij veel zaken is er bijvoorbeeld ontzettend veel gesteggel over financiering, los van expertise en kennis. Dan zie en merk je dat het voor hen ook ingewikkeld is en kom je in situaties waarbij zorgverzekering, Wlz en een gemeente alle drie naar elkaar wijzen voor een kwetsbare dure jongen. En dan gaat iedereen in de juridische stand; wat is de reikwijdte van de Jeugdwet, de Wlz... het is echt ingewikkeld. Dat hebben we met zijn allen niet echt makkelijk geregeld.'

Kun je een ervaring met een casus noemen – of de inzet van instrumenten?

Krisje: 'Ik merk dat het heel belangrijk is om binnen een casus de dingen goed uit te zoeken. Vanmorgen kregen we bijvoorbeeld de vraag of we een doorbraak wilden regelen voor een huis voor een gezin. De situatie kennen we niet, dan moeten we erachter komen hoe het precies zit. In dat voorveld is het best moeilijk om een heldere analyse te maken. De inhoud is bijna altijd leidend voor het creëren van maatwerk of een doorbraak, je moet dus in de hele breedte naar een casus kunnen kijken. Dat is waar we een beetje mee stoeien. Het is niet zo dat elk gezin dat om een woning vraagt urgentie krijgt. Het probleem kan 'm ook ergens anders inzitten, als je gaat doorvragen. Soms kunnen we de zaak scherper krijgen door te overleggen met het Landelijk Maatwerkloket. De regiervoerders van dit loket stellen hele goede vragen die zeker helpend zijn om erachter te komen waar het obstakel zit in een complexe casus.'

Waarom zouden andere gemeenten zich ook moeten aansluiten bij PMM?

Krisje: 'Elke inwoner heeft te maken met landelijke uitvoeringsorganisaties, dan kun je nooit als gemeente zeggen: wij doen daar niet aan mee. Zeker als je niet zelf een doorbraakteam hebt opgezet, kun je heel veel aan PMM hebben zodra je bijvoorbeeld als wijkteam vastloopt. Dan is het fijn om met iemand te kunnen schakelen die wat meer expertise heeft op grotere domeinen.'

Dirk-Jan: 'Het is gewoon heel handig. En het kost geen geld. En net zoals wij in Amsterdam met het Doorbraakteam proberen de ervaringen van complexe casuïstiek door te laten werken in gemeentelijk beleid, hoop je dat dit landelijk uiteindelijk ook gaat plaatsvinden. Waar je als gemeente dan ook weer van profiteert.'

Dit is een ingekort artikel. Wilt u het hele artikel lezen? Kijk dan op onze website:





**Professionele
buikpijn**
>> PMM helpt!



Opinie: Sociaal Werker van het Jaar

Redouan El Khayari over PMM



Door: Redouan El Khayari, Sociaal Werker van het Jaar 2022

Een terugkerend onderwerp in mijn gesprekken met sociaal werkers is de complexiteit die zij ervaren als gevolg van constante beleidsveranderingen. Sociaal werkers missen daarbij ook een heldere visie en missie in hun werk (Jansen et al., 2021). In de meest extreme situaties ervaren sommige collega's zelfs een gebrek aan ruimte om maatwerk te leveren in urgente situaties, wat het vertrouwen van burgers aantast.

Dit brengt mij bij de mogelijkheid om een beroep te doen op het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM). Een programma met meerdere instrumenten, dat professionals juist helpt om in de meest urgente situaties snel tot een oplossing te komen.

Dit landelijke programma is echter bij veel sociaal werkers nog onbekend. Die onbekendheid van PMM maakt duidelijk dat de gewenste ontkokering in het publieke domein nog steeds onvoldoende is gerealiseerd. Helaas worden burgers en professionals regelmatig geconfronteerd met zorgelijke situaties, waarbij een gebrek aan kennis van de mogelijkheden zoals PMM die biedt aan de orde is. Zo kreeg ik onlangs de vraag van collega's: wat doe je als sociaal werker wanneer je een kind en zijn verzorgers moet mededelen dat de jeugdhulp tijdelijk stopt, omdat twee gemeenten nog onderzoeken wie de zorg gaat financieren? En de vraag: wat doe je wanneer je in een acute situatie moet handelen, maar je eigen organisatie niet meewerkt, omdat de prestatieafspraken het gevraagde handelen niet dekken? Het eerste wat ik dacht – met de wijsheid van nu – is om een beroep te doen op één van de PMM-instrumenten, zoals de maatwerkfunctionaris. Toen ik deze collega's over PMM informeerde, gaven zij unaniem aan dat probleemescalatie bij hun cliënten voorkomen had kunnen worden, als zij op de hoogte waren geweest van de mogelijkheden zoals PMM die biedt.

'Met PMM zet de overheid in op het vervullen van de behoefte aan de menselijke maat.'

– Redouan El Khayari

Het nog te onbekende programma bevat meerdere instrumenten die oplossingen bieden, voor situaties waar ik sociaal werkers in hoor vastlopen. PMM biedt namelijk een houvast om de gelaagde discontinuïteit in het sociaal domein tegen te gaan, waar volgens vele vakgenoten de kern van het probleem ligt. Doordat er geregeld veranderingen optreden in beleid, wet- en regelgeving zijn organisaties genoopt tot constante beleidsinhoudelijke

aanpassingen, wat organisatorische onrust met zich meebrengt. En die onrust sijpelt door naar het werk van de uitvoerende professionals, terwijl burgers juist behoefte hebben aan een bekende sociaal werker om een duurzame werkrelatie mee aan te gaan. Niemand zit er namelijk op te wachten om zichzelf telkens opnieuw bloot te geven en privéomstandigheden te delen. Ook onder sociaal werkers is er behoefte aan continuïteit. Professionals willen – aangezien het om mensen gaat – ervan uit kunnen gaan dat zij terecht kunnen bij de overheid, ongeacht welke transitie of transformatie er plaatsvindt. PMM biedt kansen om deze continue voorziening te zijn.

Met het opzetten van PMM zet de overheid in op het vervullen van de behoefte aan de menselijke maat. Wie op de site van PMM terecht komt, ziet dat hier mensen en niet systemen centraal staan. Dit uitgangspunt komt ook terug in de inhoud en het instrumentarium van het programma, omdat PMM juist in samenwerking oplossingen zoekt, wanneer sociaal werkers vastlopen in de regels. Hiermee is PMM gericht op een veelgehoorde behoefte aan continuïteit, wanneer er uitzichtloze situaties van discontinuïteit dreigen op te komen. Dus wanneer overheden met de beste bedoelingen nieuw beleid creëren, is een overheidsprogramma als PMM essentieel, omdat het houvast en vertrouwen biedt in de meest urgente en complexe situaties.

Op de dag dat ik werd verkozen tot Ambassadeur van het Sociaal Werk, haalde Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Maarten van Ooijen een belangrijke opgave aan: het vergroten van het vertrouwen tussen overheden, sociale professionals en burgers. Het is een opgave die geregeld naar voren komt in het publieke en wetenschappelijke debat over sociaal werk. Zonder al te naïef te zijn, weet ik dat een programma als PMM niet meteen de oplossing is voor deze complexe opgave. Toch werken 6 ministeries, 14 landelijke uitvoeringsorganisaties en 50 gemeenten samen in dit programma, en hebben ze zich er aan gecommitteerd. Dit commitment betekent ook erkenning van sociaal werkers en burgers, door in het uiterste geval altijd een oplossing te willen zoeken wanneer zij vastlopen. Naast de al aangesloten organisaties en gemeenten kunnen in de praktijk alle Nederlandse gemeenten kosteloos een complexe casus, waarmee zij in hun maag zitten, indienen bij het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek van PMM.

Met het vermogen om in te spelen op de vertrouwensrelatie en de samenwerking in het sociaal domein heeft PMM haar positie verstevigd. Zeker nu we in de jeugdzorg het normaliseren en preventie willen bevorderen, dient PMM bekender te worden onder sociaal werkers. PMM kan namelijk voor geruststelling zorgen, door houvast en zekerheid uit te stralen. Houvast en zekerheid, doordat het programma laat zien dat onbedoelde effecten als gevolg van beleidswijzigingen wellicht niet geheel uit te sluiten zijn, maar dat het oplossend vermogen van sociaal werk wel herkend en erkend wordt. Als sociaal werker heeft PMM om deze reden mijn steun, en zal ik deze steun uitdragen in de vorm van het bevorderen van de bekendheid van PMM in het sociaal domein.

Jansen, J., Ketel, J., Liefhebber, S., Panhuijzen, B., & Van Pelt, M. (2021). De stand van het sociaal werk in Nederland. De grote raadpleging van het sociaal werk 2020. Movisie, Utrecht. Verkregen van <https://www.movisie.nl/publicatie/stand-sociaal-werk-nederland>

Colofon

Uitgave

Deze publicatie is een uitgave van het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM). PMM is een initiatief van de ministeries van SZW, BZK, JenV, OCW, VWS, FIN (DG Toeslagen) in samenwerking met gemeenten en uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst, CAK, CJIB, DUO, SVB en UWV.

Content afkomstig uit:

- Publicatie 'Met hart en ziel en heel veel energie - 9 verhalen uit de dagelijkse praktijk van de maatwerkprofessional'
- Sociaal Bestek, nummer 3, jaargang 84, juni 2022
- Maatwerk Magazine 2022, Programma Sociaal Domein en City Deal Eenvoudig Maatwerk

Redactie overige content

- Redouan El Khayari
- Leene Communicatie
- Maatschap voor Communicatie
- Kernteam Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM)

Eindredactie

Maatschap voor Communicatie

Publiquest

Vormgeving

VormVijf, Den Haag

Illustraties

VormVijf en Stang Gubbels

Met dank aan

Veel dank aan alle geïnterviewden, maatwerkfunctionarissen en andere betrokken professionals en partners in het programma die hun medewerking aan dit PMM-boekje hebben verleend, in woord en beeld.

Druk

Editie 1

Wilt u weten wat PMM nog meer te bieden heeft? Of wilt u in contact komen met PMM? Kijk dan voor meer informatie op onze website:
<https://maatwerkmultiprobleemhuishoudens.nl>.

Let op: vanaf 2023 krijgt PMM een nieuwe domeinnaam:

<http://www.maatwerkmultiproblematiek.nl>.

