

MAATPACT document 10

De beweging naar het sociaal domein van de toekomst

mensvriendelijke systemen

behulpzame regels

minder bureaucratie

Eindrapportage Maatpact

Voor bestuur – management – beleid – en iedereen die geïnteresseerd is in de ontwikkeling van Maatpact
8 februari 2022



Maatpact is:

- **UITZICHTLOZE SITUATIES VAN INWONERS DOORBREKEN**
- **GELD OP DE MEEST ZINVOLLE MANIER BESTEDEN**
- **HET SOCIAAL DOMEIN VAN DE TOEKOMST ONTWIKKELEN** (met mensvriendelijke systemen, behulpzame regels en minder bureaucratie)

Bevindingen, conclusies, handvatten en aanbevelingen fase 1, 2 en 3 tot 8 februari 2022

In dit document:

Samenvatting vooraf (pag. 2), Maatpact, het begon met een bakje yoghurt (pag. 3), **Opbrengsten Maatpact:** Successen per gemeente (pag. 4), Ondersteuning door IPW (pag. 9), Leren van 100 maatwerkreizen (pag. 10), de maatwerk-app van IPW (pag. 11), Financiën (pag. 14), 2e en 3e orde leren: werktafel gemeente Tilburg (pag. 22), Samenwerken met zorgverzekeraars (pag. 25), Samenwerken met het Rijk: PMM (pag. 26) en Ons Pact (pag. 28). **Bevindingen en aanbevelingen voor de toekomst:** Wat willen de gemeenten? (pag. 29), Bevindingen van de projectcoördinator en communicatieadviseur (pag. 30), Aanbevelingen (pag. 31).

Samenvatting vooraf

1. De beweging naar het sociaal domein van de toekomst

mensvriendelijke systemen

behulpzame regels

minder bureaucratie

Dit hebben we al bereikt:

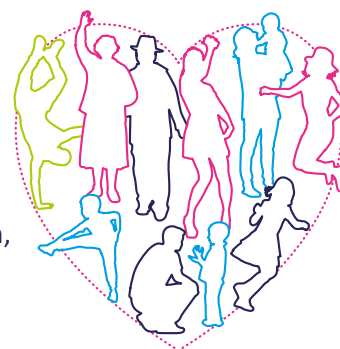
- Mensen gaan vaker vóór regels.
- De **waardendriehoek helpt** om de gekozen maatwerkoplossing goed te onderbouwen en mogelijk te maken.
- Het **verzamen en analyseren van data** levert ongelooflijk veel inzichten op: bestaanszekerheid éérs! Welke signalen kondigen aan dat die bestaanszekerheid in gevaar komt? Dat een situatie uitzichtloos dreigt te worden of het al is?
- Met **samenwerken** (vanuit alle domeinen en met externe partners) kom je écht verder.
- De eerste knellende patronen in regels en systemen zijn in kaart gebracht. Er is een **start gemaakt met het ontwikkelen van het sociaal domein van de toekomst**: met mensvriendelijke systemen, behulpzame regels en minder bureaucratie.

En nu willen we nog:

- **Maatwerk zoveel mogelijk overbodig maken** – doordat we optimaal gebruik maken van de ondersteuning die de wetgeving biedt en door knellende patronen in lokale en landelijke regels en systemen op te lossen.
- Hulp vanuit het Rijk bij het **oplossen van knellende patronen** in *landelijke* regels en systemen.
- Uitvoerend professionals helpen om heel vroeg te herkennen dat de bestaanszekerheid van een inwoner wel eens in het gedrang zou kunnen komen. **De beweging maken naar meer preventie** en het voorkomen van uitzichtloze, complexe, multiprobleemsituaties.

WAAR ZIJN DE VERHALEN OVER ONZE INWONERS?

Deze rapportage gaat helemaal niet over de ervaringen van onze inwoners met Maatpact. Best gek. Dat komt doordat het moeilijk is inwoners te vinden die hun verhaal met ons willen delen. En omdat de focus lag op het werken aan mensvriendelijker systemen, behulpzame regels en minder bureaucratie: veranderingen in systemen en processen, samenwerking met verschillende partijen, data-analyse. Allemaal nogal technisch van aard. Maar gedaan met hart voor onze inwoners.



2. Het begon allemaal met een bakje yoghurt...

Maatpact...
waarom ook alweer?

Tijdens de heidag sociaal domein in oktober 2018 luisteren bestuurders, managers en beleidsmakers van de negen gemeenten naar een verhaal van Albert-Jan Kruijter van IPW. Over een meisje met anorexia dat iets heel eenvoudigs nodig heeft, maar dat door de ingewikkelde manier waarop de overheid georganiseerd is niet kan krijgen: yoghurt, met veel eiwitten.

Het meisje in kwestie weegt nog maar zo weinig dat ze niet eens opgenomen kan worden in een kliniek. (Daar kun je ook van alles van vinden, overigens.) Daarvoor moet ze eerst twee kilo aankomen. Er is bedacht dat dat met speciale, vette yoghurt met veel eiwitten wel moet lukken. Alleen hebben de ouders van het meisje daar het geld niet voor.

Zonder yoghurt gaat dit meisje dood, maar het is net of niemand daarvan écht doordrongen is. De ziektekostenverzekeraar zegt 'nee'. En ook de gemeente kan deze vorm van ondersteuning niet vergoeden.

YOGHURT PAST IN GEEN ENKEL VAKJE.

Op die dag besluiten negen gemeenten dat ze werk willen maken van bureaucratie die een eenvoudige oplossing in de weg staat. Iedereen begrijpt dat een kleine ingreep hier grote impact gaat hebben. Daar komt bij dat de meeste gemeenten wel een situatie kennen waar ze jaar in jaar uit tienduizenden euro's aan ondersteuning aan uitgeven. Zonder dat er wezenlijk iets verandert voor de betreffende inwoners. Laat staan dat de situatie verbetert.

Het uit de weg ruimen van bureaucratie is niet alleen veel beter voor de inwoners, maar waarschijnlijk ook voor de portemonnee van de gemeenten. Ook zonder dat tot drie cijfers achter de komma te berekenen, voelt iedereen aan dat dit klopt.

Op die Heidag ontstond het Yoghurtpact, dat later Maatpact ging heten. En er werden drie klinkende doelen bij geformuleerd:

1. **Uitzichtloze situaties van inwoners doorbreken**
2. **Geld op de meest zinvolle manier besteden**
3. **Het sociaal domein van de toekomst ontwikkelen** (met mensvriendelijke systemen, behulpzame regels en minder bureaucratie)

Ruim drie jaar later sluiten we het project Maatpact af. **Maatpact zette de beweging in gang naar meer maatwerk en meer menselijke maat. Naar meer investeren op bestaanszekerheid. Naar leren waar de systemen écht anders moeten en daar samen – ook met woningcorporaties, zorgverzekeraars en het Rijk – voor zorgen.**

De beweging laat zich goed beschrijven, maar lang niet altijd vatten in cijfers. Dat hoeft ook niet, want iedereen voelt: **we gaan de goede kant op!**

Hoe is Maatpact onderdeel geworden van het dagelijks werk?

3. Opbrengsten Maatpact

3.1 Successen per gemeente

Maatpact is zeer veelzijdig. De successen en inzichten liggen bijvoorbeeld op het vlak van leren werken met de doorbraakmethode en de waardendriehoek, inwoners écht helpen; meer voldoening uit je werk voor inwoners halen; maatwerk in de processen en werkwijze van de organisatie verankeren; interne samenwerking tussen de domeinen en wetten verbeteren; besparen door toekomstige uitgaven te voorkomen; meer of anders investeren op bestaanszekerheid; leren van casuïstiek: dit wérkt!; leren van patronen achter het organiseren van maatwerk: waar moet het systeem anders? En met wie krijgen we dat voor elkaar?

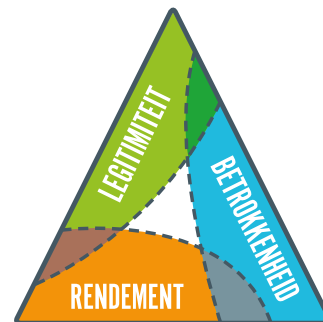
Draagt bij aan de Maatpact-doelen:

- 1 Uitzichtloze situaties van inwoners doorbreken
- 2 Geld op de meest zinvolle manier besteden

GEMEENTE

Gi(ze) en Rijen

- Gebruik **waardendriehoek**; deze is ook geland in de visies van alle ABG-gemeenten (Alphen-Chaam, Baarle-Nassau en Gilze en Rijen). Sinds januari 2022 zijn ook Alphen-Chaam en Baarle-Nassau officieel aangesloten bij de gemeenschappelijke regeling Hart van Brabant.
- Doorontwikkeling van PPP naar Maatpact naar **doorbraakteam**. **Externe partners** zijn ook regelmatig aangesloten bij het doorbraakteam en ervaren daardoor breder meedenken vanuit de gemeente en behoefte om samen dingen op te pakken voor en met de inwoner. Recente **samenwerking met CZ** springt er echt uit (voor casussen kun je bellen).
- Alle ABG-gemeenten hebben boeknummers met budget ingevoerd onder de noemer '**ontschot budget**' (**Maatpact**). Medewerkers vragen dit aan via een eenvoudig formulier met checks op de waardendriehoek. De teamleiders zijn budgethouders.
- Er komt een **doorbraakdag**. Maatwerk op de kaart/agenda houden bij beleid en uitvoering. Inspiratie en samenwerking en fun staan centraal.
- De '**menselijke maat**' is opgenomen in de burgerpeiling en de doelstellingen voor dienstverlening (breder dan sociaal domein).
- Pareltjes breed **delen geeft energie**, zowel voor degene die deelt en enthousiaste reacties krijgt als voor de anderen die weer op ideeën gebracht worden. Parels zijn regulier opgepakt en opgelost, maar er is wel out-of-the box (dus buiten het standaard aanbod) en volgens de waardendriehoek gedacht.



gemeente Hilvarenbeek

- Steeds meer **objectief afwegen**: wat is de vraag en wat is nodig? Los van wet- en regelgeving.
- Steeds meer **vraaggericht** in plaats van aanbodgericht werken.
- Soms ook moeilijk om los van alle wet- regelgeving te vertrouwen op je eigen visie/oordeel.
- **Laten zien wat we werkelijk doen**.



- De grootste opbrengst van Maatpact is dat we veel meer **sparren** over afdelingen en organisaties heen. Dat gebeurt tijdens het Maatpactoverleg met ons doorbraakteam, maar ook in een breder geheel vinden de afdelingen elkaar steeds beter. Ook lijnen met externe partners (bijvoorbeeld CZ) lopen nu gemakkelijker en we weten elkaar steeds beter te vinden doordat er directe lijnen zijn en collega's er een gezicht bij hebben. Ook vinden andere gemeenten buiten onze regio ons dankzij de landelijke versie van Maatpact (PMM).
- We kijken **out-of-the-box** naar mogelijkheden. In veel gevallen past een oplossing binnen de wet. Wanneer een echte uitzondering of doorbraak nodig is die niet binnen een specifieke wet geregeld kan worden, kijken we met elkaar of we de doorbraakmethode kunnen gebruiken en wat het oplevert.
- Alle teams werken samen, dus **vanuit verschillende perspectieven** kijken we naar de specifieke casus.



- We hebben een **doorbraakteam** dat wekelijks tijd in de agenda reserveert. Een casus voor maatwerk (niet alleen Maatpact, maar alle maatwerk) kan snel besproken worden. Vaak kan de medewerker hierna verder en komen er creatieve oplossingen naar boven.
- Voor de grotere maatwerkcasussen, zoals Maatpact, werken we met de **doorbraakmethode**. Hiermee maken we inzichtelijk waarom een uitzondering nodig is en wat dit oplevert. De werkers vinden het zelf ook een inzichtelijke manier van werken. Het ordent als het ware je gedachten en biedt de **onderbouwing** die je nodig hebt voor de doorbraak.
- We hebben **samenwerkingsafspraken** gemaakt met de woningcorporatie. Er is nu een vaste contactpersoon en overlegtafel voor casussen waar de woningcorporatie onderdeel is van de doorbraak.
- We merken ook een **lerend effect** op tijdens de overleggen met het doorbraakteam. De positieve ervaringen uit eerdere casussen wegen we mee in de besluitvorming in nieuwe casussen.



gemeente Loon op Zand

- In Loon op zand wordt over de verschillende gebieden (Jeugd, Wmo, P-wet) heen al veel **samengewerkt**. Er is natuurlijk altijd ruimte voor verbetering en verdere ontwikkeling.
- Het **doorbraakteam** werkt intern goed. Ook de samenwerking onderling verloopt soepel.
- Maatwerkoplossingen werden in Loon op Zand al regelmatig toegepast, toen nog op basis van de hardheidsclausule. De Maatpactgedachte was nog niet verankerd in onze manier van werken en daardoor kostte het veel tijd en energie om maatwerk mogelijk te maken. Doordat we de **Maatpactgedachte een belangrijke rol** hebben gegeven in de regio en intern, zien we dat het makkelijker wordt om op deze manier te werken.
- Wij willen de maatwerkgedachte **verder versterken** en **meer systemisch gaan denken en werken**, in plaats van vraaggericht. Hierbij is de Maatpactgedachte ondersteunend en helpend.
- De **waardendriehoek**, met name het onderdeel financiën, is een belangrijk onderdeel geworden in het maatwerkproces. Wij willen dit verder onder de aandacht brengen bij de consultants, zodat zij anders gaan kijken en handelen.
- Aandacht voor 2022 ligt op het nog meer **inbedden** van de Maatpactgedachte **bij alle consultants en in de wijkteams**. Uitwisseling van creatieve ideeën tussen de verschillende gemeenten. Afspraken met **ketenpartners** maken, al dan niet regionaal en landelijk met zorgverzekeraars. Maar ook de **werkprocessen** intern verder stroomlijnen.



- In de werkwijze binnen gemeente Heusden is op het gebied van maatwerk niet veel veranderd door de komst van het Maatpact. **We werken nog steeds veelvuldig met PPP**. In de start van het Maatpact hebben we een aantal casussen aangemeld en samen met IPW de doorbraakmethode toegepast. Omdat dit niet tot nieuwe inzichten heeft geleid, is dit in het vervolg nauwelijks nog ingezet.
- **Successen bereikt bij externe partners**. Zo hebben we samen met IPW onze partners betrokken in de maatwerkgedachte. Door de analyses vanuit het Maatpact werd inzichtelijk dat gemeenten veel maatwerkoplossingen bekostigen die feitelijk niet onder de wettelijke verantwoordelijkheid van de gemeente vallen, maar bijvoorbeeld onder die van woningcorporaties, sociale zaken of de zorgverzekeraar. Door de woningcorporatie en de uitvoeringsorganisatie voor Sociale Zaken in onze gemeente mee te nemen in het Maatpact is de gezamenlijke verantwoordelijkheid die gevoeld wordt in casussen sterk gegroeid en komen we veel verder met elkaar in casussen die vragen om maatwerkoplossingen.
- **Dankzij de regionale schaal veel makkelijker in gesprek met zorgverzekeraars**. Dat is heel waardevol en we hopen ook met hen steeds meer samen te kunnen werken als het gaat om maatwerkoplossingen.



GEMEENTE TILBURG

- **Het organiseren van maatwerk is geprofessionaliseerd.** De doorbraakmethode is voor de professionals in de stad een ondersteunend hulpmiddel om maatwerk voor complexe situaties te realiseren. De **maatwerkcommissie** heeft een duidelijke plek in het proces om maatwerk te bedenken en uit te voeren.
- We hebben grote stappen gezet met **eerste, tweede en derde orde leren via de werktafel** (zie ook pagina 22). Deze stappen worden inmiddels ook gezien en omarmd door de ministeries van BZK, VWS en SZW. In 2021 zijn er afspraken gemaakt om met deze ministeries de werktafel verder door te ontwikkelen, vanuit de gedachte dat aan de werktafel met alle betrokken partners beleid wordt gemaakt of beleidsaanpassingen worden gedaan (zie ook pagina 28, Ons Pact).

Gemeente Waalwijk

- **Kwetsbare inwoners gaan vóór knellende regels.** Dat doen we voor onze inwoners, maar ook onze (senior) regisseurs vinden het heel prettig om mensvriendelijk te kunnen zijn.
- Alleen al dát er een mogelijkheid is om **out-of-the-box te mogen denken**. Alles mag, zolang je het goed kunt onderbouwen met behulp van de waardendriehoek. Dat stimuleert.
- Maatpact is een toevoeging in situaties waar meerdere en complexe problemen tegelijk spelen. Een doorbraak maakt het leven van de betrokken inwoners echt beter. We zijn ons bewust van het belang om voor meer **preventieve oplossingen** te kiezen: voorrang bij het toekennen van een woning, een schuld helpen aflossen om grotere schulden en nog meer problemen te voorkomen. Dat is ook nog eens goedkoper.
- Ook onze **ketenpartners komen in beweging** richting meer creatieve oplossingen. Daar zijn we blij mee en we willen samenwerking hierin verder uitbouwen.
- De komende periode gaan we, ondersteund door IPW, **Maatpact integreren in onze processen**. Dit betekent dat we straks bij de toegang drie mogelijke processen hebben:
 1. Het reguliere proces waarbij ondersteuning geboden kan worden op basis van de wet- en regelgeving;
 2. Het maatwerkproces waarbij ondersteuning geboden kan worden die niet (helemaal) past binnen de wet- en regelgeving en die geen hoge extra kosten of inbreng van andere partijen vraagt;
 3. Het Maatpactproces waarbij multi-problemen worden besproken door meerdere partijen om zo tot goede afspraken over samenhang in het hulpverleningsaanbod te komen.

Gemeente **Dongen**



Dongen omarmt de visie op normaliseren, positieve gezondheid en out-of-the-box denken waar reguliere oplossingen ontoereikend zijn. We leiden de hulp en ondersteuning aan onze inwoners in goede banen door goed te kijken wat speelt, wat een inwoner nodig heeft en door ervoor te waken dat kleine problemen onnodig groot worden. Maatwerk in het algemeen en Maatpact in het bijzonder verdienen een stevige plek in de uitvoering van onze visie. Door vele wisselingen en uitval binnen alle geledingen van het sociaal domein zijn we daarmee nog niet zo ver als we zouden willen. **Begin 2022 heeft Dongen pas op de plaats gemaakt en opnieuw 'ja' gezegd tegen het gedachtegoed van Maatpact.** Met ondersteuning van IPW en vanuit de organisatie gaan we de doorbraakmethode en waardendriehoek in onze werkwijze integreren.

3.2 Ondersteuning door IPW

Fase 1

- Introductie doorbraakmethodiek en waardendriehoek
- Leeromgeving met instructie- en introductiefilmpjes
- Casuïstiek begeleiden: 51 casussen. IPW aan het stuur, uitvoerend medewerkers op de rijdersstoel
- Data verzamelen vanuit alle casuïstiek
- Kosten-batenanalyse van alle casuïstiek in de regio en per gemeente

De leeromgeving blijft beschikbaar

Janine Wagenveld was ons eerste aapreepunt voor Maatpact binnen IPW.



Fase 2

- In samenwerking met Maarten van der Sterren (gemeente Tilburg): data analyse: vier giftige cocktails en Woonfuik (zie pagina 18). De woonfuik maakt inzichtelijk hoe inwoners uiteindelijk in de situatie terecht komen dat ze uit hun huis gezet (dreigen te) worden.
- Casuïstiek begeleiden: 49 casussen. Uitvoerend medewerkers aan het stuur, IPW op de rijdersstoel.
- Kraak-de-casus sessies: 17

Fase 3

- In samenwerking met Maarten van der Sterren (gemeente Tilburg): data-analyse. Inzichtelijk maken in hoeverre de inzet van Jeugdzorg, GGZ-ondersteuning en hulp bij Schulden (laag/inkomen) daadwerkelijk helpt.
- Introductie applicatie voor het maken van maatwerkplannen en monitoring en feedback op de kwaliteit van de doorbraakplannen.
- Kraak-de-casus sessies: 2
- Casuscoaching

Na de afronding van deze rapportage:

- Verfijning analyse op Jeugdzorg, GGZ en Schulden (/laag inkomen).
- Uitvoerend professionals van de gemeenten helpen bij het maken van een kwalitatief goed doorbraakplan in de applicatie. Daarin staat het perspectief van de inwoner voorop. Professionals kunnen voor ondersteuning bellen naar de *helpout*.
- Doorbraakoverleg voorzitten om de beweging naar Maatpact en maatwerk nieuw leven in te blazen (gemeente Dongen en Waalwijk)
- Kraak-de-casus sessies: 6

Bekijk [hier](#) de video die IPW maakte bij wijze van eindrapportage over Maatpact in onze regio



3.3 Maatwerkcreizen: leren van 100 casussen

Maatwerkcreizen laten zien wat er precies gebeurt wanneer organisaties maatwerk willen toepassen. Waarom een doorbraak wel lukt of juist niet en welke patronen hierin te herkennen zijn. Met subsidie van ZonMW onderzocht IPW (Instituut Publieke Waarden) voor honderd maatwerkplannen welke reis zij door de organisatie aflegden. Twintig plannen komen uit onze regio en zijn door onze professionals, Sjef de Kort (Waalwijk), Juul van Schaik (Oisterwijk) en Christel van Zelst (Tilburg) onderzocht.

Draagt bij aan de Maatpact-doelen:

- 1 Geld op de meest zinvolle manier besteden
- 2 Het sociaal domein van de toekomst ontwikkelen
(met mensvriendelijke systemen, behulpzame regels en minder bureaucratie)

Wat blijkt? Maatwerk organiseren gaat in zestien van de honderd onderzochte gevallen vanzelf. In de andere 84 niet.

Net als inwoners worden maatwerkplannen op hun reis ook vaak van het kastje naar de muur gestuurd.

Dit gebeurt vaker naarmate de problemen van mensen complexer zijn. Er is bijvoorbeeld niet één organisatie of instelling die precies de zorg uit het maatwerkplan kan leveren. Niemand neemt het voortouw, pas als een crisis ontstaat komt er beweging en is de doorbraak vaak binnen 24 uur geregeld. Het gebeurt ook regelmatig dat aanvragen telkens maar op één of enkele punten worden afgewezen, terwijl dit op basis van meerdere afwijzingsgronden zou kunnen. Vervolgens verzinnen de betrokken hulpverleners een list of een oplossing om een uitzondering op een uitzondering mogelijk te maken, en dienen ze een nieuwe aanvraag in. Waarna deze aanvraag vervolgens op basis van een ander punt wordt afgewezen. Het gebeurt ook dat professionals het zo oneens zijn met elkaar over het perspectief van het gezin en de doorbraak, dat het niet eens tot een plan komt.

Wat wél werkt: goede professionals, ondersteund door een goede organisatie

In zestien van de honderd maatwerkcreizen werd de doorbraak snel goedgekeurd en gerealiseerd.

De helpende factoren:

- Maatwerk is goed georganiseerd.
- Professionals zijn effectief: ze hebben inhoudelijke kennis van wet- en regelgeving, van kosten en baten en van wat werkt voor het gezin. Ze kunnen overtuigen en verkopen, kunnen een breed netwerk inzetten en hebben doorzettingsvermogen.
- Een goed plan, **onderbouwd vanuit de waardendriehoek**, maakt veel vragen en tegenwerpingen al meteen onschadelijk.
- **Maatwerkbudget**. Bureaucratievrij geld dat professionals snel en op eigen gezag kunnen inzetten.
- Een **crisis (helaas)**. Er is nog veel winst te behalen in het voorkomen van een crisis, bijvoorbeeld door intensievere samenwerking tussen sociaal domein en Veiligheid of sociaal domein en Wonen/Ruimte.

Het volledige onderzoek '[84% Maatwerk Een zoektocht naar minder meningen over mensen met meerdere problemen](#)' van IPW is te lezen op de website van de regio Hart van Brabant. De handvatten en aanbevelingen om maatwerkcreizen soepeler te laten verlopen zijn voor de Hart van Brabant-gemeenten zeer bruikbaar.

3.4 Maatwerk-applicatie van IPW

In maart 2021 zeiden bestuurders tijdens het regionale poho 'ja' tegen de IPW-app:

- als hulpmiddel voor het maken van een maatwerkplan;
- om data te verzamelen voor monitoring.

Monitoringsgegevens

Elke gemeente kan deze gegevens uit het eigen dashboard halen:

- Gebruikte wetten om de plannen te onderbouwen.
De app presenteert een top-10.
- De domeinen waarop de doorbraken uit de plannen plaatsvinden.
- Besteed maatwerkbudgetje: per plan en totaal.
- Een vergelijking van de kosten voor het doorbaakplan met de huidige en de dreigende situatie, per geldstroom (wmo, jeugd, P-wet, etcetera...).

Hiermee is inzichtelijk op welke domeinen, welke wetten en welke geldstromen de maatwerkoplossingen liggen. Het dashboard geeft geen beschrijving van de maatwerkoplossing. Daarvoor moet je het maatwerkplan zelf raadplegen of de maker ervan.

Draagt bij aan de Maatpact-doelen:

- 1 Uitzichtloze situaties van inwoners doorbreken**
- 2 Geld op de meest zinvolle manier besteden**
- 3 Het sociaal domein van de toekomst ontwikkelen**
(met mensvriendelijke systemen, behulpzame regels en minder bureaucratie)

Na de zomer namen de meeste gemeenten de app op hun eigen moment in gebruik (de gemeenten Dongen, Tilburg en Waalwijk nog niet). Schoorvoetend, mogen we wel zeggen, want zowel aan de kant van gemeenten (het daadwerkelijk verzamelen en aanleveren van de vereiste lokale gegevens, zoals tarieven, verordeningen en beleidsregels) als aan de kant van IPW (invoeren van alle lokale gegevens) waren vereende krachten nodig om de app gebruiksklaar te krijgen.

GEbruikerservaringen

De gemeenten hebben nog maar beperkt ervaring in het werken met de applicatie. Dat gezegd hebbende:

HULPMIDDEL BIJ HET MAKEN VAN EEN MAATWERKPLAN



- Met de applicatie maak je een goed onderbouwd doorbraakplan. Op voorhand neemt die onderbouwing veel vragen van collega's en bestuurders weg.

-
- Veel uitvoerend werkers vinden het moeilijk hun doorbraakplan te onderbouwen met legitimiteit en een rendementsberekening. De applicatie maakt dit veel gemakkelijker

door suggesties aan te bieden voor wetten en regels die de gewenste oplossing ondersteunen en door een maatschappelijke prijslijst aan te bieden waarmee de applicatie een overzicht maakt van de te verwachten kosten.

-
- Voorwaarde om profijt te hebben van de applicatie is dat de uitvoerend medewerker de doorbraakmethode kent.



- Nog ontdekken of de applicatie helpt bij het bedenken van creatieve maatwerkoplossingen.
- Gemeente Hilvarenbeek zoekt nog naar een manier om de app ook te kunnen gebruiken voor PGB. Omdat het lastig is daar een kostprijs aan te hangen.
- Wens: twee scenario's kunnen maken voor een maatwerkoplossing en er later één kiezen. Als je dit wilt moet je de casus twee keer invoeren, elk met een andere maatwerkoplossing en zelf de vergelijking maken en later één van de casussen verwijderen.
- Wens: ook als je het maatwerkplan niet in de applicatie maakt kunnen zoeken in de maatschappelijke prijslijst en 'legitimitieit' om je maatwerkoplossing goed te kunnen onderbouwen. In het bijzonder voor niet al te complexe situaties waarin wél maatwerk nodig is.
- Wens: de applicatie als database voor originele en bruikbare maatwerkoplossingen van alle regiogemeenten kunnen raadplegen. Ter inspiratie.

DATA VERZAMELEN VOOR MONITORING



- Gemeente Hilvarenbeek wil de data uit de app gebruiken om de gemeenteraad meer inzicht te geven in het maatwerk dat de gemeente inwoners biedt, waarom en wat dat oplevert.



- De rendementsberekening gaat ervan uit dat het dreigend scenario met alle kosten van dien volledig uit zal komen en dat er gedurende een jaar ook niks aan de situatie zal veranderen, waardoor die kosten lager worden. Dat is niet altijd de realiteit.
- De uitvoering vraagt zich af: 'Heeft het zin om casussen die niet al te complex zijn in de applicatie in te kloppen? Dit is zó veel werk...' *(Jazeker! Uit veel casussen kun je leren waar regels en systemen de best passende oplossing in de weg zitten – en dus aangepast moeten worden om steeds meer oplossingen 'gewoon' uitvoerbaar te maken. Zonder dat er nog maatwerk nodig is.)*
- Uitvoering en beleid vragen waarom we blijven focussen op het vastleggen van maatwerk terwijl we willen dat maatwerk steeds vaker een reguliere oplossing wordt. *(Het is nu nog maatwerk omdat het nog niet*

lukt de oplossing via de reguliere wegen uit te voeren. Inzicht in veel casussen maakt veel duidelijker waar de knelpunten zitten om maatwerk 'regulier' te maken.)

- In hoeverre leveren de gegevens die de applicatie oplevert voldoende informatie op? Gemeenten hebben meer interesse in de inhoud van de doorbraak en de wijze waarop deze tot stand kwam dan in 'aantallen'.
- In het regionale kernteam Maatpact leeft geen eenduidige wens om door te gaan met regionale monitoring. Het gevoel dat het 'nuttig' is en 'goed om te doen' kan geen enkele gemeente vertalen naar een concrete behoefte of wens. Er zal eerst een duidelijk doel nodig zijn dat rechtvaardigt dat alle gemeenten dezelfde gegevens verzamelen in hetzelfde systeem en een groot volume aan data bij elkaar brengen.



- Aan lokale monitoring heeft bijna elke gemeente wél behoefte: om de (hoge) kosten voor het sociaal domein goed te kunnen onderbouwen, om te leren van lokaal maatwerk en patronen te vinden in de systemen en regels die maatwerk in de weg zitten – en die opgelost moeten worden om mogelijk te maken dat het maatwerk niet meer nodig is en ‘regulier’ opgelost kan worden. Elke gemeente beschikt over systemen waaruit ze zelf de gewenste informatie voor monitoring en analyse kan halen. Hiervoor is de applicatie niet nodig.

- Gemeente Heusden monitort maatwerkoplossingen al langer. Zij onderzoekt of de applicatie van IPW hetzelfde en liefst meer oplevert dan de huidige wijze van lokale monitoring. Is dit het geval, dan wil de gemeente overstappen naar de applicatie van IPW. Wanneer er geen regionaal besluit komt om regionaal data te monitoren met behulp van de applicatie van IPW, dan is het waarschijnlijk dat Heusden terugkeert naar haar eigen beproefde wijze van lokale monitoring (via Excel).

- De vraag is wat we nog ‘maatwerk’ willen noemen. Gemeenten maakten allemaal de beweging naar meer maatwerk. Oplossingen die bijvoorbeeld eerder onder het PPP (Persoonlijk Passend Pakket) vielen, worden nu vaak als regulier bestempeld. Gemeente Goirle onderzoekt óf ze elke vorm van uitzondering wil oormerken en zo ja, in hoeverre ze dan onderscheid wil maken tussen de verschillende vormen en gradaties.

- Samen met een aantal andere grote gemeenten in Nederland, waaronder Amsterdam en Utrecht, is de gemeente Tilburg onderdeel van de Citydeal Eenvoudig Maatwerk. Rondom de periode van de regionale besluitvorming over het gebruik van de applicatie zijn bij de deelnemende gemeenten vragen gerezen over de applicatie. Tilburg neemt samen met de gemeenten Utrecht en Amsterdam

het voortouw om de vragen met IPW te bespreken en duidelijkheid te krijgen over:

- de dekking van de landelijke kostenstructuur: de daadwerkelijk in rekening gebrachte kosten blijken bij verschillende gemeenten hoger dan vooraf aangegeven;
- privacy van de geregistreerde persoonsgegevens;
- ervaringen met feitelijk gebruik van de applicatie (inzet op uitrol en kosten in verhouding tot het daadwerkelijke gebruik);
- mogelijke aanbestedingsplicht voor de inzet van de applicatie (landelijke vraag). Daarnaast vraagt Tilburg zich af of de inzet op de applicatie (met in het achterhoofd de hoger uitgevallen kosten) een meerwaarde heeft voor het onderschreven gedachtegoed van IPW. Tilburg kiest ervoor de uitrol van de applicatie uit te stellen tot er meer duidelijkheid en antwoorden zijn.

- Het gebruik van de applicatie levert medewerkers in de uitvoering dubbel werk op. Een maatwerkoplossing moet óók in de bestaande systemen ingevoerd worden om een beschikking te kunnen maken – tenzij de gemeente beschikkingsvrij werkt. [Noot: dit was bij het nemen van het besluit om de applicatie te gaan inzetten bekend. Ook elke andere oplossing voor regionale monitoring zou extra werk opleveren voor uitvoerend medewerkers om de juiste gegevens op de juiste manier en tijdig aan te leveren. Het voordeel van de applicatie boven een andere oplossing is dat de applicatie ondersteuning biedt bij het maken van een maatwerkplan.]

SAMENGEVAT:

- Een aantal gemeenten ziet voordelen in de applicatie voor het maken van goed onderbouwde maatwerkplannen.
- Er is weinig animo om de applicatie te gebruiken voor het (regionaal) monitoren van data.

3.5 Financiën

VERANTWOORDING FASE 3 VOLGT IN APRIL

Op de aanleverdatum van dit stuk voor het laatste poho sociaal domein van de regio vóór de verkiezingen is de financiële verantwoording over fase 3 nog niet gereed (omdat het project doorloopt tot en met 31 maart 2022). We volstaan hier met de mededeling dat alle activiteiten passen binnen de begroting voor fase 3. In april volgt de financiële verantwoording over fase 3.

Draagt bij aan de Maatpact-doelen:

1 Geld op de meest zinvolle manier besteden

INZICHTEN FINANCIËLE ANALYSE FASE 1 EN 2

HERHALING

In fase 1 en 2 is veel aandacht besteed aan het vastleggen en analyseren van casussen (51 in fase 1, 49 Maatpactcasussen plus 100 maatwerkreizen in fase 2). Dit heeft waardevolle inzichten opgeleverd:

Een doorbraak vanuit Maatpact kan direct minder uitgaven opleveren.

Een doorbraak vanuit Maatpact kost gemeenten vaak méér dan ze nu uitgeeft aan zorg en ondersteuning. Op korte termijn levert Maatpact nog geen geld op.

De doorbraak voorkomt dat de kosten in de toekomst hoger oplopen, doordat te weinig of de verkeerde hulp wordt ingezet. Op langere termijn besparen gemeenten geld door minder extra kosten te maken.

Nú investeren op bestaanszekerheid bespaart kosten op Wmo en vooral Jeugd.

Bijna de helft van het doorbraakbudget gaat op aan bestaanszekerheid in de vorm van een 'passende woning'.

Bij de meeste casussen volstaan de reguliere financieringsstromen en bestaande wetten en regels om een doorbraak mogelijk te maken.

- Er 'mag' meer van de wet dan we denken.
- Uitvoerend professionals zijn vaak niet op de hoogte van alle reguliere mogelijkheden. De samenwerking met IPW en met interne collega's van andere domeinen leert dat er meer kan dan zij denken.
- De maatwerkoplossing gaat niet altijd over geld, maar ook over snel handelen. (Voorbeeld: vanuit het maatwerkbudget alvast een eerste maand uitkering verstrekken om geldproblemen te voorkomen. Je weet dat de uitkering verstrekt zal worden, maar de inwoner heeft geen geld om de tijd die het doorlopen van de procedure kost zonder inkomen af te wachten. Dan raakt de inwoner mogelijk al in de schulden.)

MAATWERK PER GEMEENTE

Geregistreerd in de maatwerk-applicatie van IPW

In fase 3 zijn gemeenten gestart met een nieuwe manier om casuïstiek vast te leggen: in de applicatie van IPW (besluit poho SD 10 maart 2021). Door belemmeringen aan beide zijden is de ingebruikname van die applicatie pas sinds oktober 2021 op gang gekomen. Het aantal aangemaakte casussen in de app is nog zeer beperkt. **Nog niet alle gemeenten gebruiken de applicatie. Tilburg en Heusden lichten dat toe op pagina 13 (gebruik applicatie voor monitoring en data-analyse). Waalwijk en Dongen zijn zover nog niet in hun proces.**

Dat wil niet zeggen dat er in 2021 maar weinig maatwerk tot stand is gebracht.

Aantal ingevoerde casussen in de maatwerk-applicatie van IPW (op 24 januari 2022)

Gemeente	Casussen	
	totaal	onafgerond
Tilburg	-	-
Dongen	-	-
Gilze en Rijen	10	2
Waalwijk	-	-
Loon op Zand	2	2
Oisterwijk	2	1
Goirle	1	-
Hilvarenbeek	4	2
Heusden	-	-
Totaal	19	7

MAATWERK PER GEMEENTE IN 2021

Hoe moet ik dit overzicht lezen?

De beweging naar het sociaal domein van de toekomst ziet er in elke gemeente anders uit. Ze hanteren een eigen definitie van maatwerk, passen dit anders toe en registreren het op hun eigen manier. Dit overzicht wil alleen inzicht geven in de situatie per gemeente. Appels staan tussen peren en meloenen; je kunt ze niet met elkaar vergelijken.

GEMEENTE **Gilze en Rijen**

Gemeente: Gilze en Rijen

Aantal: 37 (totaal ABG)

Toelichting:

Niet allemaal in het doorbraakteam behandeld. Soms ingekomen als maatwerkcasus en dankzij gelegde verbindingen doorbraakteam alsnog regulier opgelost. Of in het doorbraakteam genoemd als 'pareltje' dat regulier opgepakt en opgelost is, maar waar wel out-of-the-box en volgens de waardendriehoek gedacht is. Maatwerk wordt steeds meer via reguliere weg opgepakt.



Gemeente: Hilvarenbeek

Aantal: 6 (schatting)

Toelichting:

Sinds corona is het niet gelukt alle maatwerk bij te houden. We schatten in 2021 op 6 totaal uit te komen (vanuit Werk & Inkomen, WMO en Jeugd). We hebben afgesproken alle Maatpact-/maatwerkzaken vanaf 2022 in de applicatie van IPW in te voeren. Dan is dat getackeld.



Gemeente: Heusden

Aantal: 183

Toelichting:

Allemaal PPP (Persoonlijk Passend Pakket). Heusden werkt met een budget voor PPP (Persoonlijk Passend Pakket) waaruit maatwerkoplossingen gerealiseerd kunnen worden. Het gaat hierbij zowel om inzet van out-of-the-box oplossingen om escalatie (bijvoorbeeld uithuisplaatsing) te kunnen voorkomen als om eenvoudigere maatwerkoplossingen, zoals vergoeding van vervoerskosten volgens regionale kaders en tegemoetkoming in kosten van kinderopvang bij een Sociaal Medische Indicatie (SMI). Dit betreft dus een breed spectrum aan maatwerkoplossingen die allemaal geregistreerd worden onder de noemer PPP.



Gemeente: Waalwijk

Aantal: 10 (schatting)

Toelichting:

10 Maatpactcasussen. Daarnaast wordt regelmatig een beroep gedaan op het maatwerkfonds. Hoe we welke maatwerkcasussen willen registreren is een punt van ontwikkeling.



gemeente Loon op Zand

Gemeente: Loon op Zand

Aantal: 6

Toelichting:

2 voor Jeugd, 4 voor Wmo. We voeren steeds meer maatwerk in de indicaties zelf door en selecteren maatwerk minder als apart product. Dat betekent dat maatwerk meer ingebed raakt in de normale processen van indicatiestelling en dat is positief. De 6 genoemde casussen zijn de wat grotere Maatpactcasussen. Denk hierbij aan een contingentwoning.



Gemeente: Oisterwijk

Aantal: 10

Toelichting:

Voor veel maatwerk lukt het een uitzondering te maken binnen de bestaande wetgeving. Dan wordt een casus niet als maatwerk geregistreerd. De tien genoemde casussen zijn specifiek in het doorbraakteam besproken. Van deze tien is één casus ingevoerd in de applicatie van IPW. In deze casus is een uitzondering gemaakt op het gebied van wonen. In de andere casussen is maatwerk toegepast binnen de bestaande wetten. Zo is bijvoorbeeld de bijzondere bijstand ingezet voor zaken die we daar niet standaard uit vergoeden, zoals het regelen van vervoer of een bewakingscamera.



Gemeente: Goirle

Aantal: 12 (schatting)

Toelichting:

Het denken in maatwerkoplossingen is geïntegreerd in ons reguliere proces. Hierdoor zijn de meer eenvoudige maatwerkoplossingen niet meer als zodanig te herleiden uit de systemen. De vraag is of het nog nodig is deze casussen te labelen. Bij een meer complexe maatwerkoplossing werken we met de doorbraakmethode en is het doorbraakteam betrokken.

Naar schatting 12 maatwerkcasussen, waarvan 3 Maatpact. Voor de andere casussen hoefde niet met de doorbraakmethode gewerkt te worden om de 'uitzondering' te onderbouwen. We hadden nog niet alle reguliere mogelijkheden benut of we konden een (kleine) uitzondering gemakkelijk binnen de wet verantwoorden.

Op dit moment gaan we na welke maatwerkoplossingen we inzichtelijk willen hebben en hoe we dat gaan doen.



GEMEENTE TILBURG

Gemeente: Tilburg

Aantal: 50 à 60

Toelichting:

Tilburg focust voor dit overzicht volledig op de complexe situaties van inwoners waarvoor we Maatpact en de doorbraakmethode inzetten. Deze worden voorgelegd aan en besproken in onze maatwerkcommissie. De maatwerkcommissie komt elke twee weken bij elkaar en behandelt meestal drie casussen. Uitgaande van de periode van een jaar komen we tussen de 50 en 60 casussen uit.

Andere vormen van maatwerk, zoals het Persoonlijk Passend Pakket (PPP) waren voor 2021 al volledig ingebed in onze werkwijze.

Gemeente Dongen



Gemeente: Dongen

Aantal: 20 (schatting)

Toelichting:

In 2021 hielden we elke maand een maatwerkoverleg, waar we per keer één of twee casussen behandelden. We hebben hiervoor niet de doorbraakmethode gebruikt.

INZICHTEN FASE 3

Monitoring heeft zich in fase 3 niet zozeer gericht op het analyseren van nieuwe Maatpact-casuïstiek, maar op het verdiepen van bestaande inzichten. Zie de volgende paragraaf: Monitoring.

3.6 Monitoring: aanscherping analyse giftige cocktails



Draagt bij aan de Maatpact-doelen:

- 1 Uitzichtloze situaties van inwoners doorbreken
- 2 Geld op de meest zinvolle manier besteden
- 3 Het sociaal domein van de toekomst ontwikkelen
(met mensvriendelijke systemen, behulpzame regels en minder bureaucratie)

In drie jaar Maatpact hebben Maarten van der Sterren (gemeente Tilburg) in samenwerking met IPW (Marjolein Huisman, Friso Landstra en Iris Voogt) op het gebied van monitoring en data-analyse de volgende stappen gezet:

- 1 INZICHT IN VIER GIFTIGE COCKTAILS
- 2 DE RODE EN ORANJE WOONFUIK
- 3 DE-ESCALATIEMATRIXEN JEUGDZORG, GGZ EN SCHULDEN (/LAAG INKOMEN)

1 ANALYSE 51 CASUSSEN UIT FASE 1 Inzicht in vier giftige cocktails

Cluster 1:	GGZ, Woonproblematiek, Kinderen, Niet passende begeleiding/ondersteuning	
Cluster 2:	Jeugdzorg, Woonproblematiek, Kinderen	
Cluster 3:	Schulden, Woonproblematiek, Kinderen	
Cluster 4:	GGZ, Woonproblematiek, Geen uitkering	

2 DE RODE EN ORANJE WOONFUIK

Verdieping analyse 51 casussen uit fase 1 en 49 casussen uit fase 2

Verdiepende analyse op Woonproblematiek, een ingrediënt van alle giftige cocktails

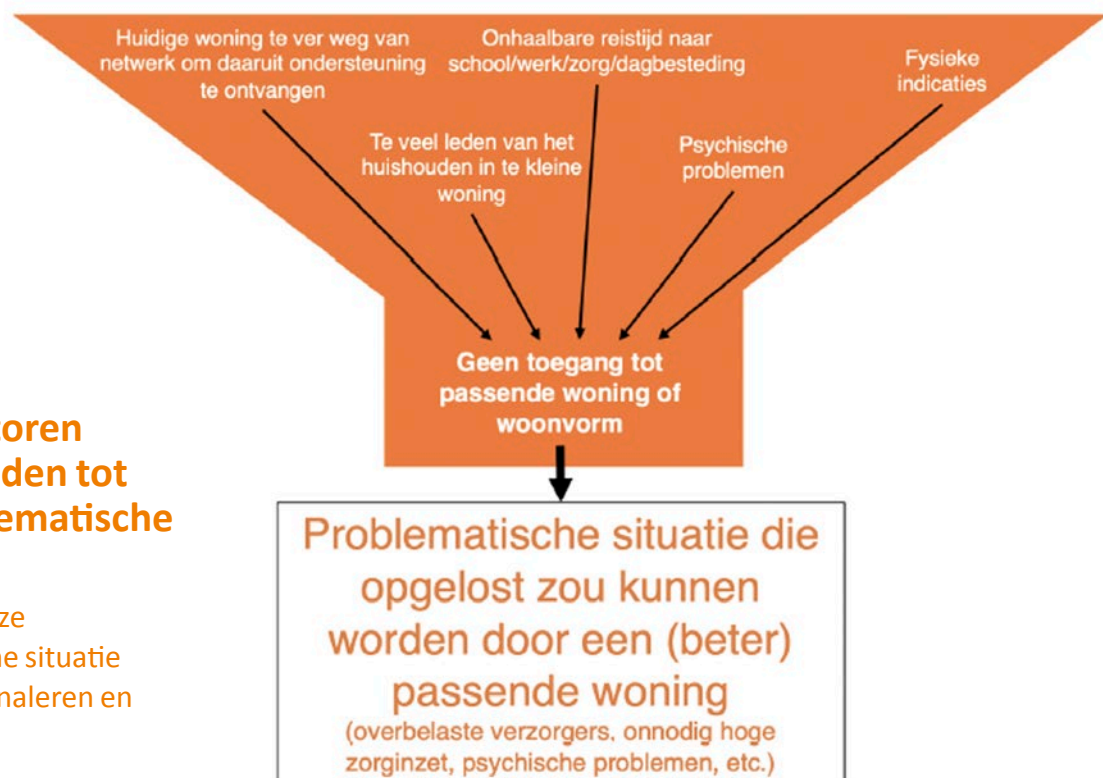
DE FUIK VAN WOONPROBLEMATIEK



Welke factoren kunnen uiteindelijk leiden tot een huisuitzetting?

(hoe kun je een dreigende uithuiszetting vroegtijdig signaleren en voorkomen?)

DE FUIK VAN WOONPROBLEMATIEK - LIGHT



Welke factoren kunnen leiden tot een problematische situatie?

(hoe kun je deze problematische situatie vroegtijdig signaleren en voorkomen?)

De woonfuien maken duidelijk hoezeer 'een passende woning' bijdraagt in het voorkomen van complexe problemen. Maar de druk op de woningmarkt is groot; een betaalbare sociale huurwoning is haast niet te vinden. Ook voor statushouders die vanuit het AZC moeten doorstromen naar een woning en voor mensen die vanuit een locatie voor begeleid wonen willen verhuizen naar een gewone woning (project 'Weer Thuis') is dit een probleem. Daarom:

Regionale taskforce versnelling betaalbare huurwoningen

De huisvesting van aandachtsgroepen die aangewezen zijn op de betaalbare sociale huursector staat steeds meer onder druk. Een groeiende groep woningzoekenden is aangewezen op dit segment van de woningmarkt en de concurrentie tussen deze aandachtsgroepen neemt bij het schaarse aanbod toe. In de regio is dat duidelijk zichtbaar bij de opgave vanuit het project Weer Thuis én bij de urgentie die speelt bij de huisvesting van statushouders. Zo leidt het tekort aan regionale woningen voor de uitstroom uit voorzieningen tot hoge maatschappelijke kosten voor de centrumgemeenten. De beperkt beschikbare huisvesting voor de statushouders maakt dat de AZC's overvol zijn, met alle consequenties van dien. Meer ruimte voor deze doelgroepen leidt

automatisch tot afnemende beschikbaarheid voor andere aandachtsgroepen en regulier woningzoekenden. Daarmee is het nodig dat het aanbod aan betaalbare huurwoningen snel toeneemt. Dat kan bijvoorbeeld door meer geschikte locaties aan te wijzen waar al dan niet tijdelijke gemengde woonvormen toegevoegd kunnen worden.

Tijdens de laatste HvB dag (29 september jl) is vanuit het perspectief van zowel de opgave weer thuis als de statushouders deze gewenste versnelling aan de orde gekomen. Besloten is om daarvoor een regionale taskforce in te richten met als doel het vergroten van het aanbod in het betaalbare huursegment voor de verschillende (kwetsbare) aandachtsgroepen. Daarmee is het oprichten van een 'regionale taskforce versnelling betaalbare huurwoningen' benoemd als bestuurlijke opgave. De gewenste inrichting van deze taskforce, de werkzaamheden van deze taskforce en de bestuurlijke inbedding hiervan staan ook op de agenda van het regionaal combi poho MO Wonen op 23 februari 2022.

3 DE-ESCALATIEMATRIX JEUGDZORG, SCHULDEN (/TE LAAG INKOMEN) EN GGZ Verdiepende analyse op Jeugdzorg, Schulden en GGZ: naast woonproblematiek bepalende ingrediënten voor de giftige cocktails

De matrixen en bijbehorende toelichting zijn pas beschikbaar als deze rapportage al met de agenda en de stukken is meegestuurd naar de deelnemers aan het regionaal poho sociaal domein op 23 februari 2022. We presenteren ze daarom op een later moment alsnog: tijdens een webinar op 8 maart van 15.00 – 17.00 uur.

Globaal kunnen we de ontdekkingen voor Jeugdzorg en GGZ al delen.
Voor Schulden (/te laag inkomen) nog niet.

Jeugdzorg

Op basis van de Maatpact-casuïstiek is uitgezocht in hoeverre de inzet van jeugdzorg daadwerkelijk bijdraagt aan de oplossing van het probleem. Er zijn drie mogelijkheden:

1. Jeugdzorg is **de juiste oplossing**. Wordt goed ingezet en helpt.
2. Jeugdzorg biedt **geen oplossing**. De best passende jeugdzorg voor de zeer complexe problematiek van een kind of jeugdige **bestaat niet** of het lukt niet de best passende oplossing in te zetten.
3. Jeugdzorg biedt **geen oplossing**, doordat het feitelijk **symptombestrijding** is en niet het échte of onderliggende probleem aanpakt. Voorbeeld: door problematiek van de ouders dreigt een uithuiszetting en wordt een kind uit huis geplaatst. De jeugdzorg voor het kind draagt niet bij aan een oplossing voor de situatie die de uithuiszetting veroorzaakt heeft.

In de helft van de gevallen is jeugdzorg feitelijk symptombestrijding. Hoe vaak de oplossing (nog) niet bestaat of hoe vaak jeugdzorg goed helpt wordt nog berekend.

GGZ (mentale en geestelijke problemen)

Op basis van de Maatpact-casuïstiek is geanalyseerd hoe mentale of geestelijke problemen zich verhouden tot de situatie waar iemand in zit.

1. Geestelijke of mentale problemen **zijn de oorzaak** van of dragen in belangrijke mate bij aan persoonlijke problemen. Bijvoorbeeld: door een angststoornis verliest iemand zijn werk en inkomen.
2. Geestelijke of mentale problemen **zijn het gevolg** van persoonlijke problemen. Bijvoorbeeld: oplopende schulden veroorzaken zoveel stress dat iemand een depressie ontwikkelt of in een psychose terecht komt.
3. Geestelijke of mentale problemen **staan een oplossing in de weg**. Iemand lijdt aan een stoornis die niet overgaat. Dat heeft impact op de mogelijkheden die iemand heeft om mee te doen en ook op de manier waarop.

Nu is nog niet berekend hoe vaak welke mogelijkheid voorkomt.

4 DE VOLGENDE STAP: HANDELINGSPERSPECTIEF VOOR DE UITVOERING CREËREN

De woonfuik en verdiepende analyse op Jeugdzorg, Schulden en GGZ worden gepresenteerd aan en besproken met de negen lokale gemeenten, onder meer in het kernteamoverleg van Maatpact in februari. De vraag waar Maarten en zijn team een antwoord op willen formuleren: hoe vertalen we de inzichten die we opdoen uit onze analyses naar bruikbare, praktische handvatten voor de uitvoering (toegangsteam en sociale wijkteams)? Wanneer en hoe kan de uitvoering signalen voor het ontstaan of verergeren van complexe en multi-problematiek zien? Wat kunnen ze ermee doen? En hoe kunnen ze bijdragen aan het voorkomen van uitzichtloze situaties voor inwoners?

3.7 Tweede en derde orde leren: werktafel doorbreken hardnekkige patronen

Het doel van de werktafel is het doorbreken van hardnekkige patronen in onze systeemwereld. Zo willen we onze systemen beter aan laten sluiten op wat nodig is in de leefwereld (de bedoeling).

Waarom het werkt

- Intrinsieke motivatie bij veel deelnemers om bij te dragen aan een structurele oplossing van een structureel systeemprobleem.
- Wanneer die motivatie ontbreekt: opdracht vanuit bestuurder of manager om deel te nemen.
- Een patroon wordt vanuit alle perspectieven grondig bekeken, zonder oordeel.
- Onafhankelijke gespreksleiding, streng sturen op tijd en proces.
- Gevonden oplossingen worden voorgelegd aan de Ambtelijke Stuurgroep transitie sociaal domein in gemeente Tilburg. Die maakt van de werktafel een tijger met tanden en zorgt ervoor dat niet helpende patronen en knellende bureaucratie worden omgebogen tot goede ideeën en verder worden gebracht of direct worden uitgevoerd.

Draagt bij aan de Maatpact-doelen:

- 1 **Uitzichtloze situaties van inwoners doorbreken**
- 2 **Geld op de meest zinvolle manier besteden**
- 3 **Het sociaal domein van de toekomst ontwikkelen**
(met mensvriendelijke systemen, behulpzame regels en minder bureaucratie)

Sandra Haagmans

strateeg sociaal domein gemeente Tilburg

Patronen zoeken

“Door de uitvoering wordt vaak maatwerk toegepast om een probleem van een inwoner op te lossen of ergere problemen te voorkomen. Wanneer dit vaak voorkomt, lijkt er een patroon te zijn. We kunnen dan beter dat patroon doorbreken via een structurele oplossing. Dan hoeven we niet steeds maatwerk toe te passen. Tegelijk proberen we ook te zoeken naar verbanden waarmee grotere patronen inzichtelijk worden en het probleem aan de voorkant wordt verholpen.”



Inge Michels

organisatieadviseur gemeente Tilburg

Praktijkvoorbeeld: geen dubbele bewoning

“Een voorbeeld, uit de allereerste werktafel. Die ging over mensen met recht op huursubsidie die zich inschrijven op een nieuw adres. Bij inschrijving blijkt dat er nog vorige bewoners op dat adres staan ingeschreven. Daardoor kan de nieuwe huurder geen huursubsidie ontvangen. Vorige bewoners worden door de Belastingdienst in dit geval namelijk als partners gezien.

Als gemeente starten we in zo'n geval met een adresonderzoek. Dat duurt enkele maanden. En in die paar maanden, kunnen de nieuwe bewoners schulden opbouwen, zonder dat ze daar iets aan kunnen doen. Om dat te voorkomen, stelt de gemeente tijdelijk maatwerkbudget beschikbaar aan de bewoner (als die zich meldt bij Toegang Tilburg).



Tijdens de werktafel hebben we de situatie samen geanalyseerd. Toen ontdekten we een manier om het onderliggende patroon te doorbreken. De gemeente geeft nu meteen bij de inschrijving van de nieuwe bewoner een seintje aan de Belastingdienst dat er sprake is van geen dubbele bewoning. Hierdoor krijgt de nieuwe bewoner gewoon huursubsidie en voorkomen we problemen zoals schulden/ huisuitzetting etc. en voorkomen we bureaucratie.”

De werktafel is een lerend proces. Daar waar de impact groot is, wordt het systeem aangepast aan de leefwereld.

Werkwijze

- Het patroon is leidend, de casus illustreert.
- De betrokken partijen zijn deelnemer van de werktafel.
- Het patroon wordt door middel van een methodiek uitgewerkt in objectieve stappen.
- De werktafel bestaat uit drie fases:
 - Fase 1. De stappen **objectief vaststellen**.
 - Fase 2: De stappen analyseren op knelpunten. De zogenoemde **diagnose**.
 - Fase 3: De knelpunten vertalen naar **oplossingen, verbeterpunten**.
- De oplossingen en verbeterpunten leiden tot de uiteindelijke doorbraken.
- De patrooneigenaar, ondersteund door de desbetreffende manager, realiseert oplossingen die snel uitgevoerd kunnen worden of doet dit samen met de uitvoering.
- Is verdere uitwerking en besluitvorming nodig? Dan stemt de patrooneigenaar het oplossingsvoorstel af met de desbetreffende manager en legt het samen met de werktafelbegeleiders voor aan de Ambtelijke Stuurgroep sociaal domein.

Dankzij Maatpact leren hoe je moet leren

Maatpact startte met een regionale leerkring, die een regionaal Leerteam werd waar de lokale Tilburgse werktafel uit voortkwam. Vanwege de schaalgrootte is het voor de gemeente Tilburg gemakkelijker patronen te ontdekken in maatwerkcasussen dan voor de andere, kleinere gemeenten in de regio.

De andere acht regionale gemeenten kunnen inspiratie halen uit de opbrengsten van de werktafel wanneer de gemeente Tilburg deze actief deelt en deze – waar nodig en mogelijk, zelf toepassen. Of zelf een eigen variant op een werktafel organiseren om te leren van de eigen maatwerkcasussen en de patronen daarachter.

Ontdekken de andere acht gemeenten patronen die ze nader willen onderzoeken? Dan kunnen ze deze inbrengen bij Ons Pact (zie: Samenwerking met het Rijk, pagina 26). In Ons Pact wordt het gedachtegoed van Maatpact voor de toekomst geborgd.

Laat Tilburg doen, ervaren en leren

Hadden we niet liever een regionale werktafel gewild? Uiteindelijk niet. Dan zouden we nu nog bezig zijn geweest met borgen van de opbrengsten in negen ambtelijke stuurgroepen. Tilburg kan nu vaart maken en de andere gemeenten kunnen leren van de ervaringen, zonder dat het ze veel tijd en menskracht kost. Een win-win, vinden wij.

3.8 Samenwerking met ziektekostenverzekeraars

Gemeenten willen graag een kort lijntje met de zorgverzekeraars. Dat wil zeggen: een contactpersoon die ze kunnen bellen en met wie ze afspraken kunnen maken over het regelen van zorg en ondersteuning in het grijze gebied tussen het sociaal en medisch domein. Iemand ook die contact opneemt met de gemeente als er signalen van financiële problemen zijn.

Een beeld van de redenen om contact te hebben met de zorgverzekeraar:

- Casuïstiek die in het grijze gebied tussen sociaal en medisch domein ligt. Wie maakt zich verantwoordelijk en wie betaalt?
- Een oplossing voor betalingsachterstanden.
- De vergoeding van specifieke behandelvragen/diagnostiek. Wanneer geen vergoeding vanuit de ziektekostenverzekering mogelijk is, betalen gemeente deze regelmatig vanuit een maatwerkoplossing. Voorbeelden:
 - de combinatie LVB (licht verstandelijke beperking)/psychiatrie. Er zijn erg weinig organisaties die dit bieden en wanneer ze er zijn, is er meestal geen vergoeding vanuit de ziektekostenverzekering mogelijk;
 - een bijdrage aan therapie in het buitenland of therapie of behandeling met inzet van dieren;
 - coaching, in specifieke situaties een 'goedkoper alternatief' voor behandeling;
 - kosten die noodzakelijk zijn om te kunnen beoordelen wat de juiste hulpverlening zou kunnen zijn, zoals diagnostisch onderzoek naar niveaubepaling of persoonlijkheidsonderzoek;
 - kosten die gemaakt moeten worden voor zorg die noodzakelijk is voor de gezondheid van een inwoner, die zich hiervoor niet aanvullend kan verzekeren vanwege een betalingsachterstand of te laag inkomen. Bijzondere bijstand is in veel gevallen geen optie;
- thuiszorg op een vakantieadres, waar een inwoner noodgedwongen langdurig verblijft wegens woningnood;
- vervoer van en naar (medische) behandelingen dat inwoners zelf niet kunnen regelen of betalen en dat niet door de zorgverzekering gedekt is;
- hulpvragen ten gevolge van een lichamelijke of energetische beperking die níet onder de Jeugdwet valt;
- kosten die voortkomen uit het omgaan met een ziekte of beperking, zoals een zwemprothese. Deze vallen niet onder de wet Langdurige Zorg, maar passen ook niet zomaar onder de Wmo of bijzondere bijstand;
- kosten voor ondersteuning, vaak in de vorm van verpleegkundige zorg bij respijtzorg, die samengaan met of voortkomen uit een hulpvraag die binnen de Jeugdwet past.
- Een goede overdracht regelen naar ondersteuning vanuit de Wmo wanneer de zorg die de zorgverzekeraar betaalde stopt.

Alle gemeenten (behalve Dongen) hebben met CZ lokale afspraken gemaakt over onderlinge samenwerking. Gemeenten hebben een contactpersoon die zij kunnen inschakelen wanneer ze denken dat de ziektekostenverzekering onderdeel van de oplossing voor een problematische situatie van een inwoner kan zijn.

Met VGZ willen we toe naar een soortgelijke constructie; gesprekken daarover zijn in een vergevorderd stadium. Voor de aanpak van schulden heeft VGZ voor grote gemeenten (zoals Tilburg) een eigen coördinator bij het team Betalen & Incasso. Deze coördinator voor de gemeente Tilburg kunnen we ook voor de andere gemeenten in de regio Hart van Brabant gaan inzetten. In de laatste weken van het project bekijken we samen hoe dat het beste kan.

CZ en VGZ zijn de verzekeraars met wie de gemeenten polissen voor inwoners met een laag inkomen aanbiedt.

3.9 Samenwerking met het Rijk

De inwoners over wie de Maatpactcasussen gaan, zitten in een uitzichtloze situatie; hun bestaanszekerheid is in het geding. En ondanks alle regelingen die Nederland kent om deze mensen vooruit te helpen, wordt hun situatie niet beter. Soms zelfs niet met hulp van doorgewinterde toegangs-medewerkers. Ook zij kunnen vastlopen op de bureaucratie bij landelijke uitvoeringsorganisaties. Dat los je binnen je eigen gemeente of regio niet op; daar heb je het Rijk bij nodig.

Het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM) helpt gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisatie te doen wat nodig is. Gemeenten kunnen bij PMM aankloppen met een casus waarvoor het niet lukt een doorbraak te realiseren.

Daarnaast leren we van Maatpact in het bijzonder en maatwerk in het algemeen waar en op welke manier we de hulp van het Rijk nodig hebben om de inrichting van het sociaal domein in het algemeen te verbeteren.

Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM)

Projectcoördinator Yvonne Zonnenberg was de link tussen Maatpact en PMM. Zij bracht PMM onder de aandacht bij het kernteam Maatpact, deelde informatie (bijvoorbeeld kennis over het maken van uitzonderingen op wetgeving) en zat aan tafel bij overleggen. Incidenteel hebben regiogemeenten gebruik gemaakt van PMM, door een masterclass te volgen of een casus in te brengen. PMM is nog niet zwaar verankerd in onze regio. Ons Pact, dat dichterbij onze gemeenten staat, kan ons inziens eerder de 'go-to' worden wanneer landelijke wetten en uitvoeringsorganisaties in de weg staan van een doorbraak. Gemeente Tilburg gaat een contactpersoon voor PMM aanstellen; de ABG-gemeenten hebben dit inmiddels gedaan.

Draagt bij aan de Maatpact-doelen:

- 1 Uitzichtloze situaties van inwoners doorbreken
- 2 Geld op de meest zinvolle manier besteden
- 3 Het sociaal domein van de toekomst ontwikkelen
(met mensvriendelijke systemen, behulpzame regels en minder bureaucratie)

Wil je als gemeente verbonden blijven aan PMM? Maak dan een algemeen mailadres aan (doorbraak@naamgemeente.nl), dat in het landelijk Maatwerkregister van PMM wordt opgenomen. Zo kun je ook na afronding van het project Maatpact casuïstiek inbrengen of afstemmen met uitvoeringsorganisaties van het Rijk.

Wat is PMM?

Van de website maatwerkmultiprobleemhuishoudens.nl:

“Een begaanbaar pad voor de lokale professional om sneller te kunnen doen wat nodig is in een multiprobleemsituatie. Dat is waar het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens (PMM) aan werkt. Om dat doel te ondersteunen, is sinds december 2020 het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek opengesteld voor alle gemeenten en landelijke uitvoerders. Tegelijkertijd werkt het programma aan meer (wettelijke) bevoegdheden en instrumenten die de professional legitimatie en comfort bieden om maatwerk te leveren: meer ruimte in de regels, en ruimte ervan af te wijken.

Het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens is een initiatief van de ministeries van BZK, JenV, OCW, SZW en VWS in samenwerking met gemeenten en uitvoeringsorganisaties, o.a. Belastingdienst, CAK, CJIB, DJI, DUO, SVB, UWV en Verslavingsreclassering. Inmiddels is ook het ministerie van Financiën (deels) aangesloten. ”

Wat heeft mijn gemeente of organisatie aan deelname?

Van de website maatwerkmultiprobleemhuishoudens.nl:

“Gemeenten en andere organisaties krijgen met hun deelname aan PMM:

- Hulp bij het doorbreken van vastgelopen casuïstiek
- Mogelijkheden kennis te delen en te leren van andere gemeenten en organisaties
- Hulp bij het afgeven van signalen en systeemknelpunten
- De kans om input te leveren voor het verbeteren van het systeem
- Toegang tot het maatwerkloket en andere instrumenten om vastgelopen probleemsituaties vlot te trekken ”

Bijvoorbeeld

Een alleenstaande moeder wacht op de keuring door het UWV voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Dat wachten duurt door een tekort aan keuringsartsen te lang. Deze mevrouw krijgt weliswaar een maandelijks voorschot op de uitkering, maar hier kan ze samen met haar kinderen niet van leven. Schulden en grote financiële problemen dreigen. De gemeente mag pas een aanvullende uitkering tot bijstandsniveau toekennen ná de keuring.

De beleidsadviseur die door een uitvoerend professional aan haar jasje is getrokken over deze situatie, belt met PMM en krijgt diezelfde dag een telefoontje terug van de regievoerder PMM, mét een oplossing. De gemeente mag wel degelijk alvast een bijstandsuitkering toekennen, omdat het UWV erkent dat de oorzaak voor het lange wachten bij de uitvoeringsorganisatie zelf ligt. Eigenlijk wist de gemeente dat ook wel, maar door miscommunicatie was deze oplossing nog niet ingezet.

PMM heeft bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het signaal afgegeven dat mensen in de problemen komen door de lange afhandelingsduur bij het UWV, door het tekort aan verzekeringsartsen. Ook is aangekaart dat de voorlichting door het UWV over mogelijke aanvullingen op basis van de Toeslagenwet beter kan.

Ons Pact

Er zijn gesprekken gaande met vertegenwoordigers van de ministeries SZW, VWS en BZK en de regio Hart van Brabant over het gezamenlijk aanpakken van knelpunten in landelijke wetgeving en systemen binnen het sociaal domein. Onder de naam Ons Pact willen we de werkwijze van de werktafel Tilburg, Maatpact Hart van Brabant, Citydeal en PMM (Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens) verbinden. Zo leren we van de inzichten op lokaal, regionaal en landelijk niveau. Hiermee willen we binnen onze systemen patronen doorbreken die het werken vanuit de leefwereld voor inwoners in de weg staan. Met elkaar werken we uit hoe we obstakels weg kunnen halen uit landelijke wet- en regelgeving. We bespreken dit bijvoorbeeld in het Strategisch Sociaal Beraad in oprichting; een overleg tussen gemeenten en het Rijk, met vertegenwoordigers van relevante ministeries, zoals OCW, VWS, SZW, JenV, Financiën en BZK. Beate van der Ploeg is vanuit de gemeente Tilburg lobbyist Sociaal en aanspreekpunt voor Ons Pact.



In onze rapportage over fase 2 concludeerden we al dat lokale gemeenten en de regio vaak afhankelijk zijn van landelijke wetgeving en uitvoeringsorganisaties om uitzichtloze situaties van inwoners te voorkomen of doorbreken. Ons Pact biedt kansen om de filosofie, werkwijze en de doelen van Maatpact weer een stap dichterbij te brengen en het werkelijk doorbreken van belemmeringen in het systeem te beleggen waar dat moet.

Voor de regiogemeenten kan Ons Pact de plek zijn om patronen en knelpunten in het systeem in te brengen die zij lokaal en ook niet binnen de regio kunnen oplossen. Dat kan de gemeenten geweldig helpen bij leren en doorbreken van belemmerende patronen (tweede en derde orde leren).

Bevindingen en aanbevelingen

4. Vervolg na 31 maart 2022

Het project Maatpact stopt op 31 maart 2022. En dan?

4.1 Wat willen de gemeenten?

Welke behoefte is er om de filosofie en werkwijze achter Maatpact voort te zetten, lokaal en regionaal?

De (essentie van/filosofie achter) de doorbraakmethode en de waardendriehoek blijven inzetten en verder verbreden binnen de organisatie.

Leren van casuïstiek (eerste orde leren). Regionaal twee keer per jaar ervaringen en goede voorbeelden uitwisselen van maatwerk. Elkaar inspireren met out-of-the-box oplossingen en het organiseren daarvan. Dat laatste kan of mag ook frequenter in een nieuwsbrief of bijvoorbeeld via een website.

Lokaal maatwerk monitoren en patronen achter de casuïstiek inzichtelijk maken.

Elkaar incidenteel om hulp kunnen vragen bij het organiseren van maatwerk: hoe doen jullie dit?

De samenwerking met externe partijen (zorgverzekeraars, woningcorporaties, Baanbrekers) bestendigen en verder uitbreiden. Doel is (blijven) samenwerken in goede oplossingen voor de inwoners.

Een vertaling van de inzichten uit data-analyse naar de werkvloer: hoe kunnen we de analyses gebruiken om complexe problematiek te voorkomen of in ieder geval te voorkomen dat deze verergert?

Gezamenlijk patronen achter de casuïstiek doorbreken en knelpunten oplossen (2e en 3e orde leren): gemeente Gilze en Rijen, Goirle, Hilvarenbeek, Tilburg.

Oproep vanuit WSP Werkhart: alle mensen zijn nodig op de arbeidsmarkt. Hopelijk wordt WSP (nog vaker) betrokken bij het maatwerkplan, werk als onderdeel van de oplossing. We denken graag mee. Dit gebeurt ongetwijfeld al binnen de eigen geledingen per gemeente. Zou mooi zijn als we dat zichtbaar kunnen maken, in welke casussen is betaald werk of oriënteren op de arbeidsmarkt onderdeel van de oplossing (geweest).

4.2 Persoonlijke waarnemingen en ervaringen

Van Yvonne Zonnenberg (projectcoördinator en Nadine Rozenberg (communicatieadviseur)

Samenwerken lukt met wie wil. Werken met de ambities, behoeften en mogelijkheden van negen autonome gemeenten betekent dat de betrokkenheid bij een regionaal project verschilt. Wat niet goed werkt: altijd met negen gemeenten samen willen optrekken, samenwerking 'opdringen'. Wat wel werkt: uitgaan van concrete wensen en behoeften van lokale gemeenten. En van een natuurlijke binding die gemeenten onderling voelen. Concreet: een overleg met alle Maatpact-contactpersonen om uitwisseling te bevorderen werkt niet. Wie niet wil, zit de mensen die wel willen een beetje in de weg. Wat heel goed werkt: de mensen die willen bij elkaar brengen, voor hen de gelegenheid creëren. Dán kwamen de vragen aan elkaar, de nieuwsgierigheid wel.

Veel vrijheid en ruimte om het niet te doen. Aan de uitrol van Maatpact zijn geen stringente doelen en deadlines verbonden. De bestuurders namen het besluit Maatpact te gaan doen, enkele enthousiastelingen binnen de organisatie gingen aan het werk, maar tussen besluit en uitvoering zat niet altijd een (lokaal) plan van aanpak met een route en heldere doelen. Dit geeft alle gemeenten de vrijheid Maatpact naar eigen inzicht te verweven met het dagelijks werk. Het geeft ook de ruimte om andere projecten en thema's vóór te laten gaan op Maatpact.

Maatpact is multi-probleem op zichzelf. Het project Maatpact kent zoveel facetten dat het voor een aantal gemeenten lastig is hun weg erin te vinden. Waar gaan ze op prioriteren? Instrumenteel, op de inzet van de waardendriehoek door de uitvoering? Op beleid, dat maatwerk gemakkelijker mogelijk moet maken? Op de inrichting van processen en systemen? Op visie en leiderschap? In gesprekken en sessies met de lokale gemeenten bleek het steeds weer moeilijk een plan van aanpak en een route uit te stippelen.

Niet in je eentje starten, wel met een lokaal team. Na ongeveer een jaar leerden we dat een brede vertegenwoordiging per gemeente het invoeren van het gedachtegoed het meest vooruit helpt. Een lange periode rustte Maatpact op de schouders van één medewerker die in zijn eentje de weg moest zien te vinden in de complexiteit van het project en daarvoor de benodigde ondersteuning moest zien te verwerven. Een volgende keer zou elke gemeente direct bij de start een team moeten formeren dat samen verantwoordelijkheid neemt, een plan van aanpak maakt en elkaar tot steun is.

Je komt niet vooruit als je telkens opnieuw moet beginnen. Bijna alle gemeenten hebben te maken met personeelwisselingen. In ons kernteam (vergaderfrequentie eens per twee maanden) moesten we bijna elke vergadering opnieuw een voorstelrondje houden voor een nieuw teamlid. Ook in de uitvoering (toegangsteams) zijn veel wisselingen geweest. Maatpact was daardoor vaak steeds opnieuw beginnen.

Delen werkt! 'Ervaringen delen werkt', vindt iedereen. En toch staat het zo weinig op de agenda. De focus ligt doorgaans op doelen en deadlines in de toekomst. Het wordt gemakkelijk vergeten, omdat we altijd bezig zijn met het volgende...

De AVG zit de beweging naar ontschotting en intensievere samenwerking met andere domeinen en externe partners danig in de weg. Deel maar eens goede voorbeelden van casuïstiek, compleet met een onderbouwing vanuit de waardendriehoek, als de AVG vindt dat zelfs geanonimiseerde casuïstiek tóch te gemakkelijk te herleiden is.

4.3 Aanbevelingen

Op basis van de wensen en behoeften van gemeenten en onze eigen bevindingen.



Nadine



Yvonne

Nadine Rozenberg
(communicatieadviseur)

Yvonne Zonnenberg
(projectcoördinator)

VOOR DE UITVOERING VAN REGIONALE PROJECTEN IN HET ALGEMEEN

- **Spreek concrete resultaten af.** Vertaal de hoofddoelen van een project of programma naar een duidelijke opdracht voor de ambtelijke organisatie.
- **Leren van en met elkaar moet je organiseren en inrichten.** Dat gaat niet vanzelf.
- **Maak heldere keuzes.** Doe liever één ding goed dan drie half. Dit wordt een stuk makkelijker als je concrete resultaten afspreekt.
- **Werk samen met wie dat wil,** maak er geen must van.

OM DE DRIE DOELEN ACHTER MAATPACT DICHTERBIJ TE BRENGEN:

- Uitgaande van de wensen en behoeften van de gemeenten: **benoem binnen de deelnemende gemeenten opnieuw een kartrekker en een secundant** die verantwoordelijk zijn voor het aanjagen van uitwisseling tussen de gemeenten (met de gemeenten die dat willen), van elkaar leren en knellende patronen ontdekken en aankaarten.
- **Organiseer de route vanuit de lokale gemeenten naar Ons Pact.** Zorg er daarmee voor dat lokale gemeenten de obstakels in landelijke wetgeving en de uitvoering daarvan op de juiste plek kunnen aankaarten. Gemeente Tilburg heeft hiervoor de werktafel. Om wetswijzigingen of meer regelruimte bij het Rijk af te dwingen, is volume nodig. Zeer veel volume. De regio Hart van Brabant heeft veel aanmeldingen van patronen achter casuïstiek nodig die wijzen op obstakels in wetgeving en de uitvoering daarvan om samen met alle andere regio's een vuist te kunnen maken. Het zou daarom ideaal zijn om het monitoren en analyseren van maatwerk regionaal voort te zetten. Hier is weinig animo voor bij de lokale gemeenten (zie pagina 12 over de behoefte aan regionaal monitoren). Gemeenten willen wél leren van elkaars casuïstiek en de patronen daarachter en hulp bij het doorbreken van patronen die buiten bereik van de regio liggen. Daarom is **ons voorstel:** gemeenten blijven op eigen wijze casuïstiek analyseren om patronen ontdekken. Gemeenten die dat willen, wisselen twee keer per jaar bevindingen uit. Ons advies is dat te doen binnen **een bestaande overlegstructuur** (denk aan het voorzetten van het huidige kernteam of een AO) zodat het ingebed wordt in de reguliere afspraken. Vanuit die structuur gedeelde patronen met voldoende onderbouwing en ondersteuning inbrengen bij Ons Pact.

- **Maak de beweging naar meer preventie: vertaal de Woonfuik en de de-escalatiematrixen op Jeugdzorg, Schulden en GGZ naar handvatten voor de uitvoering** om complexe en multi-probleem situaties eerder te herkennen en liever nog te voorkomen. Eerste stap: de bevindingen delen met alle gemeenten en ophalen wat voor de uitvoering nodig is om de beweging naar preventiever werken te kunnen maken.
- **Leer van de maatwerkeizen:** er is veel winst te behalen met goed (beter) onderbouwde plannen. Een rendementsberekening voorkomt veel gefronste wenkbrauwen over de kosten. Legitimiteit voorkomt afwijzing van een plan op verkeerde gronden. En we kunnen het niet vaak genoeg herhalen: er mag meer van de wet dan we denken. Zorg dat uitvoerend medewerkers weten welke specifieke wetteksten maatwerk vrijwel altijd mogelijk maken of hoe zij deze kunnen vinden.
- **Borg het leveren van maatwerk in de nieuwe inkoopstructuur.** Beschrijf in de nieuwe contracten welk maatwerk je verwacht als Wmo-aanbieders lumpsum gefinancierd gaan worden. Heb aandacht voor de mogelijkheid af te wijken van de standaard hulpverleningsvormen; voor het tijdig signaleren van dreigingen voor de bestaanszekerheid en voor de samenwerking tussen gemeenten en aanbieders om de bestaanszekerheid van inwoners te waarborgen. Dit behoort nog niet vanzelfsprekend tot de taken van een Wmo-aanbieder.



Tilburg, 8 februari 2022

Nadine Rozenberg (communicatieadviseur) | **Yvonne Zonnenberg** (projectcoördinator)