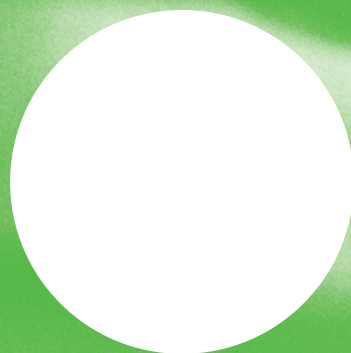

Rapportage actieonderzoek De Groene Golf



Rapportage actieonderzoek De Groene Golf

Amsterdam, december 2018

inhoudsopgave	inleiding	4
	1. de groene golf	6
	1.1. het actieonderzoek	
	1.2. aantallen	
	1.3. betrokkenen bij casuïstiek	
	1.4. analyse van de obstakels	
	2. regels en procedures	10
	2.1. regels en procedures waardoor specifieke groepen buiten de boot vallen	
	2.2. inefficiënte en inaccurate procedures	
	2.3. complexe en veranderende regels	
	2.4. stroperige procedures	
	2.5. botsende regels en procedures	
	3. begeleiding	15
	3.1. niet in lijn met wat de persoon wil	
	3.2. bureaucratisch handelen	
	3.3. niet doorpakken	
	3.4. praktische ondersteuningsbehoeften ontbreken	
	3.5. fouten	
	3.6. negatieve bejegening	
	4. kennis	19
	4.1. begeleider is beperkt geïnformeerd	
	4.2. organisatieniveau: collega's binnen organisatie delen informatie niet	
	4.3. beperkte toegang tot specialistische informatie	
	4.4. klant loopt vast bij servicedesk	
	4.5. procedurele black box	
	4.6. onbekend aanbod	
	5. financiering	23
	5.1. beperkte middelen wpi activering	
	5.2. financiële risico's niet afgedekt	
	5.3. regiogebonden financiering dagbesteding	
	5.4. delen van trajectgeld tussen dagbestedingsaanbieders	
	5.5. financiële drempels voor kwetsbare amsterdammers	
	5.6. ongewenst effect dagbesteding vergoedingen	
	6. samenwerking & overdracht	28
	6.1. professional vindt geen ingang bij een specifieke afdeling	
	6.2. gebrek aan integraliteit rond opleidingen	
	6.3. activering als vertragende factor	
	6.4. verandering klantmanager bemoeilijkt samenwerking	
	6.5. overdracht van wpi activering naar w&r blijft uit	
	6.6. overdracht blijft uit doordat niemand verantwoordelijkheid wil nemen	
	7. werksessies	31
	8. beschouwing	34
	nawoord	38
	bijlagen	39
	<u>bijlage 1</u> focusexperiment	40
	<u>bijlage 2</u> betrokkenen	42
	<u>bijlage 3</u> casussen	46
	<u>bijlage 4</u> overzicht 2018 werksessies	47
	<u>bijlage 5</u> slotsessie	50
	<u>bijlage 6</u> projectteam de groene golf	52
	<u>bijlage 7</u> begeleidingscommissie de groene golf	53



In deze rapportage kijken we terug naar het actieonderzoek en de opbrengsten van De Groene Golf: de casuïstiek, de werksessies met professionals en de slotsessie. Die opbrengsten gaan we duurzaam ontsluiten voor de hele stad.

handelingsruimte geven en nemen

Het actieonderzoek is afgesloten en de resultaten zijn geanalyseerd. Kort gezegd is de conclusie dat obstakels voor participatie soms wel, maar minder dan gedacht zitten in systeemfouten. Regels en procedures kunnen zeker in de weg zitten. De sleutel om hier een weg in te vinden ligt veelal bij de ondersteunende professional.

Zijn of haar rol is meer en meer belangrijk. Vooral de mogelijkheden om handelingsruimte te pakken zijn bepalend. Hoewel een werkwijze, beleid of systeem vaak vast lijken te staan, zijn oplossingsgerichte professionals in staat een goede manier te vinden om mensen te ondersteunen bij participatie, op de manier die bij hen past. Dat vraagt om creatief denken en het benutten van kennis en netwerk van collega's binnen en buiten de eigen organisatie.

kennis delen

De Groene Golf heeft niet alleen de praktijkvoorbeelden verzameld, maar ook manieren ontwikkeld om kennis en netwerk te benutten. Zo'n 60 professionals hebben deelgenomen aan een of meerdere werksessies. In deze sessies ontmoetten verschillende functionarissen elkaar rond een thema. Onder begeleiding hebben zij samen geleerd, van en met elkaar, om de ruimte die er is te pakken en oplossingen te vinden. De werksessies werden enorm gewaardeerd – met gemiddeld een acht – en iedereen was het erover eens dat dergelijke werkwijze bijdraagt aan het vinden van praktijkoplossingen.

Tijdens de slotsessie van De Groene Golf zijn de resultaten gepresenteerd aan alle betrokken stakeholders. Alle betrokken aanwezigen hebben kennis genomen van de opbrengst en hoe De Omslag deze zal verduurzamen. De praktijkvoorbeelden, werkmethoden, kennis en bronnen zullen op een slimme manier online worden gepresenteerd. Zo kan in het najaar van 2018 iedere professional zelf geïnspireerd en geïnformeerd raken om de handelingsruimte die er is te benutten.

leeswijzer

De basis van deze rapportage is de analyse van in de casuïstiek gevonden obstakels. Daarvoor treft u een schets van het experiment in aantallen en werkwijze. Tot slot beschrijven we de praktijksessies en een beschouwing op De Groene Golf als focusexperiment.

1. de groene golf



De Groene Golf is een actieonderzoek naar de beren op de weg naar participatie. In dit focusexperiment¹ zijn belemmeringen voor participatie uitgebreid beschreven en weggenomen. Het onderzoek is een methode waarbij door middel van meervoudige evaluatie van obstakels en interventie gezocht wordt naar oplossingen.

Uit het onderzoek volgt een overzicht van de gevonden obstakels, die mensen die willen participeren, in de praktijk tegenkomen. De professionals die hen begeleiden zijn tijdens het onderzoek ondersteund bij het vinden van praktijkoplossingen. De casuïstiek is beschreven en geanalyseerd en dient als basis voor publicatie en kennis delen in werksessies en via een online platform.

1.1. het actieonderzoek

Het focusexperiment en actieonderzoek is opgestart medio 2016. In de opzet van het onderzoek is direct het veld betrokken met een kick-off en quickscan van de eerste 10 casussen op inhoud en proces. Conclusie was dat er voldoende grond was (de probleemstelling werd bevestigd) om het experiment zoals beoogd voort te zetten. Hierop is de methode van data verzamelen vastgelegd en ingebed in de werkwijze van het onderzoeksteam.

Begeleiders uit het veld (sociale domein; gemeentelijke en maatschappelijke organisaties) werden herhaaldelijk uitgenodigd om hun signalen aan het onderzoeksteam door te geven, wanneer hun klant niet verder kwam. Wanneer de casus of het signaal voldeed aan een aantal inclusiecriteria², bood het onderzoeksteam ondersteuning bij het onder de loep nemen en zo mogelijk wegnemen van het obstakel. Het onderzoeksteam bleef in geval van een doorbraak de casus volgen, op zoek naar mogelijk duurzame (praktijk)oplossingen.

De onderzoeksmethode was er één van meervoudige procesevaluatie. Aan de hand van een gestructureerde uitvraag en registratie per casus werd data verzameld, zowel over obstakels als over de acties die zijn ondernomen om het obstakel weg te nemen (zie bijlage 2 actieonderzoek).

Voor iedere stap is op voorhand een format ontwikkeld en zijn criteria geformuleerd. In de ontwikkeling van de criteria en te gebruiken formats is steeds gebruik gemaakt van deskundigheid uit het veld tijdens (focus)bijeenkomsten en werksessies.

procesevaluatie

Halverwege het actieonderzoek is aan de hand van een procesevaluatie (i.s.m. de GGD Amsterdam) beoordeeld waar mogelijk verbeterpunten lagen. Conclusie was de opzet en het proces zoals verwacht verliepen, zij het met soms verschuivingen in accenten aangereikt door de praktijkervaringen:

- het inventariseren van de feiten in samenwerking met de praktijkprofessionals nam meer tijd dan verwacht
- in afstemming met de opdrachtgever is het accent gelegd op de disseminatie van de kennis over succesfactoren in het oplossen van obstakels in de praktijk door middel van werksessies in diverse samenstelling van participatieprofessionals.

1.2. aantallen

Er werden vanuit het veld zo'n 73 casussen aangedragen. 24 daarvan zijn niet verder gevolgd, bijvoorbeeld omdat er geen werkelijke belemmering was (17%), het niet ging om participatie (13%) of omdat opvolgen ervan niet mogelijk was (21%). De overgebleven 49 casussen zijn uitgebreid beschreven en gevolgd (zie bijlage 3 casussen).

1 Zie bijlage 1 focusexperiment

2 Mensen zijn: woonachtig in Amsterdam, ouder dan 17 jaar (niet-leerplichtig) – jonger dan pensioengerechtigde leeftijd, onvoldoende in staat om geheel op eigen kracht te voorzien in werk of andere vorm van dagbesteding, ergens in beeld (o.a. bij de gemeente of maatschappelijke organisaties), willen een stap zetten om te participeren maar zijn vastgelopen, hebben een goede begeleider (of we zoeken er één) die grenzen durft te verleggen, het is geen unieke casus: het geconstateerde probleem komt redelijk vaak voor.



Op basis van deze beschrijvingen zijn de gevonden obstakels geanalyseerd. De obstakels werden vervolgens nader in samenhang beschreven en geanalyseerd: om “probleemgebieden” aan te wijzen werden ze oplossingsgericht beschreven in categorieën en dimensies. Doel van deze analyse was te identificeren welke factoren van belang zijn op verschillende niveaus.

1.3. betrokkenen bij casuïstiek

Obstakels zijn vooral aangeleverd door professionals in de uitvoeringspraktijk, werkzaam bij de maatschappelijke organisaties (zie bijlage 2). Deze obstakels schetsen een beeld waar professionals van maatschappelijke organisaties tegenaan lopen bij participatiebevordering in interactie met gemeente en gemeentelijke regelingen en procedures. De Groene Golf betrok gemeentelijke professionals, zowel in uitvoeringsposities als management, vooral in tweede instantie bij de casuïstiek. Dit gebeurde om obstakels verder te doorgronden en op zoek te gaan naar mogelijke doorbraken. Signalen uit de uitvoeringspraktijk werden hierdoor opgepakt en gedeeld met betrokkenen op hogere niveaus (beleid/ management en bestuur) binnen en buiten de gemeentelijke organisatie.

1.4. analyse van de obstakels

Uit het actieonderzoek ontstaat een beeld van het type obstakels waar mensen zelf en hun professionals, met name werkzaam bij maatschappelijke organisaties in Amsterdam, tegenaan lopen. Het is goed duidelijk voor ogen te houden dat we obstakels hebben gezocht die volgens aanmelders niet uniek zijn.

Het beeld van obstakels en mogelijkheden voor (duurzame) oplossingen dat wordt geschetst is aantoonbaar het beeld van uitvoerders in het sociaal domein (gemeentelijke en maatschappelijke organisaties) voor mensen die ondersteuning krijgen bij participatie. Of het beeld klopt, vraagt om nader onderzoek naar feiten en context of naar effecten van interventies indien ze op grotere schaal worden toegepast.

Obstakels doen zich voor op overgangsmomenten; mensen willen een stap zetten, maar worden daarbij gehinderd. De grootste groep obstakels (44%) heeft betrekking op stappen naar en binnen onbetaald werk (vrijwilligerswerk, re-integratietrajecten of opleidingen met een stage-element) of naar betaald werk, al dan niet met ondersteuning (31%). Een kleiner aantal casussen betrof een obstakel op weg naar een voorziening voor ontmoeting of dagbesteding (19%). 5% van de casussen betrof het voorzien in basisbehoeften.

Voorafgaand aan het verzamelen van casuïstiek is een lijst van te verwachten obstakels opgesteld. Deze lijst is door de onderzoekers als vertrekpunt gebruikt bij het categoriseren van de verschillende (hoofd)obstakels. Uit de analyse volgde een indeling in (hoofd)obstakels in elkaar uitsluitende categorieën. Vervolgens is per categorie opnieuw gerubriceerd om tot een fijnere categorisering te komen. Op deze manier zijn we tot een indeling gekomen die zo dicht mogelijk bij de feitelijk gevonden obstakels blijft en die empirisch weergeeft welke verschillende soorten obstakels zijn opgenomen in het actieonderzoek.

De gevonden obstakels hebben betrekking op de volgende categorieën of dimensies:

- regels & procedures (zie hoofdstuk 2)
- begeleiding (zie hoofdstuk 3)
- kennis (zie hoofdstuk 4)
- financiering (zie hoofdstuk 5)
- samenwerking & overdracht (zie hoofdstuk 6)

De meeste hoofdobstakels hebben betrekking op regels en procedures en financiering. Daarna volgen aspecten van begeleiding en (gebrek) aan kennis. Op het gebied van samenwerking & overdracht zijn relatief de minste obstakels aangemeld.

In deze rapportage van gevonden obstakels voor participatie worden niet alleen hoofdobstakels beschreven, maar ook belemmerende factoren die hiermee samenhangen in casuïstiek. Sommige obstakels hebben een indirecte link met participatie en vormen niet het belangrijkste obstakel van de casus.

De rapportage per categorie in de volgende hoofdstukken geeft een inzicht in de verschillende obstakels in de uitvoeringspraktijk en biedt ingrediënten om nader te belichten vanuit de inzichten en ervaringen uit de praktijk. Dit biedt een stevige en empirische basis om in een lerende omgeving nader te duiden en te verspreiden.

2. regels en procedures



De casuïstiek toont zoals verwacht een aantal voorbeelden van obstakels die worden opgeworpen door regels en procedures. Hieronder beschrijven we de verschillende categorieën aan de hand van veel voorbeelden uit de casuïstiek. We onderscheiden vijf subcategorieën van obstakels met betrekking tot regels en procedures:

- 2.1. regels en procedures waardoor specifieke groepen buiten de boot vallen
- 2.2. inaccurate/ inefficiënte procedures
- 2.3. complexe en veranderende regels
- 2.4. stroperige procedures
- 2.5. botsende regels en procedures.

2.1. regels en procedures waardoor specifieke groepen buiten de boot vallen

uitblijven van adequate ondersteuning belemmert ontwikkelingsmogelijkheden

Een groeiende groep van dakloze Amsterdammers met arbeidspotentie, zonder verslavings- of geestelijke gezondheidsproblematiek, lukt het niet om de basisbehoeften op orde te krijgen. Professionals die deze groep ondersteunen merken dat de hulpvraag door andere betrokkenen niet altijd als urgent wordt gezien. Dit komt door de hogere mate van zelfredzaamheid van de doelgroep. Zo zien we dat een aanvraag van een uitkering of postadres afgewezen wordt omdat een man niet kon aantonen waar hij verbleef. Ook was een formulier niet volledig ingevuld. Hem werd gevraagd op een ander moment met de juiste informatie te komen in plaats van dat hij direct bij het loket de ondersteuning kreeg om de uitkering in orde te maken. Daarbij komt dat de man niet in aanmerking komt voor maatschappelijke opvang door het ontbreken van verslavings- of geestelijke gezondheidsproblematiek en daardoor aangewezen blijft op de nachtopvang. Met snelle ondersteuning of toekenning van een uitkering of postadres, zou hij, volgens de begeleider, verschillende leefgebieden op korte termijn kunnen aanpakken en zich kunnen focussen op re-integratie in de samenleving. Nu duurt het probleem van huisvesting voort en was de begeleider in dit geval genoodzaakt om met de man mee te gaan om de urgentie van de situatie te benadrukken en de uitkering te effectueren.

ondanks 100% loonwaarde wel behoefte aan jobcoaching

Het hebben van een arbeidsbeperking of een SW-indicatie zijn voorwaarden voor begeleiding vanuit de afdeling Werken naar Loonwaarde van WPI. Iemand zonder vastgestelde arbeidsbeperking, die wel begeleiding nodig heeft vanwege persoonlijke belemmeringen, zou in de regel niet in aanmerking komen voor deze begeleiding. Een begeleider die de teamleider van de betreffende afdeling kent, heeft de mogelijkheid om snel contact te leggen en te overleggen over de mogelijkheden. Hierdoor kan de klant snel geplaatst worden bij het team. De ervaring van de begeleider is echter dat wanneer een aanvraag via de reguliere kanalen loopt, er een grote kans is om afgewezen te worden.

na onsuccesvol wsnp traject beperkt toekomstperspectief

De Wsnp (Wet schuldsanering natuurlijke personen) wordt beschouwd als de laatste mogelijkheid tot schuldsanering. Er zijn echter ook gevallen waar een Wsnp-traject niet meer tot de mogelijkheden behoort. Dit kan komen doordat iemand in het verleden al eens een traject heeft gevolgd en dit niet succesvol heeft kunnen afronden. Een nieuw Wsnp-traject is dan voor tien jaar uitgesloten. In de Wsnp is een hardheidsclausule opgenomen die ruimte biedt voor mensen om alsnog toe te treden tot de Wsnp als ze in eerste instantie daarvoor zijn afgewezen. Dit is echter uitzonderlijk en kan alleen worden toegepast wanneer de schuldenaar de omstandigheden, die bepalend zijn geweest voor het ontstaan of onbetaald laten van de schulden, aantoonbaar onder controle heeft gekregen. In de praktijk heeft dit doorgaans te maken met verslavings- of geestelijke gezondheidsproblematiek. Twee cases laten zien hoe mensen door een ongelukkige samenloop van omstandigheden

of persoonlijke beperkingen het traject niet succesvol hebben kunnen doorlopen. Het ontbreken van saneringsmogelijkheden leidt bij hen tot uitzichtloze schuldsituaties, waardoor participatie in het geding komt.

asielzoeker verliest uitkering en dagbesteding tijdens hoger beroep

In de nationale wetgeving is onduidelijkheid of er tijdens hoger beroep bij de Raad van State recht op uitkering bestaat. We zien in de praktijk dat het voorkomt dat de uitkering van een asielzoeker wordt stopgezet. Een casus beschrijft hoe een man, die na een vorige uitzetting een oorlogstrauma heeft opgelopen in het land van herkomst, in beroep gaat tegen de afwijzing van de verblijfsvergunning. In afwachting van een uitspraak wordt de uitkering van de man stopgezet, waardoor hij niet meer in zijn basisvoorzieningen kan voorzien. Door zijn status kan hij niet langer arbeidsmatige dagbesteding volgen. Hulpverleners proberen de inmiddels dakloze man te helpen maar zijn gelimiteerd in de ondersteuning die ze hem kunnen bieden vanwege beperkte ruimte binnen de nationale wetgeving en het wettelijke kader van het [vluchtelingenbeleid](#). Tot de tijd dat er een uitspraak ligt, kan de man geen participatiestappen zetten.

2.2. inefficiënte en inaccurate procedures

een aanmelding voor schuldsanering kan niet direct door de bewindvoerder gedaan worden

Een aanmelding voor [GKA](#) (Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam) kan alleen gedaan worden door leden van de NVVK – de brancheorganisatie van schuldhulpverleners. Bewindvoerders zijn hier niet bij aangesloten. In sommige gevallen heeft de bewindvoerder al zodanig orde op zaken gesteld dat een schuldhulpverlener hierin geen rol meer hoeft te vervullen. Het dossier moet echter uit formaliteit toch langs een schuldhulpverlener om de aanvraag van GKA te effectueren. Hierdoor kan het proces vertraging oplopen. De documenten die door de bewindvoerder worden doorgestuurd naar schuldhulpverlening hebben een houdbaarheidsdatum. Wanneer de termijn is verstreken moet het dossier terug naar de bewindvoerder en moeten de documenten opnieuw worden aangevraagd bij de schuldeisers.

inaccurate draagkrachtmeting bijzondere bijstand belemmert toegang tot schuldhulp

Het hebben van een bewindvoerder is geen harde eis voor toelating tot schuldsanering. Toch zien we dat zowel schuldeisers als schuldhulpverleners dit vaak wel vragen. Om de kosten van een (vrijwillige) bewindvoerder te dekken kun je aanspraak doen op bijzondere bijstand. Aan de hand van een draagkrachtmeting wordt dan de hoogte van de bijzondere bijstand bepaald. Als er draagkracht wordt geconstateerd, betekent dit dat iemand zelf (gedeeltelijk) de kosten moet betalen. Omdat in de draagkrachtmeting persoonlijke informele afbetalingsregelingen niet worden meegenomen, is het mogelijk dat mensen bijna de volledige kosten van bewindvoering zelf moeten betalen, terwijl ze in werkelijkheid maar een zeer beperkt budget overhouden na afbetalingsregelingen. Dit brengt het '[stabiele inkomen](#)' (waarbij de inkomsten en uitgaven in balans zijn om verdere schulden te voorkomen) in gevaar. Wanneer het inkomen niet stabiel is, kunnen de schuldeisers niet aangeschreven worden. Schuldeisers worden dan op de hoogte gebracht van de aanmelding bij schuldhulpverlening en verzocht om een opgave te doen van het huidige saldo van openstaande vorderingen. Een inaccurate draagkrachtmeting kan op deze manier de toegang tot schuldhulp belemmeren.

2.3. complexe en veranderende regels

combineren werk en uitkering ingewikkeld

Begeleiders vinden de regels omtrent bijverdienen vanuit een (bijstand)uitkering ingewikkeld. Een begeleider geeft aan hierbij expertise nodig te hebben, omdat hij er zelf niet uitkomt. Daarbij zien we dat zowel bij begeleiding als bij de klant angst is voor de gevolgen voor de uitkering als er wordt bijverdiend. Slechte ervaringen en niet goed de mogelijkheden kennen zijn hier de voornaamste oorzaak van. Onduidelijkheid kan een reden zijn om een participatiestap uit te stellen. In een casus dreigde onduidelijkheid ertoe te leiden dat het aanbod van contractuitbreiding (waarbij iemand meer zou gaan werken) werd afgeslagen. Ook geeft de onduidelijkheid rond regels ruimte aan het verspreiden van onjuiste informatie en leidt het ertoe dat slechte ervaringen een eigen leven gaan leiden. Dit zagen we meerdere malen terugkomen tijdens diverse casuonderzoeken. Begeleiders raden

af om dagbesteding uit te breiden; zij zijn bang dat een grotere participatiestap (naar regulier werk) een te hoge verwachting is voor de klant. In een andere casus werd er gesproken over een ondergrens bij een inkomen hoger dan 614,- euro waarop geen aanvullende bijstand wordt toegekend. Deze informatie bleek onherleidbaar. En tenslotte klonk er het geluid dat werken niet zou lonen wanneer iemand in de schuldsanering zit, omdat het inkomen wordt ingehouden. Hoewel iemand er dan netto niet op vooruit gaat, worden schulden wel afbetaald en ontstaat er perspectief voor de klant. Complexiteit van de regels, informatiegebrek rond [inkomensvrijlating](#) en de daaraan gerelateerde regelingen vormen daarmee belangrijke obstakels op weg naar (meer) betaald werk.

vermeende armoedeval

Gerelateerd aan het bovenbeschreven obstakel is een vermeende [armoedeval](#) bij een hoger inkomen. In sommige gevallen blijkt de vermeende armoedeval niets meer dan een spookverhaal. In andere gevallen is het zeer moeilijk in te schatten of de angst er met een hoger inkomen per saldo op achteruit te gaan nu gegrond is of niet. Gezien verschillende inkomensgrenzen en regels rondom toeslagen vormt dit een complexe rekensom. Hoewel de resultaten uit het onderzoek niet laten zien dat wanneer iemand meer werkt en hierdoor toeslagen verliest er daadwerkelijk sprake is van een armoedeval, zien we dat in individuele gevallen met schulden er sprake lijkt te zijn van een lager inkomen dan tijdens een volledige UWV-uitkering. In een casus zien we een reeks aan gebeurtenissen (ureuitbreiding van 12 naar 16 uur per week, thuiswonende studerende dochter wordt 18, recht op toeslagen vervalt, ontstaan van schulden) ertoe leiden dat een vrouw onder de streep minder te besteden heeft dan toen ze niet werkte. De situatie veroorzaakt onduidelijkheid en stress waardoor de vrouw besluit om minder te gaan werken. De ontstane situatie is deels te wijten aan de complexiteit van regelingen en toeslagen, waardoor niet iedereen zicht heeft op de gevolgen van meer of minder werken.

verandering toewijzing bijzondere bijstand heeft destabiliserend effect

Een casus laat zien hoe verandering in de toewijzing van bijzondere bijstand een complex evenwicht kan verstoren. Voorheen werden de kosten voor het beheren van PGB-budget door de bewindvoerder vergoed vanuit de bijzondere bijstand. In het verleden is het PGB binnen de familie beheerd, maar dit leidde tot ongewenste spanningen, destabilisatie van de situatie van de persoon en de relaties met familie. In vorige jaren werd de bijzondere bijstand voor bewindvoerderskosten zonder enig bezwaar toegekend. Na [uitspraak](#) en nieuwe jurisprudentie waarin gemeenten niet verplicht worden gesteld om dergelijke kosten te vergoeden, is deze verplichting echter komen te vervallen. Het verzoek in deze casus is nu afgewezen met de boodschap dat het “in deze situatie niet noodzakelijk is om de kosten te vergoeden. De zorg kan in natura zonder extra kosten verkregen worden”. Dit laat zien dat er in het toepassen van specifieke regelingen niet naar de omstandigheden in individuele gevallen wordt gekeken. Een dergelijk besluit heeft dusdanige gevolgen voor de klant en diens familie dat de stabiliteit en daarmee participatie in het geding komt. Hoewel de gemeente Amsterdam niet verplicht is om de kosten te vergoeden, is het in het belang van de klant en diens omgeving om hierin een uitzondering te maken.

2.4. stroperige procedures

trage gka

De [GKA](#) (Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam) krijgt veel aanvragen en heeft te weinig tijd om de aanvragen snel in behandeling te nemen. De lange wachttijd belemmert doorpakken om financiën op orde te stellen. In een casus heeft een vrouw bijvoorbeeld een lening afgesloten bij het GKA om haar opleiding te kunnen betalen. In maart heeft ze aan het GKA gevraagd om een berekening te maken van het precieze bedrag (lening + rente), zodat ze tussentijds de lening kan afbetalen. Het duurt ruim vier maanden tot ze de informatie ontvangt. Over deze periode dient wel rente betaald te worden. Ter compensatie voor de lange wachttijd bood het GKA haar een cadeaubon aan.

traagheid in toekennen bijstand

Een vrouw krijgt een erfenis en haar bijstandsuitkering wordt stopgezet. Een deel van de erfenis wordt gebruikt om openstaande schulden af te betalen. Een jaar later vraagt de vrouw opnieuw een bijstandsuitkering aan. Deze wordt geweigerd omdat ze de erfenis niet zou hebben besteed aan levensonderhoud, maar aan luxe goederen. De vrouw start een procedure tegen de gemeente tegen dit besluit. De

vrouw ervaart dit proces alsof ze in het beklagdenbankje zit en haar onschuld moeilijk kan aantonen. De bezwaarprocedure blijkt een langdurende kwestie, het hele proces duurt ruim een jaar. Omdat ze geen bron van inkomsten heeft bouwt ze nieuwe schulden op, die inmiddels zijn opgelopen tot 20.000,- euro. De vrouw combineert vrijwilligerswerk met zorgtaken voor haar chronisch zieke kind. Door de tijdrovende en stressvolle procedure kan zij zich niet verder ontwikkelen of oriënteren op een vervolgstap in participatie. Op verzoek van de rechtbank maakt de gemeente een herberekening. Deze laat zien dat er een verkeerde inschatting is gemaakt en dat de vrouw recht heeft op een uitkering. Er wordt door advocaten gekeken hoe er tot een goede afloop van de situatie gekomen kan worden.

2.5. botsende regels en procedures

aanvraagprocedure umo belemmert zelfstandigheid cliënten

Bij uitstroom naar een UMO-woning (UMO = uitstroom maatschappelijke opvang) krijgt men te maken met een uniforme aanmeldprocedure. Aanmeldingen gaan via de begeleiding en sluiten aan op ambulante woonvoorzieningen waar begeleiding op de voorgrond staat. Dit staat haaks op het doel van de woonvoorziening **JES** (Je Eigen Stek) waarin zelfbeheer en zelfstandigheid sterk benadrukt worden. Hier krijgen mensen in kwetsbare omstandigheden de ruimte om zelf en met elkaar de verantwoordelijkheid zorg te dragen voor de dagelijkse gang van zaken. Deze manier van wonen versterkt de zelfstandigheid en herstel. In de casuïstiek zien we dat een vrouw problemen ervaart bij de uitstroom naar een UMO-woning vanuit JES vanwege de aanmeldprocedure. Ze is daardoor in grotere mate afhankelijk van haar begeleider en loopt hierdoor een deuk in haar zelfvertrouwen op. De begeleider oordeelt de aanmelding als “onpersoonlijk, probleemgericht en tijdrovend”. Hoewel de aard van de procedure nadelig uitpakt, kan deze procedure niet omgebogen of omzeild worden. Door de onduidelijkheid rondom de aanvraag en de stress die dit veroorzaakt, wordt de geplande overstap van vrijwilligerswerk naar beschut werk uitgesteld tot de huisvestingskwestie is opgelost.

lenen om te voldoen aan inburgeringsplicht kan niet vanuit wsnp

Vanaf het ingaan van de **inburgeringstermijn** heeft iemand drie jaar de tijd om de cursus succesvol af te ronden. Om dit te bekostigen kan een lening bij DUO worden afgesloten. Het bedrag wordt kwijtgescholden als de cursus binnen drie jaar succesvol wordt afgerond. Anders komen de kosten voor rekening van de persoon zelf. In een casus blijkt deze regeling belemmerend te werken. Een man woont al jaren in Nederland, heeft een bijstandsuitkering en zit momenteel in een Wsnp-traject. Om onduidelijke redenen heeft hij nog niet eerder het examen gedaan. Door het Wsnp-traject is het voor hem niet mogelijk om een lening bij DUO aan te gaan. Ondanks dat de lening later kan worden kwijtgescholden, zou het betekenen dat de man een nieuwe schuld aangaat, waardoor hij uit het Wsnp-traject gezet zou worden. De man kan daarom nu niet voldoen aan zijn inburgeringsplicht. Dit heeft gevolgen voor zijn verblijfstatus en belemmert zijn participatie. Uiteindelijk vervalt met een verklaring omtrent evident ingeburgerd zijn volgens de klantmanagers de verplichting om een inburgeringsexamen te doen.

3. begeleiding



De geboden begeleiding is een bepalende factor zo blijkt uit de praktijkvoorbeelden. We onderscheiden zes subcategorieën of dimensies van obstakels met betrekking tot begeleiding. Dit is inclusief de obstakels die door externe factoren worden veroorzaakt, zoals de handelingsruimte waarin professionals zich bewegen:

- 3.1. niet in lijn met wat de persoon wil
- 3.2. bureaucratisch handelen
- 3.3. niet doorpakken
- 3.4. praktisch ondersteuningsbehoeften ontbreken
- 3.5. fouten
- 3.6. negatieve bejegening.

3.1. niet in lijn met wat de persoon wil

aanbodgericht

We zien dat Amsterdammers soms voor trajecten worden aangemeld die niet in lijn liggen met gewenste participatiestappen. Een casus laat zien dat iemand die de opleiding tot ervaringsdeskundige GGZ wil doen, wordt aangemeld voor een opleiding ervaringsdeskundige armoede. Een andere casus laat de belemmeringen zien die een klant en haar werkbegeleider ervaren om met een leerstage te kunnen starten. Voor deze leerstage dient de vrouw overgedragen te worden naar de afdeling Werk & Re-integratie. Het kost veel tijd en moeite contact te krijgen met de klantmanager van de afdeling Activering waar ze nu nog is ingedeeld. Omdat de klantmanager de vrouw recentelijk heeft overgedragen gekregen, wil ze haar eerst persoonlijk spreken. Na dit gesprek meldt de klantmanager haar aan voor een 'matching dag' om uit te zoeken wat ze wil, ondanks het feit dat ze dit al duidelijk voor ogen heeft. Vervolgactie blijft uit tot er na twee maanden weer een gesprek plaatsvindt. Inmiddels is de vrouw weer overgedragen aan een andere klantmanager binnen Activering. Ze spreekt opnieuw de wens uit om de leerstage te volgen en opnieuw wordt zij voor iets anders aangemeld. In beide gevallen zien we dat er gekeken wordt naar de mogelijkheden die beschikbaar zijn binnen Activering in plaats van dat er actief wordt gekeken hoe de wens van de klant gerealiseerd kan worden.

focus op zorg

Een jonge man wil graag betaald werk verrichten. De klantmanager Activering zoekt op Jekuntmeer.nl naar mogelijkheden. De man heeft een detentieverleden en de klantmanager stelt dat er voor deze doelgroep beperkte mogelijkheden zijn op het gebied van betaald werk. De klantmanager is alleen goed op de hoogte van dagbestedingstrajecten voor deze doelgroep. De klantmanager is toegespitst op zoeken naar participatiemogelijkheden voor iemand met een detentieverleden, maar weet niet wat voor soort werk de persoon zou willen doen. Door de focus op zorg in plaats van werk vindt de klantmanager geen re-integratie mogelijkheden. Hij geeft aan te weinig ruimte te hebben om zich in deze complexe situatie te verdiepen. De klantmanager vindt dit zelf problematisch en meldt de casus aan bij De Groene Golf.

foutieve veronderstellingen

Een vrouw is 100% afgekeurd maar kan, naar haar eigen oordeel, en wil werken. Tevergeefs probeert zij hiervoor ondersteuning bij het UWV te vinden. Bij telefoontjes naar de klantenservice wordt niet geluisterd naar wat zij wil, maar krijgt zij bijvoorbeeld de reactie: "mevrouw, u bent toch volledig afgekeurd, dus waar maakt u zich druk om?", of wordt ze naar de website verwezen. De medewerker van het UWV ging er ten onrechte vanuit dat de vrouw, omdat ze 100% afgekeurd is, niet wilde/kon werken.

organisatiebelang boven belang van persoon

Een begeleider helpt niet alleen de Amsterdammer, maar vertegenwoordigd ook de organisatie waar hij/zij voor werkt. We zien enkele voorbeelden dat het organisatiebelang botst met wat de Amsterdammer wil of nodig heeft voor het maken van participatiestappen. Een snelle overdracht buiten de organisatie blijft bijvoorbeeld uit na het behalen van een opleiding, terwijl er geen

doorgroeimogelijkheden meer zijn binnen de organisatie. In een andere casus zien we dat een Amsterdamse bij het uitvoeren van haar vrijwilligerswerk wordt omringd door hulpverleners, maar dat de ondersteuning die ze krijgt gericht is op het uitvoeren van het vrijwilligerswerk en niet op de problemen waar ze tegenaan loopt bij het oriënteren op en vinden van een betaalde baan. In een andere casus wil een organisatie niet investeren in een oriëntatiegesprek met de trajectbegeleider van de huidige organisatie om te bespreken of een overdracht mogelijk is; er moet eerst een garantie worden gegeven dat het trajectgeld overgedragen kan worden. Ook zien we dat het momentum waarin een zorgmijder openstond voor dagbesteding voorbijgaat door de focus op het regelen van begeleidingskosten en de tijd die daaroverheen gaat.

3.2. bureaucratisch handelen

strikt volgen van regels

Een recente thuisloos geworden man moet zijn reguliere uitkering omzetten naar een daklozenuitkering en een postadres aanvragen bij de gemeente. Dit dreigt stuk te lopen door het strikt volgen van regels. De man in kwestie was voor twee weken bij het [Passantenhotel](#) geplaatst zodat hij kon aantonen waar hij verbleef. Direct na de twee weken heeft er een controle plaatsgevonden en is het postadres afgewezen omdat hij daar niet meer verbleef. De man had niet gemeld waar hij op dat moment verbleef. Dit is een vereiste. De aanvraag werd dus stopgezet. Het was niet mogelijk om in gesprek te gaan en de situatie uit te leggen. Door het strikt hanteren van de regels, loopt het proces om de basisvoorwaarden op orde te krijgen vertraging op.

niet verder dan loket

Een jonge vrouw heeft meerdere pogingen ondernomen om een postadres te krijgen maar komt niet voorbij de [screeningsbalie](#). Ze lijkt veel te begrijpen en heeft een vlotte babbel. Maar door haar licht verstandelijke beperking heeft ze meer begeleiding nodig dan waar in eerste instantie vanuit wordt gegaan. De inschrijfformulieren schrikken haar af waardoor een daklozenuitkering en postadres steeds niet worden aangevraagd. Ook heeft ze ondersteuning nodig bij de procedure om een identiteitskaart aan te vragen. Haar problematiek wordt niet herkend bij het screeningsloket waardoor ze niet de ondersteuning krijgt die ze nodig heeft en de basisvoorwaarden niet op orde komen.

niet toepassen van mogelijkheid tot maatwerk

Een jonge man, met zeer specifieke ondersteuningsbehoeften (hoogbegaafd, autistisch) volgt ICT onderwijs buiten Amsterdam met behoud van uitkering. In het effectueren van deze maatwerkoplossing is voor de begeleider van de zorginstelling erg veel tijd gaan zitten. De man heeft een scholingskrediet aangevraagd om de opleiding zelf te bekostigen. Hij wil graag een [tegemoetkoming in de reiskosten](#) en er zijn maatwerk mogelijkheden om dit vergoed te krijgen. De mogelijkheid wordt echter niet toegepast omdat de klantmanager vindt dat een tweede maatwerkoplossing ingaat tegen het rechtmatigheidsprincipe van de gemeente: het zou oneerlijk zijn jegens anderen om nog meer uitzonderingen te maken voor deze man. Ook geeft ze aan dat ze bij de andere uitzondering hierop is aangesproken door haar leidinggevende.

3.3. niet doorpakken

geen informatie zoeken vanuit veronderstelling 'dat het niet kan'

Een vrouw wil een specifieke opleiding volgen maar haar begeleider denkt dat dit niet kan. Het is voor de begeleider onduidelijk welke opleidingsmogelijkheden er voor bijstandsgerechtigden zijn en wat het inkoopbeleid is van de gemeente. De begeleider heeft dit ook niet verder uitgezocht of besproken met de klantmanager Activering in kwestie. Het was wel het plan om met de klantmanager te spreken hierover, maar hierin werd niet doorgepakt. Ten onrechte veronderstelt de begeleider dat het WPI geen opleidingsmogelijkheden biedt voor de vrouw en daarop loopt dit spoor dood.

wel naar informatie zoeken

We zien ook het tegenovergestelde. Een specifieke nieuwe regeling was onbekend bij een begeleider. Door het gebrek aan deze kennis werden de participatiemogelijkheden van de persoon, die de begeleider ondersteund, beperkt. Doordat de begeleider anderen, binnen en buiten haar organisatie, raadpleegde, kwam zij er achter dat de mogelijkheden er wel waren. Hier zien we een voorbeeld

waarin gebrek aan informatie wordt goedge maakt door een gecommitteerde begeleider die op zoek gaat naar nieuwe informatie. Niet doorpakken in het zoeken naar informatie lijkt daarmee problematischer dan beperkte kennis hebben.

gewoon niet doen

Een man verricht betaald werk en krijgt bijstand. De begeleider worstelt met de regels van [inkomensvrijlating](#) en legt in augustus zijn vragen bij de klantmanager Activering. Drie maanden later is er nog niet gereageerd en niets geregeld. Navraag door De Groene Golf bij de klantmanager leert dat “naar deze aanvraag nog even gekeken had moeten worden”. Omdat de man eerder had bijverdiend binnen zijn uitkering werd de regeling “niet automatisch” toegekend. In eerste instantie is er niet goed naar de vraag gekeken waardoor adequaat handelen uitbleef.

gewoon niet overdragen

Een casus laat zien dat er voor sommige overdrachten procedures en afspraken zijn, maar dat deze niet altijd toegepast worden. Dit bleek het geval bij een man die in de ziektewet zit vanwege psychiatrische klachten. Hij wil graag binnen een veilige omgeving weer aan de slag. [Beschut werk](#) lijkt geschikt. Een UWV-arbeidsdeskundige geeft aan dat beschut werk inderdaad wenselijk is. De man moet echter eerst door het UWV worden overgedragen naar de gemeente om dit te effectueren via een aanvraag voor indicatie beschut werk. Hoewel er afspraken zijn gemaakt over een degelijke overdracht tussen de betreffende organisaties en ondanks dat de professionals elkaar kennen, blijft de overdracht uit en blijft de man onnodig in de wachtkamer zitten.

3.4. praktische ondersteuningsbehoeften ontbreken

Wanneer begeleiding niet snel kan inspelen op praktische ondersteuningsbehoeften bij het verzilveren van kansen, levert dit belemmeringen op. Dit zien we in een casus waarbij een vrouw volledig afgekeurd is en een WIA-uitkering ontvangt. Desondanks wil ze erg graag werken. Ze is vanuit het UWV gekoppeld aan een re-integratiebureau voor een intensieve begeleiding bij het vinden van werk. De vrouw is zeer actief op zoek en creëert daardoor kansen. Ze krijgt een uitnodiging om een online assessment te doen om geschiktheid voor een functie te bepalen. Hierin wordt ze niet begeleid, waardoor ze de assessment onvoorbereid doet en zakt. Door personeelwisselingen bij het re-integratiebureau en het uitblijven van proactieve ondersteuning, loopt de re-integratie van de vrouw vertraging op.

3.5. fouten

Begeleiders kunnen procedurele fouten rechtbreien, maar net als ieder ander mens ook een fout maken. Dit kan voor de betrokken persoon in kwestie serieuze consequenties hebben. Menselijke fouten kunnen ontstaan door slordig handelen als het gevolg van tijdsdruk door een hoge caseload. In een casus blijkt dat iemand is aangemeld voor een opleiding, die haaks staat op de ervaring en de wensen van klant. Vanuit het perspectief van de begeleider gaat het om een kleine fout maar voor de persoon in kwestie heeft dit gevolgen. Het schijnbaar aanbodgerichte handelen geeft de persoon het gevoel dat er niet naar haar wordt geluisterd en dat ze niet serieus genomen wordt.

3.6. negatieve bejegening

Iemand van fraude beschuldigen heeft vergaande gevolgen voor die persoon. Het kan leiden tot uitsluiting van schuldsanering of het stopzetten van uitkeringen. Dit laatste zien we gebeuren in een casus waar door een anonieme tip een vrouw (onterecht) wordt beschuldigd van uitkeringsfraude. Bijkomende omstandigheden zoals taalachterstand en de invloed van drugs maakte dat mevrouw niet begreep wat er gevraagd en verteld werd tijdens het gesprek waarin ze met de anonieme tip werd geconfronteerd. In dit gesprek ondertekent de vrouw papieren waarin ze schuld bekent. Het gevolg is dat haar uitkering wordt stopgezet en ze een terugvordering krijgt van 200.000,- euro. Ondanks dat de vrouw documenten heeft om haar onschuld te bewijzen, volgt er een lange rechtsprocedure die anderhalf jaar in beslag neemt. Het kost veel moeite en inspanning om haar kant van het verhaal te vertellen. Negatieve of onzorgvuldige bejegening kan leiden tot bedreigde bestaansvoorwaarden.

4. kennis



Binnen een context van complexe en veranderende regelgeving en procedures is adequate en up-to-date kennis over wat er mogelijk is en wat precies rechten en plichten zijn, cruciaal. Geen beschikking hebben over adequate kennis blijkt dan ook een belangrijke dimensie in obstakels die doorstromen in de weg zitten. We vinden een aantal verschillende subcategorieën waarin kennis een belangrijke dimensie vormt:

- 4.1. begeleider is beperkt geïnformeerd
- 4.2. organisatieniveau: collega's binnen organisatie delen informatie niet
- 4.3. beperkte toegang tot specialistische informatie
- 4.4. klant loopt vast bij de servicedesk
- 4.5. procedurele black box
- 4.6. onbekend aanbod

4.1. begeleider is beperkt geïnformeerd

beperkte kennis van mogelijkheden

We hebben een aantal voorbeelden waarbij beperkte kennis van een begeleider participatiestappen in de weg zit. Een begeleider kent bijvoorbeeld de regels rond inkomensvrijlating niet goed, waardoor hij de persoon in kwestie niet kan vertellen of hij er financieel op achteruit zal gaan wanneer hij de gewenste participatiestappen zal zetten. Of een begeleider denkt (onterecht) dat er weinig scholingsmogelijkheden op MBO-niveau zijn vanuit WPI-Activering en ziet daarom geen mogelijkheden die in lijn zijn met wat de persoon wil. Wat we echter wel zien is dat gebrekkige informatie weinig problematisch is zolang een begeleider (a) gebrek aan kennis onderkent en (b) informatie gaat zoeken. Beperkte informatie lijkt daarmee voor begeleiders eerder een gegeven, een contextuele factor waar we rekening mee moeten houden, en geen obstakel dat uit de weg geruimd moet worden.

onervarenheid

Niet doorpakken en regels strikt hanteren, kunnen obstakels in de begeleiding vormen. Maar beperkte kennis van interne werkafspraken en processen door onervarenheid ook. Onnodig doorpakken en protocollen negeren kan nadelig uitpakken als je niet goed op de hoogte bent van geldende werkafspraken. Dit zien we gebeuren in een casus waar een onervaren klantmanager onduidelijkheid schept door proactief te handelen. De klantmanager steekt veel moeite in het regelen van scholing voor zijn klant. Omdat de scholingsmogelijkheden van Activering voor mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt beperkt zijn, lukt dit niet. De Groene Golf wordt erbij geroepen om dit obstakel te helpen doorbreken. Navraag leert dat de klant niet bij Activering maar bij Werk & Integratie had moeten landen. Een ervaren klantmanager had deze fout ingezien en zou de klant hebben geweigerd in zijn dossier. Om dit te herkennen en te corrigeren is kennis van zaken nodig. Daarbij speelde ook dat de klant een WW-aanvraag had lopen, met aanvulling vanuit de bijstand. Werkafpraak is dat het UWV verantwoordelijk is voor de re-integratie als UWV en WPI beide uitkeren. De proactieve klantmanager denkt echter dat de WW niet toegekend zal worden, presenteert zichzelf als contactpersoon en doet zijn best de man in kwestie te ondersteunen. De WW wordt echter wel toegekend. Het UWV pakt direct door en de man behaalt zijn certificaat binnen een traject naar werk via het UWV. Nu blijkt dat de klantmanager Activering door zijn onterechte aanname uiteindelijk alleen maar onduidelijkheid gecreëerd. De persoon in kwestie snapte niet meer bij wie hij nu moet zijn.

4.2. organisatieniveau: collega's binnen organisatie delen informatie niet

De casuïstiek laat zien dat hoewel specifieke kennis aanwezig is binnen de organisatie, deze kennis niet zonder meer gedeeld wordt. Onder het kopje "begeleiding" is dit obstakel geformuleerd als probleem in de begeleiding: niet

doorpakken om adequate informatie te zoeken. Op organisatieniveau kan dit worden begrepen als een intern samenwerkingsprobleem op het gebied van kennis delen. In een casus gaat het om specifieke kennis voor het oplossen van een probleem rond inburgeringsplicht. Een collega bleek te weten dat als iemand 'evident ingeburgerd' is, iemand geen examen meer hoeft te doen. Dit kwam pas naar boven toen er een gesprek met De Groene Golf plaatsvond. Zonder dit gesprek was deze aanwezige kennis niet bij de betreffende begeleider beland en zou die mogelijkheid onbenut gebleven zijn. Het niet delen van kennis tussen collega's is een obstakel. In een ander geval gaat het om gebrekkig delen van cruciale informatie die werkgever en werknemer nodig hebben om risico's in te schatten bij een proefplaatsing van een vrouw met een WIA-uitkering. De vrouw kan werkervaring opdoen bij een werkgever. Hiervoor moet er vanuit het UWV duidelijkheid komen over de rechten van de vrouw en de plichten van de werkgever. Adequate informatieverstrekking door het UWV blijft echter uit waardoor werkgever en werknemer risico's niet kunnen uitsluiten en proefplaatsing op losse schroeven komt te staan.

4.3. beperkte toegang tot specialistische informatie

Wanneer informatie over terugvalmogelijkheden moeilijk te achterhalen is doordat iemand geen contactpersoon heeft bij het UWV, kan iemand besluiten om niet te re-integreren als gevolg van de onzekerheid hierover. Een casus laat een gemotiveerde vrouw zien die diverse pogingen onderneemt om in contact te komen met het UWV. Ze was volledig afgekeurd en had daardoor geen consultant bij het UWV. Doordat ze geen contact kreeg met een specialist bij UWV, kon ze niet achterhalen in hoeverre ze, als ze een baan kon accepteren, haar uitkeringsrechten zou verliezen. Ze kwam niet voorbij de helpdesk en werd meerdere malen verwezen naar de website waar de informatie niet duidelijk genoeg op vermeld staat. In 2016 kreeg zij een baan aangeboden. Doordat zij geen toegang had gevonden tot specialistische informatie, kon zij niet inschatten wat voor haar de mogelijke risico's zouden zijn. Daarom heeft zij zich toen teruggetrokken uit de sollicitatie. Ze geeft echter niet op en neemt initiatief om haar verhaal door te geven zodat de casus via de Wmo-raad bij De Groene Golf wordt gebracht, waardoor er uiteindelijk duurzaam contact tot stand komt met een arbeidsconsulent van het UWV. Hierdoor heeft de vrouw informatie rondom de rechten en plichten van de WIA-uitkering gekregen en is ze gekoppeld aan een re-integratiecoach waarmee ze actief naar haar re-integratiemogelijkheden kijkt.

4.4. klant loopt vast bij de servicedesk

Een man probeert zijn maatwerkoplossing uit Rotterdam naar Amsterdam te verhuizen, namelijk het volgen van een specifieke opleiding met behoud van uitkering. Hij probeert dit zelf te regelen door contact op te nemen met WPI. Hij kreeg het bericht dat hij pas geholpen kan worden als hij bij WPI een uitkering ontvangt. Pas als hij uitsluitel heeft of een soortgelijke regeling in Amsterdam mogelijk is kan hij een uitkering in Amsterdam aanvragen. Doordat de man niet de 'juiste ingang' heeft bij de gemeente, blijft hij met zijn vraag zitten. Hoewel dit een specifiek geval is omdat het iemand betreft van buiten Amsterdam, zien we vaker dat vragen van klanten onbeantwoord blijven en blijven steken bij de servicedesk. Er is namelijk beperkte toegang hogerop in de organisatie om informatie over eventueel maatwerk op te vragen.

4.5. procedurele black box

geen informatie over de reden van een afwijzing

Een casus laat zien dat een vrouw sinds 2015 een aantal voorzieningen niet meer ontvangt omdat haar jaarinkomen net boven het drempelinkomen zit die de gemeente hanteert. De gemeente hanteert een ander verzamelinkomen dan de Belastingdienst. Het is onduidelijk waarom dit zo is en er ontbreekt een ingang om te achterhalen waarom deze beslissingen zijn genomen. Als aanvragen zijn afgewezen is het alleen mogelijk om schriftelijk bezwaar te maken. In deze casus leidt dat ertoe dat de vrouw niemand persoonlijk kan spreken om haar uitleg te geven over haar financiële situatie. Toegang tot informatie wordt bemoeilijkt doordat de toekenning van betreffende voorzieningen via verschillende afdelingen verloopt. Deze onduidelijkheid bezorgt haar dermate veel stress dat ze opnieuw in de ziektewet terugvalt. In haar beleving maakt meer werken haar zieker en armer.

geen statusupdate over de voortgang van een procedure

Een casus laat zien dat het bij trage procedures van belang is om in ieder geval op de hoogte te zijn van de voortgang. Een vrouw is aangemeld voor een UMO-woning maar heeft geen idee hoe lang dit duurt, wat de status is van dit proces of bij wie ze deze informatie kan opvragen. Wanneer deze voortgang niet transparant is, lijkt het voor de vrouw alsof er niets gebeurt en zij voor onbestemde tijd in de wachtkamer blijft zitten.

4.6. onbekend aanbod

Uit de casuïstiek blijkt dat de doorstroom uit dagbesteding naar beschut werk belemmerd kan worden doordat professionals onvoldoende op de hoogte zijn van het aanbod op dit gebied. Twee casussen maken duidelijk dat niet al het aanbod van andere organisaties bij professionals bekend is en participatiestappen hierdoor beperkt blijven. Warm contact en regelmatig casusoverleg tussen verschillende organisaties zorgt dat professionals beter op de hoogte zijn van elkaars aanbod en dat professionals elkaar makkelijker opzoeken om even te brainstormen over de mogelijkheden van een klant bij een andere organisatie.

5. financiering



Omdat veel casuïstiek het element financiën een belangrijke factor was is financieren benoemd als aparte categorie. We onderscheiden zes subcategorieën van obstakels met betrekking tot financiering:

- 5.1. beperkte middelen WPI Activering
- 5.2. financiële risico's niet afgedekt
- 5.3. regiogebonden financiering
- 5.4. delen van trajectgeld dagbestedingsaanbieders
- 5.5. financiële drempels
- 5.6. ongewenst effect onkostenvergoedingen dagbesteding

5.1. beperkte middelen wpi activering

Bij obstakels waarin klantmanagers van de afdeling Activering een rol spelen, schuilt ook een duidelijke financiële dimensie. Klantmanagers bij Activering hebben een hogere caseload dan collega's bij de afdeling Werk & Re-integratie. Daarbij komt dat er beperkte re-integratiekansen zijn doordat er minder budget is voor bijvoorbeeld opleidingen. Een casus laat zien dat een klantmanager zijn best doet een bepaalde opleiding vergoed te krijgen die niet in het WPI-aanbod is opgenomen. Dit lukt hem niet waarop hij de casus aanmeldt bij De Groene Golf. Vanuit de gemeentelijke inkoopafdeling komt het bericht dat de noodzaak voor scholing voor een klant door een klantmanager wordt bepaald. Wat in het individuele geval de kortste weg naar werk is speelt daarbij een belangrijke rol. "Dit is steeds een individuele afweging, immers elke situatie verschilt: wat voor de ene klant noodzakelijk is, is dat niet voor een andere klant." Hierin hebben klantmanagers een bepaalde handelingsbevoegdheid. Desondanks lukt het de klantmanager niet om toegang te geven tot de gewenste opleiding. Ook een collega geeft aan "dat dit toch niet lukt". Uit contact met een verantwoordelijke bij Activering blijkt dat Activering geen budget heeft om opleidingen aan te bieden. Activering heeft niet de opdracht om de korte weg naar werk te zoeken (dan is overdragen aan W&R aan de orde), en ondersteunt mensen met (nog) te weinig perspectief op een betaalde baan om naar vermogen mee te doen in de samenleving, bijvoorbeeld door een stap naar vrijwilligerswerk te zetten. Dit sluit aan op wat wij zien gebeuren in de uitvoeringspraktijk en wordt bevestigd door klantmanagers.

5.2. financiële risico's niet afgedekt

rvo-subsidie praktijkleren biedt geen vangnet voor scholieren met beperkt arbeidsvermogen

De nationale [RVO \(Rijksdienst voor ondernemen\) -subsidie praktijkleren](#) is een tegemoetkoming voor de kosten die een werkgever maakt voor de begeleiding van een leerling, deelnemer of student. De subsidieregeling richt zich vooral op kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt bij wie jeugdwerkloosheid een groot probleem is. De RVO-subsidie voor de stagebegeleiding eist dat de stage en begeleiding daarbij binnen een tijdsbestek van een jaar uitgevoerd worden. Bij een verlengde stageperiode, die door het ROC mogelijk is gemaakt, vervalt een deel van de RVO-subsidie voor de betrokken leerling, waardoor het stagebedrijf middelen misloopt voor de stagebegeleiding. Hierdoor dreigt een financieel risico te ontstaan voor het stagebedrijf. Binnen de [Werkleerschool](#) wordt opgemerkt dat het MBO-lesprogramma voor leerlingen met een beperkt arbeidsvermogen goed te doen is, maar het aantal stage-uren regelmatig te zwaar gevonden wordt. In twee casussen dreigt dit ertoe te leiden dat kwetsbare Amsterdammers geen toegang vinden tot het behalen van een startkwalificatie doordat het stagebedrijf het financiële risico niet kan nemen.

financieel risico voor sociale firma's om kwetsbare medewerkers in vast dienstverband te nemen

Bedrijven betalen een substantiële [transitievergoeding](#) wanneer vaste medewerkers langdurig ziek zijn en het arbeidscontract wordt beëindigd. Voor sociale firma's met veel kwetsbare medewerkers brengt dit een groot financieel risico met zich mee. Door de problematiek van de medewerkers is de verwachting dat een groot deel van hen niet tot het pensioen zal kunnen werken en al eerder arbeidsongeschikt zal

worden. Voor deze mensen zou een transitievergoeding betaald moeten worden. Dit bedreigt het voortbestaan van sociale firma's omdat het risico ontstaat dat er tonnen aan transitievergoedingen uitgekeerd moeten worden. Om deze betaling te voorkomen wordt gekozen voor een "slapend dienstverband". Dit houdt in dat de medewerker een UWV-uitkering ontvangt in plaats van loon, maar officieel nog in dienst is. Deze regeling kan blijven bestaan tot het pensioen. Dit is slechts een suboptimale oplossing die niet ideaal is voor beide partijen. De medewerker ontvangt geen transitievergoeding of ondersteuning om op een bepaald moment weer te re-integreren. Voor de werkgever neemt het financiële risico toe tijdens een slapend dienstverband; als het aantal jaren dat de medewerker in dienst is toeneemt, neemt ook de hoogte van de transitievergoeding toe. In de casuïstiek zien we dat een aantal sociale firma's hierdoor vooralsnog terughoudend zijn in het aannemen van mensen met een arbeidshandicap in vast dienstverband. Dit wordt door de organisaties betreurd omdat een vast dienstverband voor deze doelgroep extra zekerheid biedt. Succesvolle nationale lobby heeft ervoor gezorgd dat dit probleem op de nationale agenda is geplaatst. Het probleem wordt gezien als een "weeffout" van de Wet Werk en Zekerheid (2015). Een reparatiewet wordt begin 2019 verwacht.

5.3. regiogebonden financiering dagbesteding

Wanneer cliënten verhuizen naar randgemeenten kunnen zij het vertrouwde dagbestedingstraject niet meer blijven volgen. Naast dat het aanbod van lokale dagbesteding beperkter kan zijn, hebben sommige cliënten baat bij een stabiele en vertrouwde omgeving. Tussen dagbestedingsorganisaties en gemeente zijn er mogelijkheden om de klant in dagbesteding te kunnen behouden. In sommige gevallen lukt dit, maar soms ook niet. In een casus zien we dat een Amsterdammer met GGZ-problematiek verhuist naar een randgemeente. Hij volgt al geruime tijd een dagbestedingstraject in een restaurant. Dit is inmiddels zijn vertrouwde plek waar hij en zijn ouders tevreden over zijn. Omdat [dagbesteding gemeentelijk geregeld](#) is, valt de ondersteuning van de jongen nu onder de verantwoordelijkheid van een andere gemeente. Om de jongen in het traject te kunnen houden dienen afspraken gemaakt te worden met deze gemeente. De inkoopafdeling van de dagbestedingsorganisatie gaat in gesprek met de gemeente over een mogelijke regeling voor de jongeman. De onderhandelingen duren lang en lopen uiteindelijk op niets uit. De begeleider in kwestie heeft er veel moeite mee om dit slechte nieuws aan de betrokkenen uit te leggen. Het gevolg is dat de jongen niet langer het traject kan volgen en uit beeld raakt.

5.4. delen van trajectgeld tussen dagbestedingsaanbieders

De financiering van trajectgeld kan leiden tot een drempel die het bemoeilijkt om bij verschillende dagbestedingsaanbieders een traject te volgen. Binnen de afspraken van de Wmo worden de trajectkosten aan één dagbestedingsaanbieder uitbetaald. Dit betekent dat als iemand bij twee aanbieders dagbesteding deelneemt, één aanbieder hier financiering voor ontvangt. Er zijn afspraken gemaakt dat een tweede partij via onderaannemerschap financiering kan ontvangen van de hoofdaanbieder. Hier wordt dan een contract voor opgesteld. Er is een gemiddelde trajectprijs beschikbaar per cliënt. Dit staat los van het aantal dagdelen dat iemand ook daadwerkelijk in traject is. Het idee is dat wanneer er iemand is die veel dagdelen trajecten volgt, dit gecompenseerd wordt door iemand die maar weinig komt. (Grote) dagbestedingsaanbieders kunnen dit gemakkelijk gelijktrekken. Het blijkt voor kleinere organisaties lastiger om dit financieel op te vangen. Volgens een Wmo-beleidsverantwoordelijke van de gemeente mag dat geen reden zijn om een cliënt boven het gemiddeld aantal dagdelen te laten participeren. In de casuïstiek blijkt dat dit in de praktijk voor belemmeringen kan zorgen.

In een andere casus zit een man vier dagdelen in traject. Vanuit reclassering en de gemeente is de wens dat de man nog eens vier dagdelen gaat participeren. Daar is hij toe bereid maar hij wil dit bij een andere aanbieder doen. Als hij nog eens 4 dagdelen in traject gaat bij een onderaannemer zou de hoofdaannemer zelf moeten toelagen op de begeleidingskosten. Als er via onderaannemerschap in deze constructie gewerkt moet worden, gaan de administratieve handelingen te veel tijd kosten voor iets wat de organisatie al geld kost. Overleg met de gemeente over extra vergoeding loopt op niets uit. Uiteindelijk neemt het geheel te veel tijd in beslag en raakt de man uit beeld. In een andere casus zien we dat het onderaannemerschap snel van de grond komt. De voornaamste succesfactoren hierin zijn een gecommitteerde begeleider die binnen de organisatie ruimte krijgt dit goed te regelen en het gaat om twee grote organisaties die onderling afspraken hebben over onderaannemerschap.

5.5. financiële drempels voor kwetsbare amsterdammers

alleenstaande ouders in de wachtkamer

Casuïstiek laat zien dat Amsterdammers die krap bij kas zitten tegen een aantal financiële drempels aanlopen die participatie in de weg staan. Veruit de belangrijkste betreft kosten voor kinderopvang. Drie obstakels met betrekking tot het combineren van re-integratie met zorgtaken voor kinderen zien we herhaaldelijk terug in de casuïstiek.

Allereerst wordt de kinderopvangtoeslag verrekend als iemand een belastingschuld heeft. De kosten voor kinderopvang vormen hierdoor een grote financiële drempel om te participeren in opleiding, stage of (onbetaald) werk. Omdat de kosten voor kinderopvang vrij hoog zijn, leidt de [verrekening](#) van de kinderopvangtoeslag er doorgaans toe dat iemand deze kosten niet meer kan opbrengen. Men moet vaak stoppen met werken of het volgen van een opleiding omdat men gedwongen is om de kinderen van de kinderopvang te halen.

Ten tweede zien we dat kinderopvangtoeslag niet wordt toegekend als iemand [vrijwilligerswerk of dagbesteding](#) doet. Dit leidt ertoe dat er een groep vrouwen is die maar zeer beperkt kan participeren. Vaak gaat het om vrouwen die uit een kwetsbare situatie komen en er baat bij hebben om door middel van dagbesteding weer langzaam in het arbeidsproces te komen.

Ten derde zien we dat er vanuit de gemeente een aantal regelingen in het leven geroepen zijn om kinderopvang toegankelijker te maken voor minima. [Chibuka](#) en de [vergoeding voor de eigen bijdrage](#) zijn hier voorbeelden van. Kinderen vanaf 2,5 jaar kunnen naar de [voorschool](#) en kinderen ouder dan 4 gaan naar de basisschool. Toch zien we dat ouders van kinderen die nog niet naar de basisschool gaan, slechts enkele dagdelen beschikbaar zijn om te participeren. Het is dan haast niet mogelijk om een reguliere baan te vinden. Een ander punt waardoor alleenstaande ouders in de wachtkamer kunnen blijven zitten is een wettelijk recht dat moeders met kinderen onder de vijf jaar een sollicitatieonthefving hebben. In sommige gevallen is dit voordelig omdat de ouder hierdoor de mogelijkheid heeft om andere leefgebieden te stabiliseren. Aan de andere kant leidt het ertoe dat iemand een grotere afstand heeft tot de arbeidsmarkt en stimuleert het emancipatie niet.

kleine kosten beïnvloeden participatie

In een casus zien we dat een vrouw met een zeer beperkt leefgeld de kosten van de tussenschoolse opvang (TSO) niet kan opbrengen. Dit belemmert haar participatie omdat ze hierdoor alleen inzetbaar is voor vrijwilligerswerk tussen 9.00 en 11.30 uur en 13.30 en 14.30 uur. Begeleiding omzeilt dit probleem door vrijwilligerswerk te vinden die binnen deze uren mogelijk is. Deze casus geeft het signaal af dat zelfs een kleine financiële drempel als die voor de TSO, de participatiemogelijkheden beperkt.

reparatiekosten

Kostenposten leiden snel tot participatiebelemmeringen bij mensen die krap bij kas zitten. In een casus zien we dat een alleenstaande moeder met een lichamelijke beperking, met vier thuiswonende kinderen, door haar schuldsaneringstraject weinig middelen heeft om onvoorziene kostenposten op te vangen. De vrouw gaat op een elektrische fiets naar haar opleiding en stage. De fiets is stuk en de reparatiekosten zijn voor haar te hoog om zelf te betalen. Zonder de fiets kan ze vanwege haar lichamelijke beperking zich minder goed verplaatsen. Het lukt niet de kosten vergoed te krijgen. Organisaties wijzen de vrouw van het kastje naar de muur. De Groene Golf legt de casus voor aan een beleidsverantwoordelijke op dit thema die opnieuw naar de beslissing kijkt. Er wordt alsnog budget beschikbaar gesteld om de reparatie te bekostigen en zo kan ze weer zonder belemmering naar haar opleiding. Reden dat ze de kosten in eerste instantie niet vergoed kreeg, was dat ze de aanschaf van de fiets vergoed had gekregen via Wmo. Een bedrag voor 5 jaar reparatiekosten was hierbij inbegrepen. Achteraf wordt gesteld dat als bekend was geweest dat de vrouw schulden had, het bedrag inclusief 5 jaar reparatiekosten niet in een keer zou zijn uitgekeerd. Dit om te voorkomen dat dit bedrag niet al eerder of aan iets anders wordt uitgegeven.

5.6. ongewenst effect dagbesteding vergoedingen

De hoogte van vergoedingen voor het verrichten van vrijwillige activiteiten heeft een motiverend effect voor veel mensen. Zo is er een casus aangemeld met het probleem

5. financiering

dat vergoedingen voor dagbesteding werden verlaagd. Een dagbestedingsaanbieder had in een voorgaand jaar meer vergoeding aan vrijwillige medewerkers uitgekeerd dan was toegestaan en moest dit dus naar beneden toe bijstellen. De maximaal toegestane vergoeding is 150 euro per maand met een maximum van 1.500 euro per jaar. Deelnemers in de dagbesteding willen meer werken om zo meer geld te verdienen. Omdat dit niet mogelijk is blijven deelnemers dezelfde uren maken. Daarmee is de motivatie om onbetaald werk te verrichten vertroebeld. Tevens zien we in casuïstiek dat de overgang van dagbesteding naar vrijwilligerswerk negatieve prikkels oplevert. Voor vrijwilligerswerk is niet altijd een vergoeding beschikbaar; een overstap naar vrijwilligerswerk voelt men dan in de portemonnee.

6. samenwerking & overdracht



Het benutten van collega's en collega-instellingen of aanbod is in de casuïstiek meerdere malen een oplossing gebleken. Het gebrek aan samenwerking, samenhang en overdracht is als aparte categorie obstakels benoemd. We onderscheiden zes subcategorieën van obstakels met betrekking tot samenwerking & overdracht:

- 6.1. professional vindt geen ingang bij een specifieke afdeling WPI
- 6.2. gebrek aan integraliteit rond opleidingen
- 6.3. activering als vertragende factor
- 6.4. verandering van klantmanager bemoeilijkt samenwerking
- 6.5. overdracht van WPI Activering naar W&R blijft uit
- 6.6. overdracht blijft uit doordat niemand verantwoordelijkheid wil nemen.

6.1. professional vindt geen ingang bij een specifieke afdeling

geen ingang voor bewindvoerders bij inkomensconsulenten van wpi

Het ontbreekt aan korte lijnen tussen bewindvoerders en gemeentelijk personeel (voornamelijk inkomensbeheerders). Bewindvoerders hebben bij WPI geen directe telefonische ingang. Men moet het algemene nummer bellen en is afhankelijk van een doorverbinding door een telefoniste. Als WPI terugbelt gebeurt dit via een anoniem nummer waardoor terugbellen niet kan. Dit leidt tot heen en weer gebel en frustraties bij bewindvoerders. Het kost hierdoor ook meer tijd om bepaalde informatie op te halen of even te overleggen over de mogelijkheden op individueel niveau. Samenwerking is hier niet optimaal, waardoor processen onnodig vertraagd worden. Directe toegang bestaat al bij andere overheidsinstanties zoals de Belastingdienst. Deze worden als behulpzaam ervaren. Soepel contact heeft een indirecte link met participatie omdat het snel regelen van schulden het perspectief van klanten kan vergroten.

onduidelijkheid over de klantmanager

In meerdere casussen zien we dat het voor begeleiders van maatschappelijke organisaties soms moeilijk blijkt effectief contact te leggen met de klantmanager van de klant. Daarnaast zien we dat een persoon in korte tijd vaak een andere klantmanager krijgt. In twee casussen zien we tot driemaal een wisseling binnen een jaar. Hierdoor ontstaat er voor zowel de klant als de begeleider onduidelijkheid over wie de klantmanager is. Dit zorgt voor verschillende problemen in de samenwerking tussen klantmanagers en begeleiders van maatschappelijke organisaties en betekent het voor klanten dat zij onnodig lang in de wachtkamer blijven zitten.

6.2. gebrek aan integraliteit rond opleidingen

geen overdracht na afronden van een opleiding

Een man is klaar met een specifieke opleiding en wil graag meer werken en verdienen. Dit kan niet binnen de organisatie waar hij een opleiding heeft afgerond. Dit was op voorhand bekend. Tijdens de opleiding en na de afronding ervan hebben de trajectbegeleider en de man geen contact gehad over vervolgstappen. Ook blijft contact met de klantmanager uit. Dit wordt niet als iets noodzakelijks gezien. In twee casussen blijkt dat er geen vervolgstappen zijn uitgezet na afronden van een opleiding. Het volgen van een opleiding maakt in deze gevallen niet deel uit van breder traject naar werk. Hoewel na het afronden van een opleiding meer participatiemogelijkheden ontstaan, blijven vervolgstappen in eerste instantie uit. Overdracht naar een andere organisatie vindt pas plaats wanneer de klant dit expliciet aangeeft te willen.

6.3. caseload als vertragende factor

Niet doorpakken is benoemd als obstakel in de begeleiding. In de samenwerking tussen professionals zien we dat samenwerking met klantmanagers Activering vertragend kan werken. Dit heeft veelal te maken met hun hoge caseload. Wanneer

er snel geschakeld moet worden, laat actie van de klantmanagers geregeld op zich wachten. In een casus zien we miscommunicatie doordat er niet snel wordt geanticipeerd door de klantmanager. Dit resulteert in schulden door onterecht ontvangen kinderopvangtoeslag. Verder zien we dat het krijgen van contact met de klantmanager erg moeilijk kan zijn. Mails blijven onbeantwoord en in een enkele casus kan het enkele weken duren tot er teruggebeld wordt. Dit was het geval bij begeleiders, maar ook bij de medewerkers van De Groene Golf.

6.4. verandering klantmanager bemoeilijkt samenwerking

De casuïstiek laat zien dat het voor kan komen dat er een wisseling van klantmanagers plaatsvindt zonder dat het dossier van de klant wordt overgedragen. De samenwerking tussen klantmanagers onderling en tussen klantmanager en begeleider van een maatschappelijke organisatie wordt hierdoor ineffectief. Het gevolg kan zijn dat de persoon langdurig in de wachtkamer zit doordat de geuite ondersteuningsbehoeften niet worden opgepakt. In een casus probeert de begeleider van een maatschappelijke organisatie contact te krijgen met een klantmanager omdat de klant erg graag aan het werk wil. Hij heeft werkervaring maar moet er nog wel een certificaat voor halen zodat hij het beroep naar keuze in Nederland mag uitvoeren. Dit blijkt zeer moeilijk te gaan. In een jaar tijd krijgt de man een aantal keer een andere klantmanager toegewezen. Hij wordt vervolgens niet opgeroepen en er vindt geen duidelijke overdracht plaats. Toen er goed contact tot stand kwam, kostte het slechts een paar maanden tot de man kon uitstromen naar betaald werk.

6.5. overdracht van wpi activering naar w&r blijft uit

In een casus zien we dat een jonge vrouw een duidelijk en realistisch doel heeft om te participeren. Voor de gewenste leerstage dient ze overgedragen te worden door haar klantmanager naar de afdeling Werk & Re-integratie. De klantmanager wil echter eerst de klant oproepen en haar spreken. Dit loopt vertraging op en na een wisseling van klantmanager blijft de casus liggen. Na contact tussen de klantmanager en De Groene Golf wordt de overdracht snel geëffectueerd en kan de vrouw nog dezelfde maand beginnen met de leerstage.

6.6. overdracht blijft uit doordat niemand verantwoordelijkheid wil nemen

Een jonge man met een detentieverleden wil graag betaald werk verrichten. Zijn klantmanager Activering zoekt tevergeefs naar re-integratiemogelijkheden via internet en meldt zich bij De Groene Golf. De klantmanager stelt dat er geen passend aanbod is voor de man. De Groene Golf zoekt uit wat er speelt en welke andere professionals bij de klant betrokken zijn. De man blijkt bekend te zijn bij nog twee andere klantmanagers. Hoewel deze klantmanagers beter zijn toegerust met kennis over de doelgroep (ex-gedetineerde), willen ze de man niet als klant overnemen. Hierdoor blijft de klantmanager van Activering in de lead, terwijl hij niet over de nodige kennis beschikt om hem te ondersteunen naar werk. De jonge man blijft hierdoor in de wachtkamer zitten.

7. werksessies



De Groene Golf onderzocht zo'n 70 actuele casussen van Amsterdammers die een participatiestap willen zetten, zie ook de [projectpagina](#). We zagen daarin veel belemmeringen. Maar ook veel slimme oplossingen, bedacht door ervaren professionals.

In het voorjaar 2018 deelden we de gevonden belemmeringen en slimme praktijkoplossingen in een aantal werksessies voor professionals. Tijdens elke sessie werkten we met voorbeeld casussen uit het actieonderzoek en casussen waar professionals in de praktijk zelf aan werken. Deelnemers konden uitwisselen met pioniers uit andere organisaties, leren van mooie voorbeelden én van lastige casussen en kregen een kader en praktisch handvatten vanuit theorie aangereikt.

thema's en methodiek

De werksessies zijn georganiseerd rond een aantal belangrijke thema's uit De Groene Golf (zie bijlage 4). Hoewel de thema's soms overlappen of niet precies passen, gaven ze een goed kader voor een werksessie. Ook de definitie van het thema zorgt ervoor dat deelnemers met elkaar in gesprek gaan. Aan de hand van een simpel model werd met elkaar nagedacht over de eigen casuïstiek. Een procesbegeleider (niet uit de zorg, als 'friendly outsider') hield daarbij de energieboog in de gaten.

De belangrijkste gevonden elementen om met elkaar te leren op de werkvloer zijn:

- reflectie helpt
- perspectief wissel, met verschillende mensen, helpt als je vastloopt
- toepasbare kennis delen, dingen die je straks kunt gebruiken
- procesbegeleider is nodig, het gaat niet vanzelf.



7. werksessies

De aanwezigen werden uitgenodigd om beschouwend te zijn. Het is belangrijk om niet meteen te willen oplossen. Een procesbegeleider (niet uit de zorg, als ‘friendly outsider’) houdt de energieboog in de gaten. Met een voorbeeldcasus en door vragen te stellen worden deelnemers begeleid in beschouwing. Aan de hand van een simpel model wordt met elkaar nagedacht over de eigen casuïstiek. Verslaglegging door middel van een sneltekenaar was van grote waarde. Niet alleen bracht het visualiseren veel helderheid en plezier, evaluatie aan de hand van de tekeningen was heel nuttig en plezierig.

beschouwend zijn en onzekerheden aangaan

In de werksessies worden aanwezigen uitgenodigd om beschouwend te zijn. Het is belangrijk om niet meteen te willen oplossen. Met een voorbeeldcasus en door vragen te stellen worden deelnemers begeleid in beschouwing. Werkrichtlijnen, beleid, boeken et cetera zijn erop gericht om te zoeken naar zekerheid. Het is echter de uitdaging om – met kaders – onzekerheden aan te gaan. Het is een gemeenschappelijke opgave om professionals aan te moedigen om zo zelf na te denken. Het blijkt dat in de uitwerking in de geest van een wet praktische richtlijnen er veel ruimte verloren kan gaan. Het is de uitdaging om deze ruimte terug te vinden en te nemen.

delen in de methodiek

De methodiek van deze werksessies wordt in het najaar van 2018 gepubliceerd. Maatschappelijke en gemeentelijke organisaties kunnen hier gebruik van maken en het toepassen.

8. beschouwing



Met dit experiment en actieonderzoek De Groene Golf onderzocht Amsterdam in het kader van het programma Meedoen Werkt belemmeringen en obstakels op het gebied van participatie van mensen met een beperking. Omdat het een actieonderzoek betreft aan de hand van casuïstiek is er geen eenduidige conclusie, maar bieden we hier een beschouwing op de bevindingen uit en het proces van het focusexperiment De Groene Golf.

De praktijk van ophalen van casuïstiek en informatie was een weerbarstig proces. Veel tijd ging zitten in het uitpluizen: wat is er aan de hand? (wie, wat, feiten, verwachtingen en context). Methodische uitvraag van de ingediende casussen heeft hierbij geholpen en maakte analyse van de verzamelde casuïstiek mogelijk. Het projectteam van De Groene Golf heeft obstakels geïnventariseerd, geanalyseerd, aangepakt en beschreven. De verwachting dat escalatie noodzakelijk zou zijn is niet uitgekomen; in de praktijk is veel aangepakt en opgelost. De bevindingen komen voort uit analyse van 49 casussen, alsook uit de reflectie op de overige signalen die werden opgevangen. Hoewel deze aantallen niet voldoende zijn voor harde conclusies, staan de casussen en signalen allen voor een grotere groep mensen. Dat was een van de inclusiecriteria. Hieronder bekijken we terug op de belangrijkste bevindingen en geven we een aantal aanbevelingen.

obstakels in systemen, organisaties en cultuur

De uitkomsten van het actieonderzoek bevestigen dat er obstakels zijn. Denkraam voor het benaderen van de gevonden obstakels was die van een 'trechter', ons aangereikt door de Ombudsman. De Ombudsman signaleert al jaar en dag obstakels op verschillende niveaus. Overal waar mensen werken worden fouten gemaakt; deze fouten kunnen worden hersteld. Voor dit onderzoek zijn enkelvoudige gemaakte fouten niet meegenomen. Wel zijn er fouten aan de orde geweest als onderdeel van de gevonden obstakels.

Obstakels kunnen echter ook voortkomen uit weeffouten in organisaties en systemen; er ontstaan dan onbedoeld schotten, die wel kunnen worden afgebroken, dat neemt meer tijd. Obstakels die voortkomen uit cultuur (aannames en houding van bijvoorbeeld "dat doen we al" of "dat doen we nu eenmaal altijd zo") zijn hardnekkiger en moeilijker te veranderen. Dat vraagt langduriger inzet en doorpakken en de wil om de eigen cultuur en gewoonten onder de loep te nemen. Tot slot is er natuurlijk ook de langzame en collectieve beweging van de veranderende tijdgeest.

Een van de aannames bij de start van het actieonderzoek was dat obstakels voornamelijk in de regels en procedures (systemen en organisaties) zouden zitten. Deze zijn zeker aan de orde gekomen in de casuïstiek. In een domein met veranderende wet- en regelgeving en complexe procedures kan dat bijna niet anders.

Naast de regels en procedures zijn er obstakels gevonden in de praktijk van begeleiding, samenwerking, kennis en financiering. Deze hebben aangrijpingspunten in het beleid en richtlijnen, die worden opgesteld op aangeven van wet- en regelgeving. Dat gebeurt echter niet zonder interpretatie en toepassing in de eigen praktijk. Zo worden ze onderdeel van de organisatiecultuur. De oplossingen voor obstakels die hieruit voortkomen zijn complex en kennen meerdere wegen.

obstakels wegnemen

Het blijkt een bekend fenomeen; de complexe vertaling van wetgeving in lokaal of organisatiebeleid kent in de uitvoering veel interpretatieverschillen. Soms komen beslissingen voort uit een 'collectief geheugen' dat niet echt is terug te voeren op beleid of wetgeving. Terwijl iedereen aanneemt dat iets niet kan of mag.

systeem

Daarbij moeten we niet vergeten dat het organiseren van de uitvoering van de veranderende regels en complexe procedures, veel vraagt van gemeentelijke uitvoeringsorganisatie en maatschappelijke organisaties. Mensen werken in deze systemen. Ondersteuning daarbij is belangrijk.

8. beschouwing

Denk aan een public hacker die kan aanwijzen waar het systeem bijt. Maar zeker ook aan een plaats waar professionals die vastlopen met een klant zich kunnen melden en het liefst aan iemand die dat direct kan oppakken en verbeteren. In de stad zijn meerdere experimenten gedaan met deze praktische aanpak (waaronder bijvoorbeeld het maatwerkontwikkelteam van WPI en De Groene Golf zelf) en met succes. Professionals geven aan dat zij een dergelijke initiatieven erg waardevol vinden en dat zij duurzaam zouden moeten worden ingezet.

handelingsruimte

Hoewel de casuïstiek van De Groene Golf zeker bevestigt dat obstakels in wet en regelgeving zitten, worden veel obstakels ook gevonden in de processen waarbinnen professionals werken. Bijvoorbeeld het ontbreken van benodigde kennis, een netwerk of tijd om tot een goede samenwerking te komen kan belemmerend zijn om mensen passend te ondersteunen.

Voor een deel zijn de oorzaken hiervan te vinden in cultuur (verantwoordelijkheid) of organisatie (taak). Maar bovenal is het ook een onmogelijke opdracht voor professionals om de vele belangrijke contacten³ rond een cliënt – binnen en buiten de eigen organisatie – te onderhouden met een (te) grote caseload. Dan is het kiezen of delen.

De oplossingen van vastgelopen casuïstiek bevonden zich veelal in de handelingsruimte van professionals. Daar waar professionals elkaar wel kunnen ontmoeten, kennen en elkaars expertise kunnen inzetten, werd een oplossing gevonden.

versterken professionals

Uit de casuïstiek van De Groene Golf komt een profiel van participatieprofessionals naar voren, die erin slagen om obstakels voor mensen weg te ruimen. Deze professionals gaan uit van 'onzeker weten', zijn bereid om eerst naar de mens te kijken en pakken door als er niet een kant-en-klare oplossing ligt. Deze 'best persons' hebben een bepaalde opvatting over hun rol en functie.

Participatieprofessionals in het sociaal domein zijn tevens gebaat bij de opdracht tot samenwerking in de wijken en een voldoende kleine caseload om dat ook waar te kunnen maken. Vertraging door tijdgebrek is een obstakel die in veel praktijkvoorbeelden een prominente rol innam.

De notie dat het onmogelijk is om alles zelf te doen is ook belangrijk. Hetzelfde geldt voor alles weten. Expertise op het gebied van werk en inkomen, combineren met zorg en ondersteuning is noodzakelijk. Slimme oplossingen voor kennis delen en laagdrempelige vindplaatsen voor professionals zijn voorhanden in de gemeente en kunnen worden versterkt.

Niet alleen digitaal maar ook in persoonlijke ontmoeting. Zoals blijkt uit de werksessies is er een grote behoefte aan een (organisatie overstijgend) lerende praktijk onder professionals. Het versterkt de eigen competenties, stimuleert beschouwend werken en leidt tot praktische oplossingen en deskundigheidsbevordering. Dit zorgt ervoor dat professionals durven en kunnen doorpakken, en dat is een van de belangrijkste werkzame bestanddelen gebleken uit het actieonderzoek De Groene Golf.

aanbevelingen om kansen te vergroten

De bevindingen van De Groene Golf passen in een ontwikkeling en proces waarin het sociaal domein zich bevindt.

De bevindingen zijn ondersteunend aan het advies om het handelen van de professionals te versterken, en hen toe te rusten met de juiste tools en samenwerkingsmogelijkheden. Op deze manier zorgen we ervoor dat er 'omgedacht' kan worden door degenen die bij bureaucratie betrokken zijn, maar zich daardoor niet willen laten beperken. De belangrijkste aanbeveling die uit het actieonderzoek volgt is om de professional te versterken op kennis en competenties, maar ook om ze de opdracht en randvoorwaarden te geven om te handelen.

³ bijvoorbeeld: rond 1 cliënt bieden een klantmanager, inkomensconsulent, begeleider en hulpverlener ondersteuning, liefst in onderlinge afstemming.

Voor de gemeentelijke uitvoeringsorganisatie en maatschappelijke organisaties liggen er veel kansen in de focus op samenwerking. Een goede samenwerking en ontmoeting tussen professionals is het meest efficiënte middel gebleken in het oplossen van obstakels voor mensen die willen participeren. Concreet betekent dit

8. beschouwing

een investering in het blijven bieden van een platform, sessies, tools en een passende caseload in dienst van samenwerken en -leren. Het is belangrijk om dit hoog op de agenda te zetten.

een beweging

Cultuur veranderen in en tussen organisaties is een taai proces. De gewenste cultuur is die van bereikbaar en beschikbaar zijn, verantwoordelijk zijn voor zoeken naar oplossingen voor problemen, met de focus op kennis delen en andere spelers als samenwerkingspartners zien.

Hieraan werken is een gedeelde inspanning van alle partners in het sociaal domein, die vanuit hun visie deze beweging dragen. Het actieonderzoek De Groene Golf is in de afgelopen 2,5 jaar onderdeel van deze beweging geweest. De uitkomsten ervan sluiten naadloos aan, en kunnen worden beschouwd als een bevestiging en motor van de ingeslagen weg. Het is echter van groot belang dat de motor blijft lopen.

De Groene Golf is ontstaan vanuit een Participatielab georganiseerd door WPI. Het is een initiatief ingebracht door Cordaan, De Regenboog Groep, Pantar, Wmo-raad en WPI zelf (zie bijlage 7).

De looptijd van dit actieonderzoek was 2,5 jaar. Het actieonderzoek is altijd een beetje een vreemde eend in de bijt van focusexperimenten geweest. Dat heeft mooie discussies opgeleverd over hoe experimenteren en experimenten een plaats moeten krijgen in de stad.

Hier willen we onze dank uitspreken aan voormalig wethouder Arjan Vliegthart, bestuurder stadsdeel West Jeroen van Berkel en bestuurder HVO-Querido Clemens Blaas (mandaatcommissie) en directeur Participatie Ronald Venderbosch en programmamanager WPI Nel Winkel voor de opdracht en samenwerking. De begeleidingscommissie heeft een actieve rol genomen als klankbord van maatschappelijke organisaties en gemeente. Veel dank daarvoor aan Hans Wijnands, Gerda van der Meer, Rutger van Krimpen, Gerard Koster en Johanna Lagarde en Christa Brinkhuis.

Door de lange periode waarin we samen zijn opgetrokken, is het project onderdeel van de beweging in de stad naar vernieuwing en verbinding in participatie en werk.

We willen de gemeente Amsterdam en programma Meedoen Werkt hartelijk danken voor de gelegenheid om ruim 2 jaar hier onderdeel van te mogen zijn.

bijlagen

focusexperiment

Het programma Meedoen Werkt van de gemeente richt zich op Amsterdammers die het niet lukt om op eigen kracht te participeren en voor wie een betaalde baan (nog) een brug te ver is. Met behulp van de Focusaanpak is samen met stakeholders en experts een diepgaande analyse gemaakt van de doelgroep, probleemsituatie en knelpunten. In een zogeheten Bestuurslab en daarna een Participatielab zijn acht ambities voor 2020 bepaald. Teams van verschillende belanghebbenden hebben voor elke ambitie experimenten uitgewerkt. De Groene Golf is één van de experimenten.

Experiment overzicht, bijlage 4 uit de overeenkomst

Trekker experiment: Corine van de Burgt – De Omslag

Locatie: Groot Amsterdam

welke aanname wordt getest?

Er zijn belemmeringen voor het zetten van stappen naar (meer) participatie te vinden in processen en procedures, regelgeving, geldstromen, persoonlijke opvattingen en meningsvisies en culturele opvattingen en (de opvatting daarvan door) mensen, die kunnen worden opgelost.

korte omschrijving

Dit project geeft inzicht in de belemmeringen en blokkades waardoor mensen niet voor- (of achteruit) stappen kunnen zetten in hun ontwikkeling en participatie. Doel is het (zo mogelijk structureel) wegnemen van belemmeringen en obstakels om doorstroom gemakkelijker te maken. Belemmeringen kennen allerlei aangrijpingspunten (visie, personen, organisaties, financiën, processen, wet- en regelgeving et c.). Het project is gericht op het stimuleren van lerende organisaties en systemen en kenmerkt zich als actieonderzoek. Middel is het oplossen van obstakels voor klanten en hun begeleiders. Met het onderzoek verkrijgen we inzicht in de obstakels en belemmeringen. Naast dit inzicht is de inzet om lokale blokkades (duurzaam) weg te nemen en landelijke belemmeringen te agenderen bij de verantwoordelijke partij(en).

doelgroep experiment

Mensen met een beperking die stappen willen zetten maar daarin een obstakel tegen komen.

afspraken over de aantallen deelnemers

In 2017 zijn er 50 deelnemers met een (arbeids)beperking geworven die belemmeringen ervaren in het zetten van stappen en die voorbeeld zijn voor een grotere groep mensen die deze belemmeringen ook ervaren. De selectie conform de afgesproken richtlijnen was de taak van de contractant.

wat is het doel van het experiment?

Het betreft hier een actieonderzoek naar obstakels aan de hand van casussen, dat is geslaagd wanneer na afloop:

- er voldoende casuïstiek is verzameld van belemmeringen die niet eenvoudig zijn op te lossen, op alle niveaus en overgangsmomenten waarbij meestal sprake is van meer dan één belemmering per casus. Daarom zal per casus de hoofdbelemmering beschreven worden en worden sub-belemmeringen in het focusexperiment gebruikt als ondersteuning in de analyse van die betreffende belemmering uit andere casussen in het hele systeem. Het actieonderzoek werkt zo in brede zin objectief aan toekomstige oplossingen van ingewikkelde belemmeringen.
- de gevonden obstakels en belemmeringen goed zijn gedocumenteerd, inclusief mogelijke oorzaken en oplossingsrichtingen. Casuïstiek is beschreven voor 100% van de verzamelde praktijkvoorbeelden (pdf of presentatie). Het betreft observatie en analyse per casus, deze zullen in een tastbaar product gepresenteerd worden.

- 70% van de gevonden obstakels zo goed mogelijk zijn weggenomen; de gevonden obstakels zijn geagendeerd bij de juiste instanties, waar mogelijk weggenomen of er ligt een advies wanneer de oplossing het regionale overstijgt.
- onderzoek en analyse van het totale onderzoeksmateriaal leidt tot inzichten en adviezen om de gevonden obstakels duurzaam weg te nemen dan wel mogelijke praktijkoplossingen te hanteren.
- de vergaarde inzichten en oplossingen bekend zijn onder de betrokken instanties en organisaties in Amsterdam (disseminatie).

wat is de (mogelijke) opbrengst van het experiment / wanneer is het experiment geslaagd?

Het betreft hier een actieonderzoek naar obstakels aan de hand van casussen, dat is geslaagd wanneer na afloop:

- de gevonden obstakels en belemmeringen goed zijn gedocumenteerd, inclusief mogelijke oorzaken en oplossingsrichtingen per casus. Casuïstiek is beschreven voor 100% van de verzamelde praktijkvoorbeelden (pdf of presentatie). Het betreft observatie en analyse per casus, deze zullen in een tastbaar product gepresenteerd worden.
- 70% van de gevonden obstakels zo goed mogelijk zijn weggenomen; de gevonden obstakels zijn geagendeerd bij de juiste instanties, waar mogelijk weggenomen of er ligt een advies wanneer de oplossing het regionale overstijgt.
- onderzoek en analyse van het totale onderzoeksmateriaal leidt tot inzichten en adviezen om de gevonden obstakels duurzaam weg te nemen dan wel mogelijke praktijkoplossingen te hanteren. De vergaarde inzichten en oplossingen bekend zijn onder de betrokken instanties en organisaties in Amsterdam (disseminatie).

wat is het verwachte eindresultaat?

De obstakels voor de 50 deelnemers zijn in het najaar van 2018 in kaart gebracht, zo mogelijk weggenomen en goed gedocumenteerd, inclusief mogelijke oorzaken en duurzame oplossingsrichtingen. Voor het structureel wegnemen van deze belemmeringen zijn de mogelijke oorzaken en oplossingsrichtingen onderzocht en vastgelegd in een advies aan de betrokkenen.

actieonderzoek

probleemstelling

De aanname die getoetst werd, is: belemmeringen voor het zetten van stappen naar (meer) participatie zijn te vinden in processen en procedures, regelgeving, geldstromen, persoonlijke opvattingen en meningsvisies, culturele opvattingen en (de opvatting daarvan door) mensen, die wel kunnen worden opgelost.

definitie en methode

Om nuttige informatie te verzamelen over obstakels en interventies is een procesevaluatie een goede manier. Wanneer dat gebeurt door op een systematische manier gegevens te verzamelen en te interpreteren is dat onderzoek. Het feit dat de onderzoeker niet alleen data verzamelt maar zelf ook onderdeel is van het proces van interventie maakt dat we spreken van actieonderzoek¹.

Bij dergelijke evaluaties wordt zowel naar het proces gekeken als naar het resultaat. Een procesevaluatie beschrijft hoe bepaalde resultaten worden bereikt. Daarbij kan het gaan over de werking van de interventie en de uitvoering van de interventie. Een procesevaluatie is onderzoek naar het proces - de werking en de uitvoering - van een interventie.

Een procesevaluatie is niet geschikt om te bewijzen dat een interventie daadwerkelijk verantwoordelijk is voor het behalen van de gestelde doelen. Daarvoor is effectonderzoek noodzakelijk.

We hanteren een onderzoek door middel van meervoudig evalueren, met een belangrijk aandeel voor de procesevaluatie. De procesevaluatie wint aan waarde door meerdere (kwalitatieve) onderzoeksmethoden met elkaar te combineren (triangulatie).

In dit actieonderzoek hebben we dit op verschillende manieren gedaan:

- expertmeetings (begeleidingscommissie, focusgroepen, kennissessies)
- analyse van (administratieve) gegevens (format uitvraag, registraties, gespreksverslagen)
- aangevuld met observaties en verslagen en acties van het onderzoeksteam
- interviews met klanten door de GGD.

werkwijze

Om zicht te krijgen op de probleemstelling is het actieonderzoek in een aantal stappen op te delen:

1. werven
2. vinden en verwerven inzicht in belemmering en factcheck
3. leren kennen van de werkingsmechanismen
4. wegnemen van de (hoofd)belemmering
5. (mogelijk) effect van het opheffen van de belemmering
6. analyse op (duurzame) oplossingsmogelijkheden.

Voor iedere stap is op voorhand een format ontwikkeld en zijn criteria geformuleerd:

- inclusiecriteria
- format uitvraag
- format beschrijving
- overeenkomst afspraken met de organisatie/ begeleider/ klant
- afsluitend interview
- overzicht overgangsmomenten in participatiestappen (aan de hand van participatieladder)
- overzicht mogelijke obstakels en typering per overgangsmoment.

In de ontwikkeling van de criteria en te gebruiken formats is steeds gebruik gemaakt van deskundigheid uit het veld tijdens (focus)bijeenkomsten en werksessies.

¹ Actieonderzoek is een vorm van onderzoek waarbij sociale systemen niet alleen onderzocht worden, maar ook wordt gezocht naar oplossingen van problemen om te komen tot sociale verandering.

data verzamelen

Begeleiders uit het veld (sociale domein; gemeentelijke en maatschappelijke organisaties) werden herhaaldelijk uitgenodigd om hun signalen aan het onderzoeksteam door te geven, wanneer hun klant niet verder kwam. Op voorhand is een lijst met inclusiecriteria opgesteld:

De betrokken mensen zijn:

- woonachtig in Amsterdam
- ouder dan 17 jaar (niet-leerplichtig) - jonger dan pensioengerechtigde leeftijd
- onvoldoende in staat om geheel op eigen kracht te voorzien in werk of andere vorm van dagbesteding
- ergens in beeld (o.a. bij de gemeente of maatschappelijke organisaties)
- willen een stap zetten om te participeren maar zijn vastgelopen
- hebben een goede begeleider (of we zoeken er één) die grenzen durft te verleggen
- het is *geen unieke casus*: het geconstateerde probleem komt redelijk vaak voor (naar inschatting van de praktijkprofessional).

Wanneer de casus of het signaal voldeed aan deze inclusiecriteria, bood het onderzoeksteam ondersteuning bij het onder de loep nemen en zo mogelijk wegnemen van het obstakel. Het onderzoeksteam bleef in geval van een doorbraak de casus volgen en begeleiden.

aanmelders casuïstiek

soort organisatie aanmelder	soort functie aanmelder
80% maatschappelijke organisaties	88% begeleiders/ coördinatoren
12% overig	8% directie
8% gemeente	4% management/beleid
N: 49	N: 49

soort organisatie aanmelder

Aanmelders zijn divers en vertegenwoordigen betrokken stakeholders in Amsterdam². Het overgrote deel van de aangemelde casuïstiek is afkomstig van maatschappelijke organisaties (80%). Hieronder vallen dagbestedingsaanbieders, welzijnsorganisaties, sociale firma's, maatschappelijke dienstverlening, maatschappelijke opvang, re-integratiebureaus en een opleidingsinstelling. Het blijkt dat vanuit de gemeente minder casuïstiek is aangeleverd, namelijk 4 (ofwel 8%). Drie hiervan zijn afkomstig vanuit het WPI. Een andere casus is aangeleverd door een sociaal wijkteam. De overige 12% zijn aangemeld door bewindvoerders, een werkgever en vanuit de Wmo-raad.

soort functie aanmelder

Er is onderscheid gemaakt in de soort functie van de aanmelder: *begeleiders & coördinatoren*, *management & beleid* en *directie*. Begeleiders en coördinatoren zijn uitvoerende professionals die in direct contact staan met de klant. Denk hierbij aan klantmanagers, bewindvoerders, trajectcoaches, persoonlijke begeleiders, maatschappelijk werkers en coördinatoren groepsactiviteiten. De casuïstiek die door deze groep is aangemeld beslaat 88%. Andere casussen zijn door directieleden van maatschappelijke organisaties (8%) en professionals in management of beleidsfuncties (4%) aangemeld.

² Onder de aanmelders zijn grote (o.a. Pantar, HVO, Cordaan, De Regenboog Groep, Roads, Streetcornerwork, Philadelphia) en kleinere aanbieders / sociale firma's (o.a. Restaurant Freud, Zone3, TeamED), gemeente (WPI, SamenDOEN) en overige stakeholders (Wmo-raad, bewindvoerders).

betrokkenen bij casuïstiek

soort functie betrokkenen	soort organisatie ³
73% begeleiders / coördinatoren	58% maatschappelijke organisaties
14% management / beleid	33% gemeente
9% klant	9% overig (10 klanten)
4% directie	
Totaal: 107	Totaal: 107

Wanneer casuïstiek in behandeling wordt genomen, worden de verschillende actoren per casus in kaart gebracht. In totaal zijn er 107 verschillende actoren geïdentificeerd die betrokken zijn bij het obstakel of de doorbraak ervan⁴. Het totaal aantal betrokkenen is 133, het gemiddelde aantal betrokkenen inclusief aanmelder per casus komt neer op 2,7⁵. Om een volledig beeld te krijgen van de belemmering en het realiseren van mogelijke doorbraken heeft het projectteam in contact gestaan met deze verschillende actoren.

Het merendeel (73%) hiervan bestaat uit begeleiders en coördinatoren die in direct contact staan met de klant. Andere betrokkenen zijn professionals in beleid of managementfuncties. Deze groep (14%) bestaat uit voorzitters, afdelingshoofden, beleidsadviseurs en projectleiders. In vier gevallen (ofwel 4%) was de betrokkene een directielid van een maatschappelijke organisatie. In een aantal gevallen bleek contact met de klant noodzakelijk om het obstakel te doorgronden. Deze groep beslaat 9% van de betrokkenen.

Ruim de helft (58%) van de betrokkenen is werkzaam bij maatschappelijke organisaties. Een derde (33%) van de betrokkenen vertegenwoordigen de gemeente Amsterdam, als medewerker van een wijkteam, als klantmanager, beleidsadviseur of projectleider. Negen betrokkenen (ofwel 9%) zijn geclassificeerd als overig en zijn werkzaam bij het UWV, als bewindvoerder, bij een reguliere werkgever of vanuit de Wmo-raad.

obstakels en categorieën

Er werd onderscheid gemaakt tussen doorbraak casuïstiek (waar een oplossing voor een obstakel kon worden gevonden) en signalen. De laatste categorie casussen werd door de begeleidingscommissie als belangrijk gekenmerkt, maar kon niet worden opgelost, bijvoorbeeld door landelijke wet- en regelgeving. Deze signalen zijn wel beschreven maar niet opgenomen in de analyse.

Aangemeld — 73 casussen aangeleverd vanuit veld



Exclusie — 24 casussen afgevalen voor onderhavige obstakel analyse (33%)



Analyse — 49 casussen geïncludeerd voor obstakelanalyse (67%)

Uit de casuïstiek komt een veelheid aan signalen en obstakels naar voren. Voor analyse zijn de obstakels zoals op voorhand in expertmeetings geformuleerd getoetst en gecategoriseerd.

De (hoofd)obstakels die in casuïstiek gevonden zijn werden gecategoriseerd. Door de observaties kort en bondig te beschrijven aan de hand van de casuïstiek (empirisch) worden obstakels ingedeeld. Deze categorieën lijken op de vooraf opgestelde categorieën (zoals geformuleerd in “richtlijnen”). Verschil is echter dat (a) categorieën elkaar nu uitsluiten en (b) gestoeld zijn op de empirische bevindingen op casusniveau.

³ In deze percentageberekeningen zijn de klanten niet meegenomen.

⁴ In 26 gevallen bleek een actor betrokken te zijn bij twee of meerdere casussen.

⁵ Totaal aantal betrokkenen (133) / totaal aantal casussen in onderhavige analyse (49) = 2,7.

De gevonden obstakels hebben betrekking op de volgende categorieën of dimensies:

- regels & procedures
- begeleiding
- kennis
- financiering
- samenwerking & overdracht

beschrijven en analyseren

De obstakels werden vervolgens nader in samenhang beschreven en geanalyseerd: obstakels hangen met elkaar samen en om “probleemgebieden” aan te wijzen werden ze oplossingsgericht beschreven. Doel van de analyse was te identificeren welke factoren van belang zijn op verschillende niveaus.

De meeste hoofdobstakels hebben betrekking op regels en procedures en financiering. Daarna volgen aspecten van begeleiding en (gebrek) aan kennis. Op het gebied van samenwerking & overdracht zijn relatief de minste obstakels aangemeld.

Het perspectief van de begeleider was het uitgangspunt om in de context van de praktijk aangrijpingspunten voor oplossingen te vinden in de data. Denk aan de factoren die beïnvloedbaar zijn om gevonden obstakels uit de weg te ruimen. De verwachting was dat deze veelal op organisatieniveau liggen (handelingsruimte), maar ook in financieringsstructuur (bijvoorbeeld zorgen dat organisatiebelang en belang van de Amsterdammer meer in lijn liggen), procedures, samenwerking en regelgeving.

Om de interpretatie te toetsen zijn de bevindingen voorgelegd in expertmeetings, begeleidingscommissie en werksessies. Een aantal casussen, die goed de probleemkluwen illustreren, zijn gebruikt om de bevindingen uit analyse te toetsen aan de praktijk. De resultaten worden beschreven in de rapportage en casuïstiek.

reflectie

Het beeld van obstakels en mogelijkheden voor (duurzame) oplossingen dat wordt geschetst is aantoonbaar het beeld van uitvoerders in het sociaal domein (gemeentelijke en maatschappelijke organisaties) voor groepen mensen die ondersteuning krijgen van deze uitvoerders bij participatie in brede zin. Of het beeld klopt vraagt om nader onderzoek naar feiten en context of naar effecten van interventies indien ze op grotere schaal worden toegepast.

casussen

- de
- groene
- golf

casussen

○ de
○ groene
● golf

inhoudsopgave

Loopbaan stagneert door niet doorvragen na opleiding	4a
Geen re-integratie door verrekening schuld	6a
Gemiste kans door onjuiste aannames	8a
Onvolledig advies door ontbreken kennis	10a
Geen bijverdiensten met bijstand	12a
Participatie beperkt door ontbreken kinderopvangtoeslag	14a
Geen bijstandsuitkering en dagbesteding tijdens hoger beroep	16a
Bureaucratie verhindert snelle bijzondere bijstand	18a
Vertraging door beperkte kennis over bijverdien	20a
Stoppen met opleiding door onjuist advies	22a
Impasse verhindert overstap	24a
Na gevangenis van kastje naar muur	26a
Geen opleiding door schuld	28a
Geld is belangrijker dan oplossing	30a
Té zelfredzaam? Dan geen geschikte zorg	32a
Gestrand bij servicedesk	34a
Draagkrachtmeting belemmert schuldhulp	36a
Doorstroom niet mogelijk door dubbele trajectkosten	38a
Risico op uitval met stagevergoeding	40a
Meer in plaats van minder zorg bij UMO-woningen	42a
Geen uitkering door onterechte beschuldiging	44a
Dagbesteding stopt door stuklopende onderhandelingen	46a
Re-integratie onmogelijk door volledige afkeuring	48a
Inburgeren onmogelijk door schuld	50a
Foute aannames zorgen voor verwarring	52a
Tijd, geld en klantmanager hinderen re-integratie	54a
Verandering klantmanager bemoeilijkt re-integratie	56a
Maatwerk nodig bij dubbele trajecten	58a
Doorstroom lastig door onvoldoende kennis	60a
Door Wsnp geen opleiding mogelijk	62a
Foute inschatting financiële draagkracht	64a
Door kosten bewindvoering geen participatie	66a
Onduidelijkheid bij het UWV	68a

Door meer te gaan werken, minder te besteden	70a
Onder bijstandsniveau met werk	72a
Hulp dankzij netwerkbegeleider	74a
Vertraging dagbesteding door beperkte kennis	76a
Aanbod werk vaak niet passend	78a
Tussen wal en schip door slechte overdracht	80a
Niet sluitend vangnet stage-subsidie	83a
Reparatiewet nodig voor sociale organisaties	85a
Onduidelijkheid bij aanmelding voor beschut werk	87a
Bijstand stopt na erfenis	89a
Beperkte toekomst door mislukt Wsnp-traject	91a
Het belang van doorpakken bij een klant met veel problemen	93a
Zorgvraag niet herkend, begeleiding blijft uit	95a
Ruimte voor maatwerk niet benut	97a
Uitzichtloze situatie na mislukt Wsnp-traject	99a
Zoektocht naar financiering voor reparatie fiets	101a
Onterecht geen inkomen op uitkering	103a

Loopbaan stagneert door niet doorvragen na opleiding

ingediende vraag

“Kan iemand in de dagbesteding een hogere vrijwilligersvergoeding krijgen na het afronden van een opleiding?”

omschrijving

Een vrouw van middelbare leeftijd heeft een opleiding gevolgd tot hulpkok (mbo niveau 1) en doet een dagbestedingstraject in een restaurant bij een zorgorganisatie. Hiervoor ontvangt zij de maximale onkostenvergoeding van 150,- euro per maand met een maximum van 1.500,- euro per jaar. De vrouw wil graag meer werken en meer verdienen, maar dit is niet mogelijk binnen de vergoedingsregeling.

De coördinator van het traject bekijkt wat mogelijk is binnen de organisatie. Er is echter (nog) niet onderzocht of zij het dagbestedingstraject misschien helemaal ontgroeid is en of zij na de opleiding een overstap naar betaald werk met ondersteuning zou kunnen maken. Normaal gesproken volgt na het afronden van een opleiding een individueel gesprek om de verdere loopbaan en ambities te bespreken. Op basis daarvan wordt gekeken of verdere begeleiding aan de gemeente of de organisatie is. Dit gesprek met de vrouw heeft niet plaatsgevonden.

Als De Groene Golf contact opneemt met de klantmanager van Werk, Participatie en Inkomen (WPI) blijkt dat de klantmanager de vrouw niet kent. Er is ook geen contact geweest tussen hem en de zorgorganisatie. De klantmanager heeft de vrouw overgedragen gekregen van de vorige klantmanager zonder enige uitleg. De Groene Golf neemt ook contact op met de trajectcoördinator van de zorgorganisatie. In het gesprek wordt duidelijk dat de vrouw op termijn een overstap naar beschermt werk kan maken. Als de trajectcoördinator dit met haar bespreekt, geeft zij aan angstig en gestrest te worden van het onderwerp.

probleem

Er wordt voor iemand met een afgeronde opleiding niet gekeken of de persoon het dagbestedingstraject wellicht ontgroeid is en een overstap naar betaald werk kan maken.

obstakels

Samenwerking en overdracht

- Gebrek aan integraliteit rond opleidingen: er is geen overdracht na het afronden van een opleiding.
- Verandering klantmanager bemoeilijkt samenwerking.

Begeleiding

- Niet in lijn met wat de persoon wil: er is niet vooraf besproken wat de persoon wil, en daardoor ook niet vastgesteld of wat de klant wil haalbaar is.

Financiering

- Ongewenst effect dagbestedingsvergoeding: met oog op betaald werk.

oplossing(en)

- Bij de start van de opleiding ook de participatiemogelijkheden na afronding in beeld brengen: hoe past de opleiding in de ambities van de betrokkene?
- Doorstroommogelijkheden samen met de klant in kaart brengen wanneer iemand aangeeft meer te willen werken.
- Meer onderling contact tussen de maatschappelijke organisatie en klantmanager van de gemeente.
- Meer adequaat en voortvarend handelen.

Geen re-integratie door verrekening schuld

ingediende vraag

“Is het mogelijk dat de Belastingdienst de kinderopvangtoeslag niet verrekent met een openstaande schuld?”

omschrijving

Een alleenstaande vrouw met een dochter van vier jaar woont in de maatschappelijke opvang. In het verleden heeft ze steeds tijdelijke baantjes gehad. Haar mbo-opleiding op niveau 3 heeft ze niet afgemaakt en ze ontvangt sinds enkele jaren een bijstandsuitkering.

De vrouw is gemotiveerd om een re-integratietraject te volgen om door te kunnen stromen naar regulier werk. Zij vraagt dit aan bij haar uitkeringsinstantie. Dit gaat goed, alleen kan ze nu haar kind niet meer ophalen uit school. Omdat de vrouw hoge schulden (waaronder een fraudeschuld) heeft bij de Belastingdienst, is het niet mogelijk om buitenschoolse opvang te regelen. De kinderopvangtoeslag die ze van de Belastingdienst ontvangt wordt namelijk verrekend met de schuld. Deze verrekening stopt als de schuld is afbetaald of als een schuldsaneringstraject gestart is. Maar door de complexiteit van de schulden neemt de saneringsaanvraag maanden in beslag. In de tussentijd start de vrouw een thuisopleiding om zo haar toekomstperspectief te vergroten.

probleem

Sommige mensen kunnen geen kinderopvang regelen omdat de kinderopvangtoeslag wordt verrekend met een openstaande fraudeschuld bij de Belastingdienst.

obstakels

Financiering

- Financiële drempels voor kwetsbare Amsterdammers: alleenstaande ouders komen in de wachtkamer terecht.

Regels en procedures

- Regels en procedures waardoor specifieke groepen buiten de boot vallen: mensen met een schuld kunnen geen kinderopvangtoeslag regelen.

oplossing(en)

- De gemeente Amsterdam heeft eigen regelingen om kinderopvang zo toegankelijk mogelijk te maken. Bijvoorbeeld door het gedeeltelijk vergoeden van de eigen bijdrage kinderopvang. Dit is een regeling met een aantal kinderopvangorganisaties waarbij mensen met een laag inkomen een lager tarief betalen en verloopt via bemiddelingsbureau Chikuba.
- Met de Belastingdienst kunnen afspraken gemaakt worden over de verrekening. Zo kunnen ouders waarbij de verrekening plaatsvindt via de “Maatregel bij verrekenen Kinderopvang toeslag Belastingdienst” aanvragen om dit stop te zetten. Er is een specialistisch team van de Belastingdienst, het Stella-team, dat bekijkt of er in sommige situaties toch een betalingsregeling getroffen kan worden of een fraude-label van het dossier gehaald kan worden.

Gemiste kans door onjuiste aannames

ingediende vraag

“Zijn er andere financieringsmogelijkheden wanneer de gemeente een opleiding niet vergoedt?”

omschrijving

Een vrouw woont ruim tien jaar in Nederland en ontvangt een bijstandsuitkering. Sinds kort is ze begonnen met sporten om af te vallen. Samen met de begeleider van dit traject heeft ze haar ambities besproken. In haar thuisland heeft ze voor haar tien broers en zussen gezorgd en met deze ervaring in de informele kinderopvang wil de vrouw graag iets doen. De begeleider geeft aan dat een opleiding tot gastouder een geschikte optie kan zijn, maar dat deze opleiding niet wordt gefinancierd door de uitkeringsinstantie.

Achteraf blijkt dat dit niet is uitgezocht door de begeleider en dat er geen contact is geweest met de uitkeringsinstantie om na te gaan of een opleiding met behoud van uitkering mogelijk is. In een gesprek met de klantmanager werd gefocust op de thuissituatie en de aanvraag van hulp in het huishouden. Ook heeft de vrouw haar ambities niet uitgesproken. De vrouw heeft later zelf de mogelijkheden uitgezocht en een andere passende opleiding en stage gevonden met baangarantie. Deze opleiding volgt zij enthousiast en gemotiveerd en is met toestemming en behoud van uitkering.

probleem

De begeleider handelt vanuit verkeerde veronderstellingen en neemt geen initiatief om uit te zoeken welke financieringsmogelijkheden er voor de ambities van de vrouw zijn. Dit leidt tot een verkeerd advies.

obstakels

Begeleiding

- Niet doorpakken: er is geen informatie opgevraagd vanuit de veronderstelling dat iets niet kan.
 - Fouten: door deze aanname is een verkeerd advies uitgebracht.
-

oplossing(en)

- Contact met klantmanager WPI en een juiste focus bij het zoeken naar mogelijkheden.
- Als begeleider niet zomaar handelen vanuit veronderstellingen, maar deze regelmatig verifiëren.
- Vanuit gemeente/ WPI duidelijk communiceren welke opleidingen mogelijk worden vergoed aan klanten in een activeringstraject.

Onvolledig advies door ontbreken kennis

ingediende vraag

“Zijn er andere financieringsmogelijkheden als de gemeente een opleiding niet vergoedt?”

omschrijving

Een vrouw van in de dertig met een migratieachtergrond wil graag een opleiding tot kraamverzorger doen. Deze opleiding wordt niet vergoed door de gemeente omdat het geen krapteberoep is en omdat de vrouw in het verleden opleidingen niet heeft afgemaakt. Bovendien komt ze niet in aanmerking voor opleidingen voor mensen met een vluchtelingenstatus omdat haar taalvaardigheid op een hoger niveau is. Ze zou wel een ROC-opleiding kunnen doen, maar ze moet hiervoor zelf het schoolgeld betalen. Omdat de kans aanwezig is dat de vrouw door privéproblemen en haar lage taalvaardigheid bij het ROC uitvalt, vindt de trajectbegeleider van een maatschappelijke organisatie het niet verstandig om voor deze opleiding een studielening af te sluiten.

Tegenover De Groene Golf geeft de trajectbegeleider aan dat er in dit soort situaties te weinig mogelijkheden zijn om een passende mbo-opleiding te volgen. Achteraf blijkt dat er wel verschillende mogelijkheden zijn via het rijk, de gemeente Amsterdam en de stadsdelen, maar de trajectbegeleider was hiervan niet voldoende op de hoogte.

In een gesprek met de klantmanager blijkt een andere opleiding mogelijk die wel gefinancierd wordt door de gemeente, omdat hier baangarantie voor is. Maar uiteindelijk blijkt dat het volgen van een opleiding niet het beoogde doel is. De vrouw kan ook een re-integratietraject gaan volgen. Dat doet ze via een proefstage van een half jaar bij een winkel. Als dit goed gaat, is er uitzicht op een betaalde baan.

probleem

De begeleider handelt vanuit onvoldoende kennis over de opleidings- en financieringsmogelijkheden. Dit leidt tot een onvolledig advies.

obstakels

Informatie en kennis

- Trajectbegeleider is beperkt geïnformeerd: er is beperkte kennis van de opleidings- en financieringsmogelijkheden.

Begeleiding

- Fouten: door de beperkte kennis is er onvolledig advies uitgebracht.
 - Niet in lijn met wat de persoon wil: de begeleiding is gericht op het aanbod, niet op wat de klant wenst of kan.
-

oplossing(en)

- Als begeleider op zoek gaan naar verschillende mogelijkheden.
- Informeren bij collega's (van andere instanties) en de klantmanager van WPI.
- Vanuit gemeente/ WPI duidelijk communiceren welke opleidingen aan klanten in een activeringstraject kunnen worden vergoed.

Geen bijverdiensten met bijstand

ingediende vraag

“Kunnen reiskosten naar vrijwilligerswerk gefinancierd worden door eigen inkomsten naast de bijstandsuitkering?”

omschrijving

Een vrouw van middelbare leeftijd heeft meer tijd over nu haar zonen volwassen zijn en doet een sporttraject. Dit motiveert haar om ook andere aspecten van haar leven actief aan te pakken. Zo werkt de vrouw aan haar taalvaardigheid, maakt afspraken met schuldeisers en pakt haar hobby van naaien weer op. Ook begint ze met vrijwilligerswerk in een winkel. Hier kan de vrouw haar zelfgemaakte producten verkopen, maar er is onzekerheid over het effect van deze inkomsten op haar bijstandsuitkering.

De gemeente heeft een regeling voor startende zelfstandige ondernemers. Voor deze regeling komt zij niet in aanmerking omdat ze in de schuldsanering zit. Bijkomend probleem is dat de inkomsten minimaal en niet regelmatig zijn. Er is geen passende regeling om met haar bijstandsuitkering als zelfstandige een klein bedrag bij te verdienen. De klantmanager zoekt daarom uit of een creatieve oplossing mogelijk is, waarbij de inkomsten worden omgezet naar een vrijwilligersvergoeding. Dit zou ook de reiskosten naar het sporttraject en het vrijwilligerswerk kunnen dekken.

probleem

Er is geen regeling voor mensen met een uitkering om als zelfstandige een klein bedrag te kunnen bijverdienen.

obstakels

Regels en procedures

- Complexe en veranderende regels: het combineren van werk en uitkering is ingewikkeld.

oplossing(en)

- Sinds 2018 wordt er binnen de gemeente Amsterdam geëxperimenteerd met een budget dat beschikbaar is voor kleine uitgaven. Klantmanagers kunnen zelf inschatten of dit ingezet kan worden voor een bepaalde klant. Op deze manier kunnen financiële belemmeringen snel weggenomen worden.
- Toepassen van de inkomensvrijlating regeling waarbij een gedeelte van de inkomsten niet in mindering wordt gebracht op de uitkering.

titel

Participatie beperkt door ontbreken kinderopvangtoeslag

ingediende vraag

“Kan de gemeente iemand financieel tegemoetkomen in de kosten voor tussenschoolse opvang?”

omschrijving

Een moeder van twee schoolgaande kinderen zit in een schuldsaneringstraject en wil graag een traject volgen om te re-integreren. Door het saneringstraject heeft de vrouw een klein budget. Hierdoor kan zij de kosten voor de tussenschoolse opvang (TSO) niet betalen. De TSO is geen vorm van reguliere opvang en valt daarom niet onder de Wet kinderopvang. Daarmee vallen deze kosten niet onder de regels voor kinderopvangtoeslag vanuit de Belastingdienst.

Het varieert per basisschool hoe de TSO is geregeld. Op de basisschool van de kinderen van de vrouw gaat het om enkele euro's per dag. Omdat de moeder dit niet kan opbrengen vangt ze de kinderen zelf tussen de middag op. Hierdoor is ze maar beperkt beschikbaar voor vrijwilligerswerk. De begeleider vraagt zich af of het mogelijk is om deze kosten toch te financieren.

probleem

In sommige situaties kan het bedrag voor tussenschoolse opvang te hoog zijn, waardoor iemand minder kan participeren.

obstakels

Financiering

— Financiële drempels: kleine kosten kunnen participatie beïnvloeden.

oplossing(en)

— Sinds 2018 wordt er binnen de gemeente Amsterdam geëxperimenteerd met een budget dat beschikbaar is voor kleine uitgaven. Klantmanagers kunnen zelf inschatten of dit ingezet kan worden voor een bepaalde klant. Op deze manier kunnen financiële belemmeringen snel worden weggenomen.

titel

Geen bijstandsuitkering en dagbesteding tijdens hoger beroep

ingediende vraag

“Is arbeidsmatige dagbesteding mogelijk voor een asielzoeker die in afwachting is van het hoger beroep over zijn verblijfsvergunning?”

omschrijving

Een man is voor de tweede keer naar Nederland gevlucht. Na zijn eerste uitzetting heeft hij een tijd in de gevangenis gezeten in het land van herkomst. Hij werd daar gemarteld en heeft hierdoor een posttraumatische stressstoornis. Na zijn terugkeer in Nederland krijgt hij vanwege de onveilige situatie in zijn land een tijdelijke verblijfsvergunning op collectieve basis. Als de Nederlandse regering de situatie in zijn thuisland weer veilig genoeg vindt, wordt de collectieve vergunning ingetrokken en wordt elk geval individueel beoordeeld. Uiteindelijk wordt de verblijfsvergunning van de man afgewezen.

De procedure van het hoger beroep loopt al ruim anderhalf jaar. In afwachting van het hoger beroep is de uitkering van de man stopgezet, met gevolg dat de man dakloos is geraakt en niet langer het dagbestedingstraject kan blijven volgen. Volgens de trajectbegeleiding is de man, die zelfstandig was en potentie had om door te groeien naar regulier werk, veranderd in een hulpbehoevend persoon. Door de nationale wetgeving van het terugkeerbeleid is er voor de organisatie en de gemeente weinig ruimte om iets voor de man te kunnen betekenen. Hij komt alleen in aanmerking voor voorzieningen binnen de bed-bad-broodregeling.

probleem

Tijdens het afwachten van het hoger beroep over de verblijfsvergunning verliest iemand zijn bijstandsuitkering. Hierdoor raakt de persoon zijn opgebouwde stabiliteit en basisvoorzieningen kwijt.

obstakels

Regels en procedures

- Regels en procedures waardoor groepen buiten de boot vallen: een asielzoeker verliest zijn uitkering en dagbesteding tijdens het hoger beroep.

titel

Bureaucratie verhindert snelle bijzondere bijstand

ingediende vraag

“Als vooraf vaststaat dat een GKA-aanvraag wordt afgewezen, waarom kan bijzondere bijstand dan niet direct aangevraagd worden?”

omschrijving

Een jonge vrouw is bezig met een verhuizing. Door hoge schulden heeft ze geen geld voor het inrichten van haar woning. Vooraf staat vast dat ze niet in aanmerking komt voor een lening van de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA). Door de hoge schulden zal een persoonlijke lening namelijk afwezen worden. Om in aanmerking te komen voor bijzondere bijstand moet er een schriftelijke afwijzing van de GKA zijn. De inkomensconsulent bevestigt dit en maakt geen uitzondering. De begeleider en de vrouw moeten daarom toch eerst een aanvraag voor een GKA-lening doen. Deze procedure kost veel tijd en de begeleider klaagt over deze bureaucratische regel tegen de inkomensconsulent. De inkomensconsulent is het eens en wijst de bijzondere bijstand alvast toe. Wel moet de GKA-afwijzing ingeleverd worden zodra deze binnen is.

probleem

Er zijn bureaucratische obstakels bij het aanvragen van bijzondere bijstand. Er wordt geen rekening gehouden met individuele situaties. Bovendien kunnen de trage procedures rondom schulden en huisvesting de participatie indirect beïnvloeden omdat het op orde brengen van basisvoorzieningen meestal prioriteit heeft boven participatie en re-integratie.

obstakels

Regels en procedures

- Inaccurate/ inefficiënte procedures: bureaucratische regels rondom bijzondere bijstand.

oplossing(en)

- In individuele gevallen de ruimte krijgen en nemen om van de standaardprocedure af te wijken.

titel

Vertraging door beperkte kennis over bijverdienen

ingediende vraag

“Wat zijn de regels rondom werken naast een uitkering?”

omschrijving

Een man van dertig heeft een moeilijke periode achter de rug waarin hij zijn baan verloor, zijn relatie uitging en hij weer bij zijn ouders is gaan wonen. Hij heeft ADHD en gebruikt softdrugs als zelfmedicatie. De man begint langzaam weer te werken. Met de uren die hij nu kan maken blijft het inkomen onder de bijstandsnorm. De trajectbegeleider van een zorgorganisatie geeft aan dat het veel werk is om een aanvulling op de uitkering aan te vragen. De trajectbegeleider vindt de regels rondom het combineren van werk en een uitkering ingewikkeld. Om inzicht te krijgen in de bestaande regelingen zou er volgens de trajectbegeleider extra expertise bijgehaald moeten worden of moet er extra tijd worden ingezet. Uiteindelijk kiest de man er voor om een stap terug te doen en tijdelijk met dagbesteding te starten en op een later moment een werkervaringstraject te gaan doen.

probleem

De begeleider heeft moeite snel zicht te krijgen op de regels en mogelijkheden voor het werken met een aanvullende uitkering.

obstakels

Regels en procedures

- Complexe en veranderende regels: de regels voor het combineren van werk en uitkering en het bepalen wat het effect is per individu is lastig.

Informatie en kennis

- Begeleider is beperkt geïnformeerd: er is beperkte kennis van de mogelijkheden.
-

oplossing(en)

- Kennis en expertise op peil houden. Netwerk inzetten.
- Toepassen van de regeling inkomensvrijlating waarbij een gedeelte van de inkomsten niet in mindering wordt gebracht op de uitkering.
- Mogelijk komt de man in aanmerking voor ‘werken naar loonwaarde’.

Stoppen met opleiding door onjuist advies

ingediende vraag

“Is het mogelijk dat de Belastingdienst de kinderopvang niet verrekent met een openstaande schuld?”

omschrijving

Een vrouw van vierentwintig zorgt voor haar twee jonge kinderen. Ze heeft een licht verstandelijke beperking en krijgt ambulante ondersteuning aan huis. Ze volgt al enkele jaren een arbeidsmatig dagbestedingstraject. Door een bestaande belastingschuld wordt de kinderopvangtoeslag verrekend met de schuld. Haar jongste kind heeft een sociaal medische indicatie (SMI) en kan acht uur per week naar de opvang via kinderopvangbemiddeling van Chikuba. Hierdoor kan de vrouw één dag per week dagbesteding doen. Ze is gemotiveerd om een entree-opleiding te volgen, maar door de belastingschuld is het niet mogelijk om genoeg kinderopvang te regelen en te starten met een opleiding. Na een verhuizing naar een andere gemeente wordt de vrouw alsnog aangemeld bij een entree-opleiding. Haar nieuwe bewindvoerder geeft namelijk aan dat de Belastingdienst de oude schuld niet mag verrekenen met de nieuwe kinderopvangtoeslag. Dit blijkt achteraf onjuist en de vrouw moet stoppen met de opleiding om verdere schulden te voorkomen.

probleem

Sommige mensen kunnen geen kinderopvang regelen omdat de kinderopvangtoeslag wordt verrekend met een openstaande schuld bij de Belastingdienst.

obstakels

Financiering

- Financiële drempels: alleenstaande ouders komen in de wachtkamer terecht.

Regels en procedures

- Regels en procedures waardoor specifieke groepen buiten de boot vallen: mensen met een schuld kunnen geen kinderopvangtoeslag regelen.

oplossing(en)

- De gemeente Amsterdam heeft eigen regelingen om kinderopvang zo toegankelijk mogelijk te maken. Bijvoorbeeld door het gedeeltelijk vergoeden van de eigen bijdrage kinderopvang. Dit is een regeling met een aantal kinderopvangorganisaties waarbij mensen met een laag inkomen een lager tarief betalen. Dit gaat via bemiddelingsbureau Chikuba.
- Met de Belastingdienst kunnen afspraken gemaakt worden over de verrekening. Zo kunnen ouders waarbij de verrekening plaatsvindt via de “Maatregel bij verrekenen Kinderopvang toeslag Belastingdienst” aanvragen om dit stop te zetten. Er is een specialistisch team van de Belastingdienst, het Stella-team, dat bekijkt of er in sommige situaties toch een betalingsregeling getroffen kan worden of een fraude-label van het dossier gehaald kan worden.

Impasse verhindert overstap

ingediende vraag

“Een werkgever wil eerst duidelijkheid over de vergoeding voor begeleidingskosten. Hierdoor wordt de overgang naar betaald werk voor een klant geblokkeerd. Hoe kan dit opgelost worden?”

omschrijving

Een vrouw van middelbare leeftijd met langdurige psychiatrische problemen heeft al verschillende sociale werkvoorzieningstrajecten gevolgd. Op dit moment werkt ze onder de regeling beschut betaald werk. Ze zou graag andere werkzaamheden willen doen en is geïnteresseerd in werk als ervaringsdeskundige bij een andere organisatie. Ze heeft contact met de coördinator van deze organisatie en een overstap lijkt mogelijk.

Men wil wel vooraf weten of de begeleidingskosten overgedragen kunnen worden. Om dit te bespreken wil haar huidige trajectbegeleider een afspraak inplannen. De coördinator van de nieuwe organisatie wil geen tijd investeren in een afspraak voordat er uitsluitel gegeven kan worden over het budget. Hierdoor ontstaat een impasse en stopt het contact. De Groene Golf zet zich in om alsnog een gesprek plaats te laten vinden. Maar er blijft weerstand bij de nieuwe organisatie. Na onderzoek blijkt dat de nieuwe organisatie de vrouw niet goed heeft geïnformeerd en dat het om vrijwilligerswerk gaat. De vrouw heeft geen interesse om van beschut werk naar vrijwilligerswerk over te stappen en weer afhankelijk te worden van een uitkering. Ze ziet uiteindelijk af van de overstap.

probleem

Er ontstaat een impasse als twee begeleiders niet met elkaar praten over een mogelijke overstap door onduidelijkheid over de begeiderskosten. De focus ligt op de financiën in plaats van het geven van de juiste informatie aan de klant.

obstakels

Begeleiding

- Niet in lijn met wat de persoon wil: het organisatiebelang komt boven het belang van de persoon.
- Fouten: door de focus op het organisatiebelang is er onjuist advies uitgebracht.

oplossing(en)

- Klanten direct goed informeren over het soort traject dat wordt aangeboden.
- Niet het organisatiebelang maar de wensen en behoeften van de klant voor ogen houden.
- Kortere lijnen tussen begeleiders bij het bespreken van een mogelijke overstap.

Na gevangenis van kastje naar muur

ingediende vraag

“Welke trajecten naar betaald werk zijn beschikbaar voor een klant die in de gevangenis heeft gezeten?”

omschrijving

Een man van midden dertig is na een gevangenisstraf op zoek naar betaald werk. In het verleden heeft hij verschillende banen in de horeca gehad. Hij heeft altijd op hoog niveau gesport, maar is na een blessure gestopt. Hij heeft er nog steeds last van waardoor hij niet lang kan staan. De klantmanager van de man weet geen geschikt traject naar betaald werk vanwege zijn detentieverleden. Hij stelt dat betaald werk moeilijk is omdat de man geen Verklaring Omtrent Gedrag kan krijgen. Ondertussen spelen er problemen met de aanvraag van een briefadres, schulden, dreigt de man dakloos te raken en is er kans op terugval in de criminaliteit. De man is niet meer welkom bij zijn ouders en moet zijn reguliere bijstandsuitkering omzetten naar een daklozenuitkering. Deze aanvraag wordt afwezen omdat het opgegeven adres niet klopte. Daar was volgens de maatschappelijk dienstverlener van de zorgorganisatie wel een verklaring voor, maar er was geen ruimte om dit te bespreken. Verschillende personen en instanties zetten zich in voor de man, waaronder klantmanagers die gespecialiseerd zijn in mensen met een detentieverleden. Toch wordt er onderling maar weinig informatie uitgewisseld. Pas als de maatschappelijk dienstverlener druk uitoefent, krijgt de situatie prioriteit en krijgt de man de ondersteuning die hij nodig heeft.

probleem

De klantmanager van een man met een detentieverleden is niet op de hoogte van passende re-integratietrajecten. Andere betrokkenen die hier wel inzicht in hebben, willen de man niet overnemen en wisselen te weinig informatie met de betreffende klantmanager uit.

obstakels

Begeleiding

- Niet in lijn met wat de persoon wil: de focus ligt op problemen.
- Bureaucratisch handelen: het strikt volgen van de regels en niet verder kijken dan het loket.

Samenwerking

- Professional vindt geen ingang bij een specifieke afdeling van WPI.
 - Overdracht blijft uit doordat niemand verantwoordelijkheid wil nemen: de klant wordt van het kastje naar de muur gestuurd.
-

oplossing(en)

- Ondanks een lastige situatie door het detentieverleden toch de focus houden op oplossingen en wat mogelijk is.
- Een betere onderlinge samenwerking en integrale aanpak tussen de betrokkenen.

titel

Geen opleiding door schuld

ingediende vraag

“Is het mogelijk dat de Belastingdienst de kinderopvang niet verrekent met een openstaande schuld?”

omschrijving

Een alleenstaande vrouw van vierentwintig jaar en haar kind van drie jaar wonen in de maatschappelijke opvang. De vrouw heeft al vijf jaar hulpverlening. Ze heeft geen startkwalificatie en wil een opleiding gaan volgen om haar kansen op de arbeidsmarkt voor de lange termijn te vergroten. Hiervoor is kinderopvang nodig voor het kind. De vrouw heeft hoge schulden bij onder meer de Belastingdienst. Omdat de kinderopvangtoeslag wordt verrekend met de openstaande schuld, is het voor de vrouw niet mogelijk opvang te regelen. Wanneer ze start met een schuldsaneringstraject, kan dit wel. Maar er is nog een probleem omdat de vrouw tijdens het saneringstraject geen leningen mag aangaan, kan zij geen DUO-lening aanvragen om de opleiding te bekostigen. De mogelijkheden voor haar ontwikkeling blijven hierdoor beperkt.

probleem

Sommige mensen kunnen geen kinderopvang regelen omdat de kinderopvangtoeslag wordt verrekend met een openstaande schuld bij de Belastingdienst.

obstakels

Financiering

- Financiële drempels: alleenstaande ouders komen in de wachtkamer terecht.

Regels en Procedures

- Regels en procedures waardoor specifieke groepen buiten de boot vallen: mensen met een schuld kunnen geen kinderopvangtoeslag regelen

oplossing(en)

- De gemeente Amsterdam heeft eigen regelingen om kinderopvang zo toegankelijk mogelijk te maken. Bijvoorbeeld door het gedeeltelijk vergoeden van de eigen bijdrage kinderopvang. Dit is een regeling met een aantal kinderopvangorganisaties waarbij mensen met een laag inkomen een lager tarief betalen. Dit gaat via bemiddelingsbureau Chikuba.
- Met de Belastingdienst kunnen afspraken gemaakt worden over de verrekening. Zo kunnen ouders waarbij de verrekening plaatsvindt via de “Maatregel bij verrekenen Kinderopvang toeslag Belastingdienst” aanvragen om dit stop te zetten. Er is een specialistisch team van de Belastingdienst, het Stella-team, dat bekijkt of er in sommige situaties toch een betalingsregeling getroffen kan worden of een fraude-label van het dossier gehaald kan worden.

Geld is belangrijker dan oplossing

ingediende vraag

“Kan de gemeente in specifieke gevallen een hogere vergoeding uitkeren aan dagbestedingsaanbieders?”

omschrijving

Een man volgt vier dagdelen per week een dagbestedingstraject. Omdat hij een alcoholprobleem heeft en voor overlast zorgt, willen de reclassering en zijn klantmanager hem daarom van de straat hebben door het aantal dagdelen voor dagbesteding te verdubbelen. De man ziet dat wel zitten, maar vindt het lichamelijk te zwaar om dit bij hetzelfde traject te doen. Hij geeft aan twee verschillende dagbestedingstrajecten te willen doen bij twee verschillende organisaties. Binnen de afspraken van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is er per klant één gemiddelde trajectprijs beschikbaar en worden de trajectkosten aan één dagbestedingsaanbieder uitbetaald.

De twee organisaties moeten dus onderling afspraken maken en een constructie bedenken om de kosten te delen. Via onderaannemerschap levert dit veel administratie op, waardoor het alles bij elkaar meer zou kosten dan zou opleveren. Omdat de vraag vanuit de reclassering en gemeente komt, vragen de trajectbegeleiders zich af of er extra geld beschikbaar kan komen voor het tweede traject. De klantmanager geeft aan dat dit niet kan. De vergoedingen voor de dagbestedingstrajecten liggen contractueel vast. Ze zijn ook gebaseerd op een gemiddelde: soms zijn de werkelijke kosten lager en soms - zoals in dit geval - hoger; dat is niet te veranderen. In de tijd dat het kost om dit alles uit te zoeken, is de man uit beeld geraakt.

probleem

Twee dagbestedingsaanbieders komen niet tot een onderlinge afspraak om de trajectkosten te delen.

obstakels

Begeleiding

— Niet in lijn met wat de persoon wil: het organisatiebelang wordt boven het belang van de persoon geplaatst.

Financiering

— Delen van trajectgeld dagbestedingsaanbieders: delen van geld is lastig.

oplossing(en)

- Het trajectgeld toch delen.
- Een oplossing is mogelijk als begeleiders toegewijd zijn en zich inzetten voor het belang van de klant.
- Binnen zorgaanbieders ruimte creëren voor maatwerkoplossingen voor dagbesteding.

Té zelfredzaam? Dan geen geschikte zorg

“Hoe kan de gemeente dakloze mensen zonder OGGz-problemen goed helpen?”

Een man van middelbare leeftijd met een ICT-achtergrond is al enkele jaren werkloos en ontvangt een bijstandsuitkering. Hij heeft lange tijd steeds tijdelijk gehuurd maar is sinds kort dakloos. Omdat hij ervan is uitgegaan dat hij snel weer een woning zou krijgen, heeft hij zijn uitkering niet omgezet naar een daklozenuitkering. Zijn klantmanager was hiervan op de hoogte. Toen het langer duurde is hij naar een zorgorganisatie gegaan voor hulp. Een maatschappelijk dienstverlener helpt hem nu om orde op zaken te stellen.

De man vraagt een daklozenuitkering aan. Maar hij wordt in eerste instantie weggestuurd omdat er informatie ontbreekt. Pas als de maatschappelijk dienstverlener met hem meegaat en de urgentie van de situatie uitlegt, geeft de balie-medewerker aan dat ze voor een formulier naar een stadsdeelkantoor moeten. De maatschappelijk dienstverlener klaagt over de bureaucratische gang van zaken en uiteindelijk wordt de man alsnog geholpen. Omdat de man in grotere mate zelfredzaam is en geen Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGz)-problemen heeft, komt hij niet in aanmerking voor verslavingszorg of psychiatrische voorzieningen. De maatschappelijk dienstverlener ontdekt dat mensen zoals deze man steeds vaker zorg nodig hebben en juist gebaat zijn bij snelle hulp. Met bijvoorbeeld een uitkering of een postadres zijn zij er vaak al binnen een paar maanden weer bovenop. Deze zorg blijft regelmatig uit.

probleem

De zorgvraag van een dakloze man zonder OGGz-problematiek is niet duidelijk, waardoor hij niet de juiste ondersteuning krijgt tijdens de aanvraag van een daklozenuitkering.

obstakels

Regels en procedures

- Regels en procedures waardoor groepen buiten de boot vallen: het uitblijven van de juiste ondersteuning belemmert de doorstart.

oplossing(en)

- Direct handelen: bij het loket ook direct het benodigde formulier invullen.

Gestrand bij servicedesk

ingediende vraag

“Kan de gemeente Amsterdam een maatwerkoplossing overnemen bij verhuizing uit een andere gemeente?”

omschrijving

Een veertigjarige man die in een andere grote gemeente woont wil graag naar Amsterdam verhuizen. Door een traumatische ervaring moest hij stoppen met zijn studie. Hij krijgt een uitkering en gaat naar de psycholoog om aan zijn posttraumatische stressstoornis te werken. Hij gaat naar zijn gemeente met de vraag of hij mag gaan studeren met behoud van zijn uitkering. De gemeente geeft toestemming om verschillende redenen: een startkwalificatie ontbreekt, de studie heeft een therapeutische werking, studeren voorkomt een sociaal isolement en een studie vergroot de kans door te stromen naar werk. De studiekosten worden gedekt door een particuliere beurs.

Hoewel de man in een andere gemeente woont, valt de keuze op een studie in Amsterdam. Vanwege negatieve ervaringen in zijn huidige woonplaats en de oplopende reiskosten, wil hij graag naar Amsterdam verhuizen. Hierdoor verliest de man wel de afspraak die hij met zijn huidige gemeente heeft gemaakt en moet hij vroegtijdig stoppen met de studie. Door zijn leeftijd komt de man niet in aanmerking voor studiefinanciering. Ook kan hij naast de voltijd studie niet genoeg bijverdienen. Omdat de man al lange tijd ingeschreven staat bij studentenwoningnet, zou het vinden van woonruimte geen probleem zijn. De man probeert om een soortgelijke regeling met gemeente Amsterdam te treffen. Maar zijn pogingen lopen op niets uit en stranden bij de servicedesk.

probleem

Een andere gemeente heeft een maatwerkregeling getroffen met een man zodat hij een universitaire studie kan volgen met behoud van zijn uitkering. Nu hij wil verhuizen naar Amsterdam en nagaat of deze regeling kan 'meeverhuizen', loopt hij steeds vast bij de servicedesk van de gemeente.

obstakels

Informatie en kennis

- Klant loopt vast bij servicedesk: de servicedesk is een barrière in de ontwikkeling van de klant.

oplossing(en)

- Specifieke vragen herkennen bij de servicedesk en deze doorverbinden naar een persoon die antwoord kan geven.

Draagkrachtmeting belemmert schuldhulp

ingediende vraag

“Kan de afwijzing voor een vergoeding voor bewindvoering uit de bijzondere bijstand herzien worden?”

omschrijving

Een man woont in de maatschappelijke opvang en doet als ervaringsdeskundige vrijwilligerswerk bij een zorgorganisatie. In verband met schulden verwijst de begeleider van de zorgorganisatie hem door naar een bewindvoerder. Die vraagt bijzondere bijstand aan voor de bewindvoeringskosten. Omdat de man een Wajong-uitkering van het UWV heeft die iets hoger is dan een bijstandsuitkering, stelt de gemeente vast dat de man draagkracht heeft om een deel van de kosten zelf te kunnen betalen. Maar de bewindvoerder is het daar niet mee eens. Omdat de kosten van de bewindvoering niet helemaal gedekt worden, lopen de schulden van de man juist op. Hierdoor kan hij niet in de schuldhulpverlening van de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA) komen.

Er spelen verschillende problemen: de bewindvoerder kan niet direct telefonisch contact opnemen met medewerkers van de gemeente die beslissen over bijzondere bijstand. Ook kan hij de man niet rechtstreeks aanmelden voor een schuldentraject bij GKA omdat enkel leden van de NVVK (de branchevereniging voor schuldhulpverlening) dit mogen doen. In een gesprek tussen de bewindvoerder, de gemeente en De Groene Golf wordt gesteld dat dit de regels zijn en er weinig speling is. Wel kan worden onderzocht of het mogelijk is dat bewindvoerders zelf mensen bij de GKA aanmelden. Na het gesprek besluit De Groene Golf om - tot de man is aangemeld bij de GKA - het verschil op zich te nemen tussen de daadwerkelijke bewindvoerderskosten en de uitgekeerde bijzondere bijstand. Inmiddels zit de man in een schuldentraject van GKA. Hij is nu bezig met de toekomst en het plannen van een volgende participatiestap.

probleem

Het niet kunnen regelen van schulden heeft een negatief effect op participatie. Een te hoge inschatting van de draagkracht kan ertoe te leiden dat iemand niet kan starten in een schuldsaneringstraject.

obstakels

Regels en procedures

- Inaccurate en/ of inefficiënte procedures: een aanmelding voor schuldsanering kan niet direct door de bewindvoerder gedaan worden.
- Inaccurate en/ of inefficiënte procedures: (onjuiste) draagkrachtmeting voor bijzondere bijstand belemmert de toegang tot schuldhulp.

Samenwerking en overdracht

- Professional vindt geen ingang bij een specifieke afdeling WPI: er is geen directe telefonische toegang voor bewindvoerders bij inkomensconsulenten van WPI.
-

oplossing(en)

Momenteel wordt het beleid rondom het aanvragen van bijzondere bijstand bekeken en herzien. Het doel is om inkomensconsulenten beter in staat te stellen de bijstand toe te kennen in situaties die om maatwerk vragen.

doorbraak

De Groene Golf heeft het verschil tussen de daadwerkelijke bewindvoerskosten en de uitgekeerde bijzondere bijstand op zich genomen tot de man was aangemeld bij GKA.

titel

Doorstroom niet mogelijk door dubbele trajectkosten

ingediende vraag

“Iemand wil een soepele overstap maken van dagbesteding naar beschut werk door tijdelijk beide trajecten te volgen. Is het mogelijk dit te financieren?”

omschrijving

Een man met een licht verstandelijke beperking zit acht jaar in de dagbesteding bij het Fietsdepot. Hij wil graag iets anders doen waarbij hij meer verantwoordelijkheid krijgt. Hiervoor zou hij moeten doorstromen naar een andere organisatie waar de dagbesteding uitgebreid kan worden. Dit betekent dat hij zijn vertrouwde plek moet verlaten en dat durft hij niet zomaar. De dagbestedingsorganisatie vindt een overstap naar een andere organisatie niet vanzelfsprekend en heeft eerst naar de ontwikkelmogelijkheden binnen de eigen organisatie gekeken, maar die waren er niet. De man is erg onzeker en zou graag eerst rustig willen wennen op een nieuwe plek. Dit betekent dat er tijdelijk dubbele trajectkosten zijn. De verschillende organisaties weten niet hoe ze dit moeten opvangen. Als uiteindelijk duidelijk wordt dat dit gefinancierd kan worden via een voortraject, blijkt dat de man nog niet toe is aan de stap.

probleem

Organisaties weten elkaar niet altijd te vinden of zijn niet voldoende op de hoogte van de voorzieningen die de gemeente aanbiedt, zoals beschut werk en werken naar loonwaarde.

obstakels

Informatie en kennis

- Onbekend aanbod: onvoldoende kennis belemmert de doorstroom.
- Begeleider is beperkt geïnformeerd: er is te weinig kennis, bijvoorbeeld over de mogelijkheid om bij Pantar een voortraject te financieren.

oplossing(en)

- Tijdelijke dubbele trajectenkosten kunnen soms opgevangen worden via een voortraject. Dat kan alleen bij een overstap naar Pantar, omdat deze organisatie daarover een afspraak heeft met gemeente Amsterdam.

Risico op uitval met stagevergoeding

ingediende vraag

“Is er een manier om de RVO-subsidie ook bij studievertraging te verstrekken?”

omschrijving

Een vrouw van middelbare leeftijd volgt een mbo-opleiding tot horecamedewerker bij de Werkleerschool. De school krijgt een subsidie van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). De vrouw blijkt moeite te hebben om de verplichte stage-uren te maken. Als zij niet voldoende uren maakt vervalt de subsidie. Omdat meer leerlingen dit probleem hebben loopt de school een groot financieel risico. Men overweegt de begeleiding van de vrouw stop te zetten.

De RVO-subsidie past inhoudelijk goed bij de aanpak van verschillende werkleerorganisaties. De kwetsbaarheid van de doelgroep is echter veel zwaarder dan in de regeling is voorzien. Een eis voor het krijgen van de subsidie is dat scholieren twee dagen per week naar school gaan en twee dagen per week stage lopen. Voor sommige leerlingen met een beperkt arbeidsvermogen leidt dit tot stress. Bovendien wordt de subsidie alleen verstrekt voor de nominale duur van de opleiding (dat is de tijd die iemand over een studie doet zonder studievertraging). Door deze regels kunnen werkleerorganisaties mogelijk minder leerlingen aanbieden en moeten ze in sommige gevallen scholieren laten stoppen met het traject. Dit brengt een groot risico mee voor organisaties die scholieren met een beperkt arbeidsvermogen een werkstage willen bieden, terwijl dit juist specifiek de doelgroep is van de subsidie.

De begeleider van de vrouw weet het probleem uiteindelijk op te lossen door de uren die de vrouw al eerder heeft gemaakt bij haar reguliere werkplek op te tellen bij de stage-uren.

probleem

Bij een langere stageperiode vervalt een deel van de RVO-subsidie voor een leerling. Hierdoor loopt de werkleerorganisatie middelen mis voor stagebegeleiding.

obstakels

Financiering

- Financiële risico's niet afgedekt: de Subsidieregeling praktijkleren van RVO biedt geen sluitend vangnet voor scholieren met een beperkt arbeidsvermogen.

oplossing(en)

- De begeleider heeft kunnen afspreken met de opleidingsinstelling dat het diploma binnen de gestelde tijd wordt uitgereikt, waarna de scholier nog de mogelijkheid heeft om de benodigde uren in te lopen.
- Er is gezocht naar een maatwerkoplossing: de uren die in een ander dienstverband met dezelfde werkzaamheden zijn gemaakt, zijn bij de stage-uren opgeteld.

Meer in plaats van minder zorg bij UMO-woningen

“Kan iemand in de maatschappelijke opvang betrokken worden bij de aanvraag van Uitstroom Maatschappelijke Opvang?”

Een vrouw woont in een maatschappelijke opvangvoorziening waar de focus ligt op zelfbeheer. Hier krijgt ze meer verantwoordelijkheden; dat vergroot haar zelfredzaamheid. De overstap naar een zelfstandige woning gaat volgens de regeling Uitstroom Maatschappelijke Opvang (UMO). Een zelfstandige woonruimte is voor haar werkgever nog de enige voorwaarde om over te kunnen stappen van vrijwilligerswerk naar betaald werk. De aanmeldprocedure voor UMO duurt lang, is complex en maakt de vrouw juist sterk afhankelijk van begeleiding. De woonbegeleider zelf heeft ook moeite met het aanmeldformulier omdat het focust op de problemen uit het verleden en niet op de voortgang van de vrouw. Volgens de begeleider druipt dit in tegen de zelfredzaamheid en privacy van de vrouw. Uiteindelijk is bij de bespreking van het dossier niemand aanwezig die de vrouw kent.

Een ander punt van frustratie is dat er eisen worden gesteld aan het aantal uur begeleiding na de verhuizing naar een zelfstandige woning. De begeleiding die zij volgens UMO dan moet krijgen is méér dan wat ze nu krijgt en wat ze nodig heeft. Er is geen ruimte om dit aan te passen naar de behoefte van de vrouw.

De vrouw voelt zich uit het lood geslagen door de onduidelijkheid en lange tijd die de aanmelding kost. Als zij er genoeg van heeft, levert ze ondanks haar eerdere keuze om in het kader van privacy niet alle informatie aan te leveren, uiteindelijk toch alles aan wat nodig is. Ze krijgt dan toch een woning aangeboden. De begeleider is ook vasthoudend geweest en heeft de gang van zaken aangekaart bij de directie van de instelling waar de vrouw werkt. Uiteindelijk is er een maatwerkafpraak gemaakt voor de begeleiding op basis van de input van drie partijen: wijkzorg, de bewoner en een oud-bewoner van de maatschappelijke opvang.

probleem

Om een toewijzing voor een UMO-woning rond te krijgen, wordt iemand sterk afhankelijk gemaakt van begeleiding. Bovendien sluiten de eisen van UMO niet aan bij wat de klant wenst en nodig heeft.

obstakels

Regels en procedures

- Botsende regels en procedures: de aanvraagprocedure van UMO belemmert de zelfstandigheid.
 - Inaccurate/ inefficiënte procedures: UMO stelt eisen die niet in lijn zijn met wat de persoon wil en nodig heeft.
-

oplossing(en)

- Behalve UMO er is ook de 'omslagroute'. Hierbij zijn geen vastgestelde criteria bepalend of iemand in aanmerking voor een woning komt, maar maakt de instelling zelf een match tussen klant en woning. Deze route van het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen is toegankelijker en klantvriendelijker dan de UMO-route.

Geen uitkering door onterechte beschuldiging

ingediende vraag

“Hoe kan een vrouw die onterecht is beschuldigd van bijstandsfraude in haar basisvoorzieningen voorzien en participeren?”

omschrijving

Een vrouw van begin zestig uit Latijns-Amerika spreekt en verstaat de Nederlandse taal maar beperkt. Door problemen met haar uitkeringsinstantie en de psychische belasting daarvan, verwijst haar huisarts haar naar maatschappelijk werk. De uitkering van de vrouw is stopgezet op verdenking van uitkeringsfraude. Iemand in haar omgeving heeft de gemeente gebeld en gezegd dat de vrouw inkomsten uit het buitenland achterhoudt. Dit heeft zij niet gedaan, maar er zijn papieren die de fraude bevestigen. De vrouw heeft die ondertekend terwijl ze onder invloed was van drugs. Op basis hiervan is haar uitkering stopgezet en dreigt een terugvordering van twee ton.

De vrouw probeert dit samen met een advocaat en een sociaal raadslid terug te draaien. Ze kan aantonen dat er geen fraude is gepleegd, maar het bewijs van haar onschuld duurt toch ruim een jaar. Er loopt een hoger beroep tegen het besluit van de gemeente. Het lukt niet om deze kwestie in goed overleg op te lossen. Tot de tijd dat er een uitspraak is ontvangt de vrouw geen uitkeringen en dreigt nog steeds de claim van twee ton. Door een sociaal vangnet en met behulp van een fonds lukt het om in haar basisvoorzieningen te voorzien. Het vrijwilligerswerk wat de vrouw doet werkt therapeutisch en heeft ze daarom uitgebreid naar vier dagen per week. Na anderhalf jaar heeft de gemeente de vrouw in het gelijk gesteld en kan ze weer een uitkering ontvangen. Het is niet duidelijk of ze deze met terugwerkende kracht ontvangt.

probleem

De uitkering van een vrouw is stopgezet op verdenking van fraude en het is een tijdrovend en stressvol proces om haar onschuld aan te tonen.

obstakels

Begeleiding

— Niet doorpakken tijdens zeer stressvolle situatie voor de klant.

Regels en procedures

— Langzame en inadequate procedure: het duurt anderhalf jaar voordat de vrouw weer in haar basisvoorzieningen kan voorzien.

oplossing(en)

Mediation (bemiddeling) kan soms een betere oplossing zijn dan hoger beroep. Hiermee kunnen de hoge kosten en de lange tijdsduur van een proces worden vermeden.

titel

Dagbesteding stopt door stuklopende onderhandelingen

ingediende vraag

“Kunnen klanten uit andere gemeenten dagbestedingstrajecten volgen binnen de gemeente Amsterdam?”

omschrijving

Een jongen met autisme volgt een arbeidsmatig dagbestedingstraject bij een zorgorganisatie. De jongen is daar erg tevreden mee, voelt zich vertrouwd met de begeleiding en heeft baat bij de stabiliteit. Als de jongen met zijn ouders uit Amsterdam verhuist naar een randgemeente, komt deze stabiliteit in gevaar. De organisatie heeft afspraken met gemeente Amsterdam over de financiering van het traject. Om hem in het traject te kunnen houden moet er met de nieuwe gemeente afspraken gemaakt worden over de financiering.

De onderhandelingen tussen de nieuwe gemeente en de inkoopafdeling van de zorgorganisatie duren lang en lopen uiteindelijk stuk. Dit leidt tot frustratie bij de begeleiding, de ouders en de jongen. Hij kan niet meer in het gewenste traject blijven en de begeleiding vindt het lastig uit te leggen dat het na alle inspanning niet is gelukt. De begeleiding denkt dat als de tijd en energie die in de onderhandelingen zijn gestopt uitgedrukt zouden worden in geld, dit meer dan voldoende was geweest om de trajectkosten te betalen.

probleem

Als iemand naar een randgemeente verhuist, is het niet altijd mogelijk om het vertrouwde dagbestedingstraject in Amsterdam te blijven volgen.

obstakels

Financiering

- Regiogebonden financiering dagbesteding: er is geen afstemming met randgemeenten.

oplossing(en)

- Organisaties kunnen met randgemeenten (maatwerk) afspraken maken over de financiering van dagbestedingstrajecten binnen de stadsgrenzen van Amsterdam.

Re-integratie onmogelijk door volledige afkeuring

ingediende vraag

“Kan het UWV iemand die volledig is afgekeurd, maar toch wil re-integreren, helpen met een WIA-uitkering?”

omschrijving

Na een mislukte operatie wordt het contract van een vijftigjarige vrouw niet verlengd. Al snel daarna wordt zij volledig afgekeurd en ontvangt ze een uitkering van Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). Omdat de vrouw volledig is afgekeurd, heeft ze geen contactpersoon bij uitkeringsinstantie UWV. Ondanks de handicap aan haar arm kan en wil de vrouw weer werken. Maar in de vijf jaar sinds zij is afgekeurd, lukt het haar niet om in contact te komen met iemand die haar meer kan vertellen over de mogelijke gevolgen van werk op haar WIA-uitkering. Als zij op enig moment vrijwilligerswerk gaat doen bij een maatschappelijke organisatie wordt haar dat verboden. Er zou sprake kunnen zijn van verdringing op de arbeidsmarkt.

In tientallen telefoongespreken naar het UWV blijken medewerkers niet in staat of bereid om haar te informeren over haar rechten en plichten. De vrouw zegt dat sommige medewerkers niet begrijpen waarom zij überhaupt weer wil werken als ze afgekeurd is. Op eigen initiatief solliciteert de vrouw op een baan. Als zij de baan krijgt aangeboden, weigert ze deze omdat ze niet weet of zij terug kan vallen op haar uitkering als het werk niet geschikt blijkt te zijn.

De Groene Golf heeft als intermediair opgetreden en haar probleem onder de aandacht gebracht bij een externe relatiemanager van het UWV. De vrouw heeft daardoor een contactpersoon toegewezen gekregen. De arbeidsconsulent verwees haar naar een re-integratiebureau die haar actief ondersteunt. Ook krijgt ze alsnog toestemming om dagbesteding te gaan doen. Op dit moment werkt de vrouw als onbetaalde kracht om ervaring op te doen en haar kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.

probleem

Iemand die volledig is afgekeurd en graag wil participeren loopt vast omdat zij geen contact kan krijgen met het UWV.

obstakels

Begeleiding

- Niet in lijn met dat de persoon wil: foutieve veronderstellingen.
- Praktische ondersteuningsbehoeften ontbreken: er wordt geen informatie en antwoord gegeven op de vragen van een klant.
- Praktische ondersteuningsbehoeften ontbreken: de klant krijgt geen begeleiding.

Informatie en kennis

- Beperkte toegang tot specialistische informatie: er is geen contact met UWV mogelijk of met iemand die de juiste informatie kan verstrekken.
-

oplossing(en)

- Binnen het UWV is een verandering gaande: de organisatie zoekt meer toenadering met organisaties in Amsterdam. Dit is om de negatieve beeldvorming over het UWV te veranderen en om korte lijnen te leggen met professionals in het veld. Een ander doel is om iedereen met een WIA-uitkering in beeld te krijgen zodat problemen als deze in de toekomst voorkomen kunnen worden.
-

doorbraak

De Groene Golf heeft succesvol als intermediair opgetreden: door contact te leggen met het UWV heeft de klant een contactpersoon toegewezen gekregen.

Inburgeren onmogelijk door schuld

ingediende vraag

“Om te voldoen aan de inburgeringsplicht moet iemand geld lenen. Dit gaat in tegen de regels van Wsnp. Hoe kan dit opgelost worden?”

omschrijving

Een man van middelbare leeftijd zit ruim tien jaar in de bijstand. Zijn klantmanager nodigt hem uit voor een gesprek om te kijken of hij een participatiestap wil zetten. Tijdens het gesprek blijkt dat de man eerst nog moet voldoen aan zijn inburgeringsplicht. Hoewel hij al jaren in Nederland woont is dit om onduidelijke redenen nog niet eerder gebeurd. De man volgt een schuldsaneringstraject van Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Dit vormt een belemmering voor zijn inburgering en zijn verdere integratie in de samenleving. Om het verplichte inburgeringsexamen te kunnen betalen moet de man namelijk een lening afsluiten en dat mag niet volgens de afspraken met Wsnp. Hierdoor kan hij niet inburgeren.

Toen De Groene Golf een brainstorm-gesprek hield met de begeleidende klantmanager en een andere klantmanager, is een ‘olifantenpaadje’ gevonden in het begrip ‘evident ingeburgerd’. Twee begeleiders verklaren dat de man voldoende ingeburgerd is. Met deze verklaringen vervalt volgens de klantmanagers de verplichting om een inburgeringsexamen te doen. Dit gaf de man ruimte om met zijn klantmanager in gesprek te gaan over een mogelijke participatiestap. Inmiddels doet hij mee in een project om zijn zelfredzaamheid te vergroten.

probleem

Iemand moet geld lenen om aan de inburgeringsverplichtingen te voldoen. Maar dat gaat in tegen de regels van schuldsanering. Hierdoor kan iemand geen participatiestap zetten.

obstakels

Regels en procedures

- Botsende regels en procedures: lenen om te voldoen aan inburgeringsplicht kan niet wanneer iemand in een Wsnp-traject zit.

oplossing(en)

- Route via 'evident inburgeren'.
- Overleg met collega's om tot oplossingen te komen in lastige gevallen.

doorbraak

De Groene Golf organiseerde een brainstorm-gesprek met de begeleidende en een andere klantmanager. Er is door de klantmanagers een 'olifantenpaadje' gevonden in het begrip 'evident ingeburgerd'.

Foute aannames zorgen voor verwarring

ingediende vraag

“Hoe kan iemand met zowel een uitkering van UWV als WPI goed worden ondersteund bij het vinden van een nieuwe baan?”

omschrijving

Een man van eind vijftig met een licht verstandelijke beperking werkt parttime als chauffeur. Als zijn contract niet wordt verlengd, besluit de man net voor het einde van het contract zelf te stoppen. Hij vraagt een uitkering aan bij het WPI. Hij wordt doorverwezen naar het UWV. Omdat hij daarnaast een gemeentelijke aanvulling krijgt op zijn UWV-uitkering komt hij ook in het systeem van WPI. Een klantmanager bij de afdeling Activering van WPI krijgt de man in zijn dossier. De klantmanager gaat ervan uit dat de UWV-uitkering wordt afgewezen en besluit alvast de mogelijkheden uit te zoeken zodat de man weer snel aan de slag kan. De klantmanager neemt hierover geen contact op met het UWV. De klantmanager denkt zo tijd te winnen; belangrijk is dat de man zijn certificaat rijvaardigheid hernieuwt. Elke 5 jaar moet een beroepschauffeur dit certificaat opnieuw verwerven. Zonder het certificaat is het vinden van een nieuwe baan veel moeilijker. De kosten voor het certificaat worden echter niet door de gemeente vergoed. Ondertussen krijgt de man bericht van het UWV. Hoewel er onderlinge afspraken zijn gemaakt over wie verantwoordelijk is voor de re-integratie, spannen beide instanties zich in. Dit zorgt voor veel verwarring bij de man en voor een ad hoc beleid vanuit WPI. Als de UWV-uitkering wordt toegekend, krijgt de man de juiste ondersteuning (een cursus) om duurzaam te re-integreren. Hij heeft binnen een paar maanden een passende baan gevonden die aansluit op zijn wensen en vaardigheden. Achteraf blijkt dat de klantmanager van WPI de man had moeten weigeren omdat de man niet onder Activering zou vallen. Omdat de klantmanager nog redelijk onervaren was, was hij nog niet goed genoeg op de hoogte van de werkwijze binnen de gemeente.

probleem

Een klantmanager Activering van WPI handelt proactief terwijl de verantwoordelijkheid bij UWV ligt. Dit leidt tot verwarring en een dubbele boodschap.

obstakels

Begeleiding

— Fouten: De klantmanager Activering handelt op basis van aannames en gaat ervan uit dat de UWV-uitkering wordt afgewezen.

Informatie en kennis

— Begeleider is beperkt geïnformeerd: onervarenheid bij de klantmanager.

oplossing(en)

— Systeemfout herkennen en corrigeren: De klantmanager Activering van WPI had zelf moeten signaleren dat de man eerst door het UWV begeleid moet worden.

Tijd, geld en klantmanager hinderen re-integratie

ingediende vraag

“Iemand krijgt een slecht passende opleiding aangeboden. Hoe kan de klant ondersteund worden bij het financieren van een andere opleiding?”

omschrijving

Een vrouw is ten gevolge van depressies, gestopt met werken in de horeca. Sinds een aantal jaren volgt ze een werktraject bij een reguliere werkgever via een zorgorganisatie. Haar achtergrond is daar bekend en ze krijgt goede ondersteuning. Twee keer wordt haar contract verlengd, maar uiteindelijk stopt de vrouw omdat het werk te intensief en hectisch voor haar wordt. Op verzoek van haar klantmanager wordt de vrouw ondersteund door een jobcoach. De coach biedt haar, ondanks haar ervaringen, soortgelijk werk aan. De vrouw stelt zelf voor een opleiding tot ervaringsdeskundige te doen en haar klantmanager zoekt de financieringsmogelijkheden uit. Er wordt haar echter een opleiding aangeboden die niet aansluit op haar ervaring.

De klantmanager kijkt niet naar de achtergrond of vaardigheden van de vrouw, maar focust op het aanbod. De vrouw ervaart dit als kwetsend. De klantmanager geeft aan te weinig tijd te hebben om goed uit te zoeken wat op haar wensen aansluit. Bovendien blijkt dat WPI de opleiding niet vergoedt. Uiteindelijk heeft De Groene Golf de helft van de opleidingskosten op zich genomen. De andere helft leent de vrouw bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA). Als zij tussentijds het geleende bedrag wil terugbetalen blijft haar verzoek maanden liggen bij GKA. Over deze periode moet zij wel rente betalen. Ter compensatie voor de lange wachttijd krijgt zij van GKA een cadeaubon. Ze heeft inmiddels de opleiding afgerond en wordt door een zorgaanbieder begeleid in het vinden van een passende stageplaats.

probleem

Iemand heeft na begeleiding voldoende vertrouwen opgebouwd om een opleiding te doen, maar krijgt vanuit WPI niet de nodige ondersteuning. Daarbovenop maakt de GKA een fout bij het afbetalen van de lening.

obstakels

Regels en procedures

— Stroperige procedures: traagheid bij GKA.

Begeleiding

- Niet in lijn met wat de persoon wil: de begeleiding is gericht op het aanbod wat er is, niet op wat de klant wenst of kan.
- Fouten: tijdsdruk leidt tot het maken van fouten.

Financiering

— Beperkte middelen WPI Activering: er is een beperkt opleidingsbudget.

oplossing(en)

- Sinds 2018 wordt er binnen de gemeente Amsterdam geëxperimenteerd met een budget dat beschikbaar is voor kleine uitgaven. Klantmanagers kunnen zelf inschatten of dit ingezet kan worden voor een bepaalde klant. Op deze manier kunnen financiële belemmeringen snel worden weggenomen.
- Eerst actief kijken naar de haalbaarheid en wat de klant wil.
- Als klantmanager de Omgekeerde Toets toepassen. De Omgekeerde Toets is een instrument dat erop gericht is maatwerk te leveren. Het te bereiken doel staat voorop; er wordt altijd vanuit de vraag van de klant gedacht en naar een effectieve oplossing gezocht.
- Vanuit WPI duidelijk communiceren wat de opleidingsmogelijkheden zijn voor klanten van Activering.

doorbraak

De Groene Golf heeft een deel van de opleiding vergoed. Bovendien werd er naar het verhaal van de vrouw geluisterd en voelde zij zich gehoord.

titel

Verandering klantmanager bemoeilijkt re-integratie

ingediende vraag

“Klantmanager moeilijk te bereiken: hoe los ik dit op?”

omschrijving

Een man die acht jaar in Nederland woont wil graag aan het werk. Door taalachterstand heeft hij ondersteuning nodig van WPI. Hij heeft in zijn land van herkomst gehoorschade opgelopen. Het kostte hem daardoor veel moeite zijn inburgeringsexamen te halen. Omdat de man zijn beperking niet goed duidelijk kon maken, werd er tijdens de test geen rekening gehouden met zijn gehoorprobleem. De man is erg handig en heeft ervaring als lasser. Hij werkt al een tijd als vrijwilliger. Hij heeft zijn begeleider verteld dat hij graag betaald werk wil doen. De begeleider probeert hierover contact te krijgen met de klantmanager van de man. Maar door wisselingen van klantmanagers bij WPI blijkt dat er informatie verloren is gegaan en actie is uitgebleven. Ook werd er niet voldoende gekeken naar de mogelijkheden voor de man.

Wanneer De Groene Golf optreedt als intermediair lukt het om een vastberaden klantmanager aan de man te koppelen. Samen hebben ze naar de re-integratiemogelijkheden gekeken. De man heeft eerst een cursus gedaan om zijn Nederlands te verbeteren. Daarna is hij doorwezen naar het Werkgeversservicepunt (WSP) dat hem heeft ondersteund bij het vinden van een baan. Dat leidde ertoe dat hij is begonnen met een fulltime betaalde baan binnen zijn vakgebied.

probleem

De nodige ondersteuning vanuit WPI blijft uit, waardoor iemand beperkt wordt in de ontwikkeling naar betaald werk.

obstakels

Samenwerking

- Professional vindt geen ingang bij specifieke afdeling WPI: er is onduidelijkheid wie de klantmanager is.
- Verandering klantmanager bemoeilijkt samenwerking: dossier van klant wordt niet goed overgedragen.

oplossing(en)

- Goed contact tussen professionals zorgt voor uitstroom naar betaald werk.
- Als professional van een maatschappelijke organisatie verschillende contactpersonen hebben bij WPI.

doorbraak

Als intermediair wist De Groene Golf de klant te koppelen aan een vastberaden klantmanager en het Werkgeversservicepunt.

Maatwerk nodig bij dubbele trajecten

ingediende vraag

“Het kan lastig zijn om maatwerk met andere aanbieders te regelen als de vergoeding voor dagbesteding van een cliënt aan één aanbieder wordt verstrekt. Wat is er mogelijk?”

omschrijving

Een man die vroeger een succesvolle carrière als voetballer had, raakte verslaafd en is veel kwijtgeraakt. Inmiddels woont hij in een woning vanuit een zorgorganisatie en heeft hij zijn verslaving onder controle. Hij doet dagbesteding in een winkel en zou graag een ander dagbestedingstraject willen doen waar de focus ligt op sport. Vanwege zijn kwaliteiten zou sportles geven een goede optie zijn. Het sportaanbod is voornamelijk gericht op deelnemen en niet op een functie als coach. Binnen de zorgorganisatie waar hij dagbesteding doet, is het sportaanbod beperkt en zou hij slechts één dagdeel aan de slag kunnen.

De begeleider denkt dat de man bij verschillende aanbieders aan de slag zou moeten om zo de gewenste functie en dagdelen in te vullen. Dat kan geregeld worden via onderaannemerschap, maar omdat het hier om meerdere dagbestedingsaanbieders gaat, maakt de begeleider zich zorgen over de financiële kant en het delen van de trajectgelden. Omdat de vergoeding voor dagbesteding van de man zich tot één aanbieder beperkt, wordt dit als drempel ervaren. De begeleider neemt contact op met een andere grote dagbestedingsaanbieder en legt de situatie uit. Samen komen ze uiteindelijk tot een maatwerkoplossing. De man kan bij de andere aanbieder als assistent-coach dagbesteding volgen. In deze oplossing gaat het hele trajectgeld over naar die andere organisatie. Inmiddels zijn er maanden verstreken en blijkt het zo goed te gaan dat de man graag een sportopleiding wil gaan volgen.

probleem

Het volgen van meerdere trajecten bij verschillende zorgaanbieders is lastig omdat de indicatie van een klant zich beperkt tot één aanbieder.

obstakels

Financiering

— Delen van trajectgeld tussen dagbestedingsaanbieders is lastig.

oplossing(en)

- Het delen van trajectgeld door middel van onderaannemerschap.
- Door doortastend op te treden is er een passende oplossing voor arbeidsmatige dagbesteding gevonden. De begeleider stelde het belang van de klant voorop en niet het aanbod van de eigen organisatie.

Doorstroom lastig door onvoldoende kennis

ingediende vraag

“Iemand wil een zachte overstap maken van dagbesteding naar beschut werk door tijdelijk beide trajecten te volgen. Is het mogelijk om dit te financieren?”

omschrijving

Een man die gevlucht is uit Eritrea komt door het project Werken aan Werk bij een maatschappelijke organisatie terecht. In dit project worden mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt door een jobcoach van een maatschappelijke organisatie en de klantmanager van de gemeente ondersteund bij het zetten van een participatiestap. De Nederlandse taal is een aandachtspunt maar daarvoor heeft de man wekelijks taallessen. In Eritrea heeft hij altijd als fietsenmaker gewerkt en dat zou hij nu weer willen. Zijn droom is om hier een eigen fietsenwinkel te beginnen. De maatschappelijke organisatie plaatst hem daarom bij een arbeidsmatig dagbestedingstraject waar met fietsen wordt gewerkt. Hij is niet tevreden. De man vertelt zijn jobcoach dat hij graag betaald werk of een opleiding wil doen, zodat hij iets heeft om op terug te vallen. De jobcoach vindt zijn taalvaardigheid niet voldoende om te starten met een opleiding. Betaald werk lijkt hierdoor nog ver weg.

Omdat de man aanhoudt neemt de jobcoach contact op met een partnerorganisatie. Daar blijken mogelijkheden voor beschut werk te bestaan. Maar de overdracht van de huidige organisatie naar de andere blijkt financieel moeilijk. De man zou dan zowel een dagbestedingstraject als een starttraject voor beschut werk volgen. Het lijkt niet mogelijk om beide trajecten tegelijkertijd te financieren.

De Groene Golf organiseert een gesprek met alle betrokkenen. In dat gesprek blijken er toch oplossingen te zijn, omdat Pantar als beoogd werkgever voor beschut werk daarover een afspraak heeft met de gemeente. De man kijkt of deze baan bij hem past.

probleem

Organisaties weten elkaar niet altijd te vinden of zijn niet voldoende op de hoogte van de voorzieningen die de gemeente aanbiedt zoals beschut werk en Werken naar Loonwaarde.

obstakels

Informatie en kennis

- Onbekend aanbod: onvoldoende kennis belemmert de doorstroom.
- Begeleider is beperkt geïnformeerd: mogelijkheid van dubbele financiering was onbekend.

oplossing(en)

- Maatschappelijke organisaties hebben de ambitie intensiever samen te gaan werken. Het doel is om een ingang te maken, zodat organisaties elkaar beter weten te vinden en samen kunnen kijken naar de mogelijkheden voor klanten die uitgedroeid zijn binnen het Wmo-aanbod.
- Om ook daadwerkelijk uitstroom te faciliteren moet ook gezamenlijk maatwerk voor de klant worden geleverd.

doorbraak

Door gezamenlijk het probleem te verkennen, bleken er onverwacht wel oplossingen te bestaan.

Door Wsnp geen opleiding mogelijk

ingediende vraag

“Is het mogelijk dat de Belastingdienst de kinderopvangtoeslag niet verrekent met een openstaande schuld?”

omschrijving

Een vrouw van begin twintig woont met twee kinderen in de maatschappelijke opvang. De oudste gaat naar de basisschool. Een aantal jaar geleden is ze begonnen met een ROC-opleiding, maar vlak voor het afstuderen moest ze stoppen vanwege een schuld bij de Belastingdienst. Haar schuld werd verrekend met de kinderopvangtoeslag; hierdoor kon de vrouw de kosten voor kinderopvang niet meer opbrengen. De verrekening stopt als de schuld is afbetaald of als een schuldsaneringstraject gestart is. Door de complexiteit van de schulden neemt de aanvraag voor het saneringstraject maanden in beslag. De vrouw doet een aanvraag voor een lening bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA). Deze wordt naar verwachting afgewezen omdat de Belastingdienst vaak niet akkoord gaat. Na een afwijzing van GKA kan een traject bij Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) worden aangevraagd.

Omdat de vrouw geen startkwalificatie heeft zou het voor de lange termijn beter zijn om een opleiding te volgen. Dat is ook haar ambitie. Hoewel ze geen kinderopvangtoeslag krijgt, start ze met een opleiding. Ze maakt lange dagen op school en stage terwijl haar zus oppast. Maar de situatie is onstabiel en zonder succes; ze stopt na een maand. De opties zijn nu beperkt en een opleiding wordt waarschijnlijk niet toegestaan als de vrouw een Wsnp-traject start. De regel bij Wsnp is namelijk dat iemand fulltime moet werken of op zoek is naar fulltime werk. In een werksessie van De Groene Golf blijkt dat een opleiding met flexibele stage-uren mogelijk is. Dit zou goed passen omdat het jongste kind inmiddels ook naar de basisschool gaat en de vrouw haar stage tijdens schooluren kan doen. Ze kan dan ook snel doorstromen naar beschut werk.

probleem

Sommige mensen kunnen geen kinderopvang regelen omdat de kinderopvangtoeslag wordt verrekend met een openstaande schuld bij de Belastingdienst.

obstakels

Financiering

- Financiële drempels: alleenstaande ouders komen in de wachtkamer terecht.

Regels en procedures

- Regels en procedures waardoor specifieke groepen buiten de boot vallen: mensen met een schuld kunnen geen kinderopvangtoeslag regelen.

oplossing(en)

- De gemeente Amsterdam heeft eigen regelingen om kinderopvang zo toegankelijk mogelijk te maken. Bijvoorbeeld door het gedeeltelijk vergoeden van de eigen bijdrage kinderopvang. Dit is een regeling met een aantal kinderopvangorganisaties waarbij mensen met een laag inkomen een lager tarief betalen. Dit gaat via bemiddelingsbureau Chikuba.
- Met de Belastingdienst kunnen afspraken gemaakt worden over de verrekening. Zo kunnen ouders waarbij de verrekening plaatsvindt via de “Maatregel bij verrekenen Kinderopvang toeslag Belastingdienst” aanvragen om dit stop te zetten. Er is een specialistisch team van de Belastingdienst, het Stella-team, dat bekijkt of er in sommige situaties toch een betalingsregeling getroffen kan worden of een fraude-label van het dossier gehaald kan worden.

Foute inschatting financiële draagkracht

ingediende vraag

“Kan de afwijzing voor een vergoeding voor bewindvoering vanuit de bijzondere bijstand herzien worden?”

omschrijving

Een man die in de maatschappelijke opvang woont en schulden heeft wordt door de begeleider van de zorgorganisatie doorverwezen naar een bewindvoerder. De bewindvoerder vraagt voor zijn kosten bijzondere bijstand aan. De man doet arbeidsmatige dagbesteding bij een sociale organisatie en heeft een Wajong-uitkering die iets hoger is dan een bijstandsuitkering. De gemeente stelt daarom vast dat de man financiële draagkracht heeft om een deel van de bewindvoerskosten zelf te betalen. De bewindvoerder is het daar niet mee eens: omdat de kosten van de bewindvoering niet helemaal gedekt worden lopen de schulden van de man juist op. Hierdoor kan hij niet in de schuldhulpverlening van de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA) komen.

Er spelen verschillende problemen: bewindvoerders kunnen niet direct telefonisch contact opnemen met medewerkers van de gemeente die beslissen over bijzondere bijstand. Ook kan de bewindvoerder de man niet rechtstreeks aanmelden voor een schuldentraject bij GKA omdat alleen leden van de NVVK (de branchevereniging voor schuldhulpverlening) dit mogen.

De bewindvoerder, de medewerkers van de gemeente en De Groene Golf bespreken het besluit van de niet-dekkende vergoeding. In het gesprek wordt aangegeven dat dit de regels zijn en dat er weinig speling is. Wel kan worden onderzocht of het mogelijk is dat bewindvoerders zelf mensen bij GKA aanmelden. Na het gesprek besluit De Groene Golf het verschil tussen de daadwerkelijke bewindvoerskosten en de uitgekeerde bijzondere bijstand op zich te nemen tot de man is aangemeld bij GKA. De aanvraag van de man is blijven liggen door een personeelstekort bij het schuldhulpbureau en moest opnieuw gedaan worden. De bewindvoerder moest opnieuw bewijsstukken aanvragen bij de schuldeisers, maar verwacht nu wel dat de GKA aanvraag niet lang meer zal duren. De geldzorgen van de man veroorzaakten een periode van terugval, maar inmiddels is hij weer begonnen met de dagbesteding. De sociale firma wil de man (nog) niet in dienst nemen omdat hij te onstabiel is en er een reële kans is dat hij weer uitvalt en in de ziektewet komt.

probleem

Het niet kunnen regelen van schulden heeft een negatief effect op participatie. Een hogere inschatting van de financiële draagkracht dan het in werkelijkheid is, kan ertoe te leiden dat iemand niet kan starten in een schuldsaneringstraject.

obstakels

Regels en procedures

- Inaccurate en/ of inefficiënte procedures: een aanmelding voor schuldsanering kan niet direct door de bewindvoerder gedaan worden.
- Inaccurate en/ of inefficiënte procedures: onjuiste draagkrachtmeting voor bijzondere bijstand belemmert de toegang tot schuldhulp.

Samenwerking en overdracht

- Professional vindt geen ingang bij een specifieke afdeling bij WPI: er is geen directe telefonische toegang voor bewindvoerders bij inkomensconsulenten van WPI.

oplossing(en)

- Momenteel wordt het beleid rondom het aanvragen van bijzondere bijstand bekeken en herzien. Het doel is om inkomensconsulenten beter in staat te stellen de bijstand toe te kennen in situaties die om maatwerk vragen.

doorbraak

De Groene Golf heeft het verschil tussen de daadwerkelijke bewindvoerskosten en de uitgekeerde bijzondere bijstand op zich genomen tot de man aangemeld was bij GKA.

Door kosten bewindvoering geen participatie

ingediende vraag

“Door de aanname dat iemand zelf het PGB kan beheren, wordt een vergoeding voor bewindvoering vanuit de bijzondere bijstand afgewezen. Kan dit herzien worden?”

omschrijving

Een autistische jongen woont in een woonvoorziening en ontvangt een Wajong-uitkering van het UWV en een Persoonsgebonden Budget (PGB). Hij staat al enige tijd onder bewindvoering; de bewindvoerder beheert het PGB. Vanuit de bijzondere bijstand van de gemeente zijn de bewindvoerderskosten voor het PGB-deel in 2015 en 2016 vergoed. Bijzondere bijstand kan worden aangevraagd wanneer iemand bepaalde kosten niet zelf kan opbrengen. Voor 2017 is de aanvraag afgewezen omdat de jongen deze dienst ‘in natura’ zou kunnen ontvangen. Dit houdt in dat een familielid het Persoonsgebonden Budget beheert. De familie van de jongen kan dit echter niet: zijn ouders hebben een hoge leeftijd en het beheer heeft in het verleden tot een vervelende familiesituatie geleid. De vergoeding wordt nu afgewezen op basis van nieuwe jurisprudentie die gemeenten niet meer verplicht om de beheerskosten van het PGB te vergoeden. In het nemen van de beslissing is niet gekeken of de jongen ook werkelijk de zorg in natura kan ontvangen. Dit besluit zorgt voor instabiliteit, waardoor participatie voor de jongen op de lange baan wordt geschoven.

probleem

Als het Persoonsgebonden Budget zelf beheerd kan worden, zijn gemeenten niet meer verplicht om de kosten voor bewindvoering uit bijzondere bijstand te vergoeden. Door de onterechte aannahme dat een autistische jongen het budget in natura kan beheren ontstaat een probleem en komen stabiliteit en participatiemogelijkheden in het geding.

obstakels

Regels en procedures

- Complexe en veranderende regels: een verandering in de toewijzing van bijzondere bijstand heeft een destabiliserend effect.

oplossing(en)

- Momenteel wordt het beleid rondom het aanvragen van bijzondere bijstand bekeken en herzien. Het doel is om inkomensconsulenten beter in staat te stellen de bijstand toe te kennen in situaties die om maatwerk vragen.
- Het kan een professional helpen als er een uitgebreide schriftelijke toelichting bij een aanvraag wordt meegestuurd. Hierdoor kan een inkomensconsulent die de aanvraag moet beoordelen inzage krijgen in de situatie en de reden voor de aanvraag. Het kan ook dienen als uitleg voor een leidinggevende.

Onduidelijkheid bij het UWV

ingediende vraag

“Hoe kan een werkgever bij het UWV informatie krijgen over de rechten en plichten bij het aannemen van iemand met een WIA-uitkering?”

omschrijving

Een vrouw met een WIA-uitkering kan werkervaring opdoen bij een reguliere werkgever. Ze staat niet ingeschreven bij het doelgroepsregister. Na een succesvolle proefperiode van twee maanden wil de werkgever haar een tijdelijk halfjaar-contract aanbieden om haar te helpen in het arbeidsproces terug te keren. Het contract wordt daarna niet verlengd. Mocht de vrouw ziek worden, dan kan er beroep worden gedaan op de no-riskpolis. Het bedrijf is ‘eigen risicodrager’. Dit betekent dat de werkgever, zodra het contract beëindigd wordt, verantwoordelijk is voor de Werkloosheidswet en de verdere begeleiding om iemand weer in het arbeidsproces te krijgen.

De werkgever wil graag weten of dit ook het geval is bij iemand met een WIA-uitkering. En de vrouw wil graag weten of het mogelijk is om terug te vallen op de WIA-uitkering als het contract eindigt of als blijkt dat het werk te zwaar is. Maar het lukt de werkgever niet om informatie over de rechten van de vrouw en de plichten van de werkgever bij het UWV te achterhalen. De werkgever wordt bij de servicedesk niet goed geholpen of doorverwezen naar een arbeidsdeskundige. Door de onzekerheid gaat de baan nu misschien helemaal niet door. De werkgever neemt contact op met De Groene Golf. Die weet binnen het eigen netwerk een arbeidsdeskundige van UWV te bereiken, die vertelt dat de werkgever financieel niet verantwoordelijk is als het contract eindigt en de vrouw haar WIA-uitkering kan behouden na de zes maanden. Inmiddels heeft de vrouw het contract aangeboden gekregen en kan ze beginnen met haar werk.

probleem

Het kost veel moeite om de juiste informatie bij het UWV te achterhalen over de rechten en de plichten van mensen met een uitkering en potentiële werkgevers.

obstakels

Informatie en kennis

- Organisatieniveau: collega's binnen organisatie delen informatie niet. Er is een gebrek aan interne samenwerking bij het UWV.
- Beperkte toegang tot specialistische informatie: er wordt niet doorverwezen naar de juiste contactpersoon.

oplossing(en)

- Het stimuleren van korte lijnen tussen professionals van verschillende organisaties.
- De servicedesk van het UWV kan iemand doorverwijzen naar de juiste persoon.

doorbraak

De Groene Golf heeft als tussenpersoon gefungeerd en de informatie gevonden via een deskundige van het UWV binnen het eigen netwerk.

Door meer te gaan werken, minder te besteden

“Als door meer werken voorzieningen wegvallen, ligt armoedeval op de loer. Hoe kan een klant ondersteund worden?”

Een vrouw van vijftigplus is volledig afgekeurd en ontvangt een WIA-uitkering. Na jaren vrijwilligerswerk als ervaringsdeskundige is de vrouw begonnen met betaald werk. Ze heeft dit langzaam opgebouwd van 4 uur naar 16 uur per week. Vanaf het moment dat de vrouw 16 uur is gaan werken, heeft ze geen recht meer op een Stadspas, de Regeling tegemoetkoming meerkosten (Rtm) en collectieve verzekering. Omdat zij dit niet had voorzien, zijn er hoge rekeningen ontstaan bij het ziekenfonds en heeft de vrouw schulden bij verschillende schuldeisers. Het bedrag van de schulden is ongeveer 1500,- euro. De vrouw heeft afspraken gemaakt over het afbetalen van de schulden en daardoor heeft zij nu een stuk minder te besteden. Ze vraagt de Stadspas, Rtm en collectieve verzekering weer aan, maar die worden afgewezen. Een maatschappelijke werker die de vrouw helpt, begrijpt niet waarom het afgewezen wordt. Volgens het inkomen wat de Belastingdienst hanteert zou ze er wel recht op moeten hebben. In tegenstelling tot wettelijke of minnelijke schuldentrajecten, worden persoonlijke betalingsregeling door de gemeente namelijk niet meegenomen in het toekennen van de aanvraag voor deze voorzieningen.

De vrouw heeft nu onder de streep minder te besteden dan toen ze niet werkte. De situatie veroorzaakt onduidelijkheid en stress waardoor de vrouw besluit om minder te gaan werken. Door de complexiteit van regelingen en toeslagen is er geen goed zicht op de gevolgen van het meer of minder werken. De Groene Golf onderzoekt de situatie, maar het is moeilijk in te schatten of er sprake is van een armoedeval (dit betekent dat mensen met een minimumuitkering er bij het aanvaarden van werk er financieel niet op vooruitgaan of zelfs op achteruitgaan). De Groene Golf brengt haar in contact met een sociaal raadvrouw waarmee ze haar administratie kan doornemen, zodat er meer duidelijkheid over de situatie ontstaat. Uiteindelijk wordt gekozen een lening aan te gaan bij de GKA. De vrouw is tevreden over de begeleiding en heeft nu meer rust.

probleem

Doordat iemand schulden moet afbetalen en voorzieningen verliest door meer te gaan werken, is er sprake van een lager inkomen dan tijdens een volledige uitkering.

obstakels

Regels en procedures

— Complexe en veranderende regels: er is risico op armoedeval.

Informatie en kennis

— Procedurele black box: er is geen informatie over de reden van de afwijzing voor voorzieningen.

oplossing(en)

— Het kan een professional helpen als een uitgebreide schriftelijke toelichting bij een aanvraag wordt meegestuurd. Hierdoor kan een inkomensconsulent die de aanvraag moet beoordelen inzage krijgen in de situatie en de reden voor de aanvraag. Het kan ook dienen als uitleg voor een leidinggevende.

— Goed begeleiderschap: door een professional in te schakelen is de ingewikkelde financiële situatie verhelderd en heeft de klant de juiste ondersteuning gekregen.

doorbraak

De Groene Golf heeft de vrouw gekoppeld aan een zeer ervaren sociaal raadvrouw. Hierdoor kreeg ze hulp met haar administratie en ontstond duidelijkheid over de situatie.

Onder bijstandsniveau met werk

ingediende vraag

“Heeft iemand recht op een aanvullende bijstandsuitkering als het inkomen vanuit regulier werk niet boven bijstandsniveau uitkomt?”

omschrijving

Een man met een lange geschiedenis van dakloosheid woont al tweeënhalft jaar in de maatschappelijke opvang van een zorgorganisatie. Via een interne jobcoach begint de man in een tijdelijk dienstverband bij een reguliere werkgever. Na een tijdelijk contract van een half jaar is de man negen maanden werkloos geweest en ontving hij een reguliere bijstandsuitkering. Maar de werkgever vraagt hem terug te komen voor een betaalde baan van 20 uur per week met een inkomen van 735,- euro per maand. De man weet dat dit onder bijstandsniveau is en dat zijn aanvraag voor een zelfstandige woning via UMO (de regeling Uitstroom Maatschappelijke Opvang) hierdoor in gevaar komt. Daarom vraagt hij een aanvullende uitkering aan bij WPI. Hij doet de aanvraag expres eerder om zeker te zijn dat de aanvulling begint te lopen als hij begint met werken. Een balie-medewerker heeft gezegd dat het in orde gemaakt zou worden.

Na zeven weken heeft de man nog geen bevestiging; hij besluit terug te gaan. Hem wordt verzekerd dat de aanvraag voor de aanvullende uitkering loopt. Hierna besluit hij nogmaals naar het loket te gaan. Hij wordt door iemand anders geholpen en die wijst hem op een regel dat er maximaal 614,- euro verdiend mag worden om in aanmerking te komen voor een aanvulling en dat zijn aanvraag wordt afgewezen. In de drie maanden dat de man bezig is met uitzoeken, heeft niemand hem eerder gewezen op deze regel. Achteraf blijkt het om een misverstand te gaan, waarbij de balie-medewerker dacht dat de man een daklozenuitkering wilde in plaats van een reguliere uitkering. Ook werd de man doorverwezen naar het UWV omdat de medewerker stelt dat iemand een uitkering van UWV moet krijgen als het om een woning via UMO gaat. Bij UWV krijgt de man direct te horen dat dit niet klopt en dat hij onder bijzondere doelgroepen van het WPI valt. Omdat er geen oplossing mogelijk lijkt, komt zijn werkgever hem tegemoet door zijn uren te verhogen van 20 naar 26 per week. Zo verdient de man meer en komt hij boven het bijstandsniveau uit.

probleem

Onduidelijkheid en misverstand zorgen ervoor dat het combineren van werk met aanvullende uitkering erg ingewikkeld wordt.

obstakels

Regels en procedures

- Complexe en veranderende regels: het combineren van werk met een uitkering is ingewikkeld.

Informatie en kennis

- Organisatieniveau: collega's binnen de organisatie delen informatie niet. Er is gebrek aan interne samenwerking.
 - Fouten: door het ontbreken van kennis over een procedure wordt de klant doorverwezen naar een andere uitkeringsinstantie terwijl dit niet nodig is.
-

oplossing(en)

- Helder communiceren en de juiste informatie verstrekken bij de uitkeringsaanvragen.

Hulp dankzij netwerkbegeleider

ingediende vraag

“Is extra begeleiding vanuit W&R mogelijk voor iemand die wel volledige loonwaarde heeft?”

omschrijving

Een vrouw die goed en zelfstandig kan werken op haar vrijwilligerswerk is twee keer dakloos geweest en gebruikt softdrugs in de avond. Dit ziet zij zelf niet als probleem. Eerder heeft zij uitzendwerk en gesubsidieerd werk gehad. De vrouw wil nu graag weer een betaalde baan. Ze heeft ondersteuning nodig om een baan te vinden en te behouden, maar komt hiervoor niet in aanmerking bij het team ‘Werken naar Loonwaarde’ van Werk & Re-integratie (W&R). Dit komt omdat ze geen duidelijk omschreven beperking of verminderde loonwaarde heeft (dat is de waarde - uitgedrukt in een percentage - van de arbeid die iemand nog kan uitvoeren).

De trajectbegeleider van de dagbestedingsaanbieder weet uit ervaring dat een aanvraag voor bemiddeling bij Werken naar Loonwaarde via reguliere kanalen kan worden afgewezen voor klanten zoals deze vrouw. De begeleider heeft geen standaard ingang bij W&R. Omdat de begeleider in het verleden voor de gemeente heeft gewerkt is er toegang tot een professioneel netwerk bij de gemeente en maatschappelijke organisaties. De begeleider kent de teamleider van het team Werken naar Loonwaarde en bespreekt de situatie. De teamleider concludeert op basis van het CV van de vrouw dat zij wel kan worden begeleid door het team Werken naar Loonwaarde. Het kan zijn dat de loonwaarde van de vrouw op 90% uitkomt, maar dan kan ze jobcoaching krijgen en kan haar werkgever van voordelen gebruik maken, zoals de ‘no risk’ polis.

probleem

Door beperkt contact tussen zorgaanbieders en de gemeente, weten zorgaanbieders van klanten met een specifieke behoefte soms niet bij wie ze terecht kunnen.

obstakels

Regels en procedures

- Regels en procedures waardoor groepen buiten de boot vallen: ondanks 100% loonwaarde is er toch behoefte aan jobcoaching.

Begeleiding

- Bureaucratisch handelen: niet toepassen van mogelijkheid tot maatwerk.

oplossing(en)

- Jobcoaching voor de klant.
- Aanhaken bij het professionele netwerk van andere organisaties om snel te overleggen over de mogelijkheden.

doorbraak

De begeleider van de zorgaanbieder kende de manager van het team Werken naar Loonwaarde, waardoor de situatie besproken kon worden. Samen werd besloten om de klant in het team mee te nemen.

Vertraging dagbesteding door beperkte kennis

ingediende vraag

“Kan een man die nog in de Ziektewet zit al een arbeidsmatige dagbestedingstraject starten?”

omschrijving

Een man van begin veertig zit een half jaar in de Ziektewet. Oorspronkelijk had hij een Wajong-uitkering. Deze is stopgezet toen hij ging werken. Nu hij ziek is had hij verwacht dat hij terug zou vallen op zijn Wajong-uitkering, maar omdat zijn Ziektewet uitkering hoger is dan de Wajong, is deze opgeschort. Zijn begeleider stelt dat hij nu geen recht heeft om deel te nemen aan een arbeidsmatig dagbestedingstraject en hij ook niet bij een leerwerkbedrijf kan starten.

Sinds januari 2017 mogen aanbieders zelf beslissen of een klant toch een dagbestedingstraject kan volgen. Met deze nieuwe regeling is het niet meer nodig om via de gemeente een aanvraag te doen en kunnen begeleiders hun klanten rechtstreeks aanmelden bij het traject. Dit geeft veel ruimte en vrijheid. De begeleider van de klant wist niet van deze optie, omdat dat binnen de organisatie niet goed is gecommuniceerd. Omdat zij toch een oplossing wilde, is zij gaan rondvragen in haar netwerk. Een professional van een andere organisatie wees de begeleider op deze verandering. Daarna is de man alsnog aangemeld voor een dagbestedingstraject en is hij gestart.

probleem

De begeleider was niet op de hoogte van nieuwe regeling waardoor een klant pas later is aangemeld voor een traject.

obstakels

Informatie en kennis

— Begeleider is beperkt geïnformeerd: er is beperkte kennis van de mogelijkheden.

oplossing(en)

- Raadplegen van collega's binnen en buiten de organisatie.
- Zelf actief zoeken naar aanvullende informatie.

doorbraak

Goed begeleiderschap: de toewijding van de begeleider om een knellende situatie serieus te nemen en oren en ogen open te houden, zorgde voor een oplossing.

Aanbod werk vaak niet passend

ingediende vraag

“Veel jongeren die in een kleinschalige woonvoorziening voor mensen met autisme zitten, participeren niet. Hoe komt dit?”

omschrijving

In een kleinschalige woonvoorziening hebben acht bewoners met een vorm van autisme een Wajong-uitkering en krijgen zij ambulante ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Tijdens een bezoek van de Wmo-adviesraad blijkt dat zes van de acht bewoners in de leeftijd van twintig tot dertig jaar geen dagbesteding of zinvolle dag invulling hebben. In een andere woongroep blijken 32 bewoners met een ernstig psychiatrische aandoening in de leeftijd tussen de vijftientwintig en vijfenvijftig jaar ook onvoldoende mogelijkheden te hebben om deel te nemen aan de maatschappij. De Wmo-adviesraad vindt dit zorgelijk, zeker omdat de gemeente wel deze ambities heeft met het programma ‘Meedoen Werkt’. Op initiatief van de Wmo-adviesraad zijn er gesprekken gevoerd tussen de bewoners van de twee woongroepen, de gemeente en medewerkers van het UWV. Meerdere bewoners willen graag betaald werk, maar zijn tegelijkertijd angstig over de administratieve rompslomp die komt kijken rondom hun uitkering en bij het starten van dagbesteding. Rust en zekerheid is voor hen belangrijk. Hoewel de bewoners vaak hooggeschoold zijn, blijkt dat veel van het werkaanbod voor laaggeschoold werk is. Ook ontbreekt er eenduidige, deskundige begeleiding die de onzekerheid en onduidelijkheid kan wegnemen.

Op basis van het inzicht uit de gesprekken is een pilot bedacht met een situatie die vergelijkbaar is met dagbesteding, maar waarbij de uitkering en loonwaarde geen rol spelen. Het geeft niet alleen de werkgever kans om te wennen aan een werknemer, maar biedt ook bewoner de kans om vaardigheden te ontwikkelen en te wennen aan het arbeidsproces. De pilot start als de dagbesteding wordt omgezet naar een vorm van betaald werk. De begeleiding wordt gedaan door de gemeente en/ of het UWV. De werkgever wordt in die fase ondersteund om de werk- en loonwaarde realistisch op elkaar af te stemmen.

probleem

Bewoners met psychiatrische problemen ervaren barrières bij het vinden van werk. Zo is het aanbod vaak niet passend en ontbreekt extra begeleiding.

obstakels

Begeleiding:

- Gewoon niets doen: geen actie ondernemen terwijl het thuiszitten toch geen gewenste situatie is.
-

oplossing(en)

- In een klein team samen met bewoners, begeleiders en een professioneel netwerk een maatwerkplan maken voor elke bewoner en mogelijk stappen naar passende daginvulling zetten.
-

doorbraak

De start van een pilot voor een vorm van betaald werk met begeleiding door de gemeente en/ of UWV. Ook de werkgever krijgt ondersteuning om de werk- en loonwaarde realistisch op elkaar af te stemmen. De pilot zal vooral moeten ingaan op de 'hoe'-vraag en niet zozeer op het 'wat'.

Tussen wal en schip door slechte overdracht

ingediende vraag

“Knelpunten bij een leerstage; hoe kan de coördinator het contact met de klantmanager herstellen zodat iemand toch kan participeren?”

omschrijving

Een vrouw van vijfendertig zonder startkwalificatie wil een leerstage bij een sociale firma doen. Zij blijkt een geschikte kandidaat te zijn, maar om te starten moet de vrouw eerst door haar klantmanager bij WPI overgedragen worden van Activering naar Werk & Re-integratie. De coördinator van de leerstage neemt daarover telefonisch contact op met de klantmanager en er wordt afgesproken dat de vrouw met de leerstage begint. De vrouw regelt kinderopvang voor haar kind en vraagt daarvoor kinderopvangtoeslag aan bij de Belastingdienst.

Na twee maanden blijkt dat de overdracht van Activering naar W&R niet heeft plaatsgevonden. De klantmanager vertelt de vrouw dat zij nu dus eigenlijk vrijwilligerswerk doet en geen recht heeft op kinderopvangtoeslag. De klantmanager adviseert de vrouw te stoppen met de leerstage omdat dagbesteding een betere keuze zou zijn. Ondertussen is er een schuld bij de Belastingdienst ontstaan omdat de vrouw alleen recht heeft op de kinderopvangtoeslag als ze de leerstage volgt. De klantmanager belooft contact op te nemen zodat ze kan starten met een ander traject. Maar de maanden verstrijken en de vrouw blijft thuis zitten. De coördinator van de leerstage hoort dit en probeert opnieuw contact te krijgen met de klantmanager. Het blijkt dat de vrouw een nieuwe klantmanager heeft wat niet aan haar zelf doorgegeven was. Ook blijkt er geen overdracht te zijn geweest tussen de oude en de nieuwe klantmanager. Het lukt de coördinator niet om contact te krijgen met de klantmanager en ze vraagt De Groene Golf om hulp.

Het kost De Groene Golf moeite om contact met de nieuwe klantmanager te maken. Na wekenlang proberen, lukt het eindelijk om de klantmanager te spreken. De situatie wordt uitgelegd en de klantmanager belooft om een afspraak te maken met de vrouw. Het duurt enige tijd voordat een gesprek gepland wordt en nadat de vrouw door omstandigheden moet afzeggen,

vindt het gesprek helemaal niet meer plaats. De Groene Golf vraagt de klantmanager om de vrouw opnieuw uit te nodigen maar krijgt te horen dat de vrouw wéér een nieuwe klantmanager krijgt. Als De Groene Golf contact opneemt blijkt dat er voor de tweede keer geen overdracht heeft plaatsgevonden. De nieuwe klantmanager geeft aan dat het lastig wordt om de vrouw te plaatsen vanwege het openstaande bedrag bij de Belastingdienst. De Groene Golf neemt contact op met de Belastingdienst en er blijkt nog geen terugvordering open te staan van de ontvangen toeslag. Tot deze er is, kan de vrouw gewoon kinderopvangtoeslag ontvangen zonder dat dit met de terugvordering wordt verrekend.

De Groene Golf belt de vrouw om deze informatie door te geven. Maar dan blijkt dat een gesprek met de nieuwe klantmanager heeft plaats gevonden. Hoewel de vrouw haar motivatie voor de leerstage nogmaals heeft benadrukt, heeft de klantmanager haar ingeschreven voor een oriëntatietraject om te onderzoeken wat de vrouw graag wil doen. De vrouw vindt dit vreemd omdat zij heel goed weet wat ze wil. Uit een gesprek met de klantmanager blijkt dat de mogelijke terugvordering van de Belastingdienst de reden is voor deze keuze.

Als De Groene Golf besluit om garant te staan voor de mogelijke terugvordering, gaat de klantmanager uiteindelijk toch akkoord met een overdracht naar Werk & Re-integratie. Na ruim anderhalf jaar kan de vrouw weer beginnen met de leerstage.

Omdat de vrouw een behoorlijke afstand tot de arbeidsmarkt had en lang moest wennen aan het ritme, hebben de coördinator, de W&R-consulent en de vrouw besloten om het traject met nog eens 6 maanden te verlengen. En deze ruimte heeft haar goed gedaan, ze heeft potentie om door te stromen naar beschut werk.

probleem

Een leerstage kwam lange tijd niet van de grond omdat het (structureel) niet lukte contact te krijgen met de klantmanager. Ook is er, door miscommunicatie vanuit de gemeente, bij de vrouw een schuld ontstaan.

obstakels

Begeleiding

- Niet in lijn met wat de persoon wil: de klantmanager kijkt naar het aanbod, niet naar wat de klant wil.

Samenwerking en overdracht

- Professional vindt geen ingang bij specifieke afdeling WPI: er is onduidelijkheid over wie de klantmanager is.
- Verandering klantmanager bemoeilijkt samenwerking: het dossier wordt tot twee keer toe onvoldoende overgedragen.
- Overdracht van WPI-activering naar W&R blijft uit: er vindt geen overdracht plaats naar W&R.

oplossing(en)

- Focus op wat de klant wil en de haalbaarheid van die wens.
- Goed contact tussen professionals zorgt voor uitstroom naar betaald werk.
- Direct overdragen leidt tot snelle participatie.
- Goed begeleiderschap: de begeleider heeft de klant niet uit het oog verloren en is zich blijven inzetten.

doorbraak

De Groene Golf heeft zich ingespannen om het contact met de klantmanagers duurzaam te herstellen. Ook heeft De Groene Golf garant gestaan voor de mogelijke terugvordering van de onterecht ontvangen kinderopvangtoeslag vanuit de Belastingdienst. Toen de terugvordering kwam, heeft De Groene Golf het openstaande bedrag van ongeveer 1.500,- euro vergoed.

Niet sluitend vangnet stage-subsidie

ingediende vraag

“Is er een manier om de RVO-subsidie ook bij studievertraging te vertrekken?”

omschrijving

Een dertigjarige vrouw werkt in het kader van dagbesteding al drie jaar bij een restaurant. Ze is inmiddels begonnen met een opleiding en volgt haar stage op de dagbestedingsplek. Ze heeft moeite om de verplichte stage-uren te maken en moet daardoor misschien stoppen.

Ze krijgt van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) de Subsidie voor praktijkleren. Voor de bijbehorende stages kunnen organisaties per leerling een subsidie aanvragen. Een eis voor het krijgen van de subsidie is dat leerlingen twee dagen per week naar school gaan en twee dagen per week stagelopen. Voor sommige leerlingen met een beperkt arbeidsvermogen leidt dit tot stress. Bovendien wordt de subsidie alleen verstrekt voor de nominale duur van de opleiding (dat is de tijd die iemand over een studie doet zonder studievertraging). Door deze regels kunnen werkleerorganisaties mogelijk minder leerlingen begeleiden en moeten ze in sommige gevallen leerlingen zelfs laten stoppen met het traject. Dit brengt een groot risico mee voor organisaties die scholieren met een beperkt arbeidsvermogen een werkstage willen bieden, terwijl dit juist specifiek de doelgroep is van de subsidie.

Omdat de vrouw misschien moet stoppen met de stage als ze niet aan de benodigde uren komt, besluit De Groene Golf om garant te staan voor het subsidiebedrag. Daarnaast heeft de begeleider met de opleidingsinstelling kunnen afspreken dat het diploma binnen de gestelde tijd wordt uitgereikt en dat de vrouw na het behalen van het diploma nog de mogelijkheid krijgt om de benodigde uren in te lopen. Uiteindelijk is het haar toch gelukt om de uren in de gegeven periode te doen. Ze heeft de opleiding succesvol afgerond.

probleem

Bij een langere stageperiode vervalt een deel van de RVO-subsidie voor een leerling. Hierdoor loopt de werkleerorganisatie middelen mis voor stagebegeleiding.

obstakels

Financiering

- Financiële risico's niet afgedekt: de RVO-subsidie praktijkleren biedt geen sluitend vangnet voor leerlingen met een beperkt arbeidsvermogen.

oplossing(en)

- De begeleider heeft met de opleidingsinstelling kunnen afspreken dat het diploma binnen de gestelde tijd wordt uitgereikt en dat de leerling na het behalen van het diploma nog de mogelijkheid krijgt om de benodigde uren in te lopen.

doorbraak

De Groene Golf heeft garant gestaan voor het subsidiebedrag voor het geval dat de klant niet aan de benodigde uren komt. Hierdoor kon zij de opleiding blijven volgen.

Reparatiewet nodig voor sociale organisaties

ingediende vraag

“Is het mogelijk om geen transitievergoeding te hoeven betalen als een vast dienstverband met wederzijdse instemming wordt beëindigd?”

omschrijving

Een vrouw is twintig jaar werkzaam bij een sociale firma. Ze valt onder het doelgroepregister en daarom onder de ‘no-riskpolis’. In deze periode is ze meerdere keren ziek geweest. Onlangs is ze na twee jaar van re-integratie uitgevallen en heeft ze een Ziektewetuitkering aangevraagd. Deze is afgewezen omdat ze binnen vijf jaar opnieuw ziek is geworden met dezelfde klachten. Ze kan gebruik maken van haar oude WAO-rechten (80-100% arbeidsongeschikt). Het is op dit moment niet mogelijk om te re-integreren. Als de sociale firma de arbeidsovereenkomst met wederzijdse instemming wil beëindigen, is de organisatie verplicht een transitievergoeding te betalen van ruim 20.000 euro. Om dit te voorkomen wordt het dienstverband ‘slapend’ aangehouden. De medewerker blijft in dienst en de uitkering wordt betaald door het UWV. In principe kan deze situatie aanblijven tot de pensioengerechtigde leeftijd waarna de medewerker uit dienst gaat zonder transitievergoeding.

Dit heeft verschillende nadelen. De vrouw blijft vastzitten aan een werkgever, waardoor het gevoelsmatig lastig is om haar leven op een nieuwe manier in te vullen. Ook loopt zij de transitievergoeding mis, terwijl zij daar wettelijk wel recht op heeft. Voor de werkgever is het nadelig omdat het de formele rol als werkgever aanhoudt. Door het slapende dienstverband groeit het aantal jaren dat de medewerker in dienst is en daarmee ook de hoogte van de transitievergoeding. De sociale firma heeft meer mensen in vast dienstverband met een chronische ziekte. Er is kans dat een groot deel van hen niet tot het pensioen zal kunnen werken en veel eerder arbeidsongeschikt zal worden. Voor al deze mensen geldt dan hetzelfde probleem.

Sociale firma’s stellen zich terughoudend op in het aannemen van mensen met een arbeidshandicap in een vast dienstverband door het risico op het betalen van een transitievergoeding. Als meerdere mensen in het bedrijf afgekeurd worden, brengt dit het voortbestaan van het bedrijf in gevaar. Dat betreurt het bedrijf omdat juist voor deze doelgroep een vast dienstverband zekerheid biedt en een voorwaarde is voor hun participatie.

probleem

De transitievergoeding zorgt voor een groot financieel risico voor sociale firma's omdat zij werken met medewerkers met een arbeidsbeperking die een groter risico hebben op arbeidsongeschiktheid.

obstakels

Financiering

- Financiële risico's niet afgedekt: er is een financieel risico voor sociale firma's om kwetsbare medewerkers in vast dienstverband te nemen.

oplossing(en)

- Het probleem wordt gezien als een 'weeffout' van de Wet werk en zekerheid (Wwz). Op basis van deze problemen is er een voorstel gekomen voor een reparatiewet. De reparatiewet voor transitievergoeding arbeidsgehandicapten zorgt ervoor dat werkgevers die specifiek met kwetsbare medewerkers werken, gecompenseerd worden.

titel

Onduidelijkheid bij aanmelding voor beschut werk

ingediende vraag

“Er ontstaat vertraging bij het starten met beschut werk, hoe kan dit opgelost worden?”

omschrijving

Een man van rond de vijftig zit sinds 2015 in de Ziektewet. Hij heeft een ernstige posttraumatische stressstoornis waarvoor hij in behandeling is. Werken was therapeutisch voor hem, totdat hij werd gepest omdat hij transgender is. Samen met een jobcoach van een re-integratiebureau kijkt hij naar de mogelijkheden. Ze concluderen dat het nuttig zou zijn als de man in een veilige omgeving weer aan de slag kan gaan, bijvoorbeeld via de regeling beschut werk. Om te kunnen beginnen met beschut werk is een positief advies beschut werk vanuit het UWV nodig en toestemming van de gemeente. Voor deze toestemming moet het UWV de man met een positief advies doorverwijzen naar de gemeente. De jobcoach doet vervolgens eerst een aanvraag voor beschut werk bij het UWV. Maar bij het UWV weten ze niet hoe de man daarna overgedragen kan worden naar de gemeente. Het gevolg is dat de man niet wordt geholpen.

De Groene Golf neemt contact op met het team beschut werk en koppelt de jobcoach aan een medewerker van dit team. Het team geeft aan dat er werkafspraken zijn tussen het UWV en de gemeente over mensen die zichzelf aanmelden: zij moeten door een arbeidsdeskundige van het UWV doorverwezen worden naar het team beschut werk. Nadat er contact is tussen de jobcoach en de beschut werk medewerker gaat het heel snel. Na een kennismaking bij een sociale firma kan de man beginnen met een proefplaatsing en krijgt hij uiteindelijk een contract aangeboden. Inmiddels gaat zijn tweede contract bijna in.

probleem

De afspraak tussen het UWV en de gemeente over de gang van zaken bij klanten die zichzelf voor beschut werk aanmelden, wordt niet nageleefd.

obstakels

Begeleiding

— Niet doorpakken: door het ontbreken van kennis over een procedure wordt de klant niet overgedragen.

oplossing(en)

— De brug tussen het UWV en het team beschut werk is beter gelegd. Er is nu wekelijks iemand van het UWV bij beschut werk om de gesprekken te doen. Dit maakt de samenwerking beter.

doorbraak

De Groene Golf heeft contact opgenomen met het team beschut werk om te vragen wat de normale gang van zaken is en heeft de jobcoach gekoppeld aan een medewerker van het team.

Bijstand stopt na erfenis

ingediende vraag

“Hoe kan een klant waarbij de uitkering is stopgezet door het ontvangen van een erfenis, toch participatiestappen zetten?”

omschrijving

Een vrouw is ruim tien jaar werkloos en ontvangt een bijstandsuitkering. Ze onderneemt verschillende pogingen om te re-integreren en haalt verschillende certificaten. Het lukt haar niet een baan te vinden die zij kan combineren met de zorg voor haar autistische zoon. Inmiddels werkt de vrouw als vrijwilliger bij een activiteitencentrum. Als haar moeder overlijdt ontvangt ze een erfenis van 20.000,- euro. Dit is aanleiding voor de gemeente om de bijstandsuitkering stop te zetten. De vrouw gebruikt een deel van het geld om openstaande schulden te betalen. Als het resterende geld na een jaar op is vraagt de vrouw opnieuw een bijstandsuitkering aan. Die wordt niet zomaar toegekend: ze moet eerst bewijzen dat ze het geld heeft besteed aan levensonderhoud en niet aan luxe zaken. De afbetaalde schulden worden niet gezien als levensonderhoud en uiteindelijk wordt besloten dat de vrouw geen uitkering krijgt. Tijdens het hoger beroep maakt de vrouw nieuwe schulden om in haar levensonderhoud te voorzien. Ze start een rechtszaak tegen de manier waarop de gemeente heeft gehandeld. Na een jaar krijgt de vrouw weer een uitkering en wil ze alsnog graag een participatiestap zetten. De Groene Golf vraagt aan de begeleider van het vrijwilligerswerk wat er tot nu gedaan is om die stap te realiseren. De ondersteuning blijkt erg beperkt. Hierop draagt de coördinator van het activiteitencentrum de begeleiding over aan een maatschappelijk werker. Na verschillende gesprekken wordt duidelijk dat de vrouw meer behoefte heeft aan een leertraject om zich te leren ontspannen. Ze zijn samen uitgekomen op yoga en fietsen. Dit heeft de vrouw geholpen. Haar doel is nog steeds een betaalde baan, maar met de zorgtaken voor haar zoon lukt dit nu nog niet. De rechtszaak is inmiddels afgelopen: de rechtbank heeft de gemeente verzocht een herberekening te maken omdat er fouten zijn gemaakt.

probleem

Een slepende bezwaarprocedure leidt tot een stressvolle situatie voor een klant met een grote zorgtaak. Hierdoor kan zij zich niet focussen op het zetten van een participatiestap.

obstakels

Regels en procedures

— Stroperige procedures: traagheid bij het toekennen van bijstand leidt tot schuld.

Begeleiding

— Fouten: het afbetalen van schulden wordt niet op waarde geschat waardoor de vrouw geen bijstand ontvangt.

Oplossing(en)

— Goed begeleiderschap: dieper ingaan op de behoefte van de klant en kijken naar de realistische stappen op korte en lange termijn.

doorbraak

Doordat De Groene Golf naar de huidige begeleiding vraagt, werd opgemerkt dat dit onvoldoende was. Hierop heeft de coördinator van het activiteitencentrum de begeleiding overgedragen aan een maatschappelijk werker.

Beperkte toekomst door mislukt Wsnp-traject

“Wat is er mogelijk na een mislukt Wsnp-traject?”

Een vrouw van 27 heeft twee kinderen op de basisschool en woont in de maatschappelijke opvang. Omdat ze erg hoge schulden heeft wordt er een aanvraag bij Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (Wsnp) gedaan. Die wordt afgewezen omdat er vermoed wordt dat ze onterecht kindertoeslag heeft ontvangen en daardoor een fraudeschuld heeft bij de Belastingdienst. Na bezwaar komt de vrouw toch in een Wsnp-traject. Eén van de eisen van de Wsnp is dat iemand fulltime werk of solliciteert om fulltime te werken. De vrouw start met werken bij een hotel. Ze heeft een tijdelijk contract voor 28 uur per week en onregelmatige werktijden. Als na drie jaar het Wsnp-traject afloopt krijgt de vrouw geen schone lei toegekend, omdat ze voor de overgebleven 8 uur per week had moeten solliciteren. Dit was haar niet duidelijk.

In de tussentijd is er door een achterstallige betaling een nieuwe schuld ontstaan en verliest de vrouw de regie over haar leven: ze komt in de Ziektewet, verliest haar woning en komt weer terecht in de maatschappelijke opvang. Inmiddels is gebleken dat ze een licht verstandelijke beperking heeft. Omdat zij een eerder schuldsaneringstraject niet succesvol heeft afgerond, is een nieuw Wsnp-traject voor 10 jaar uitgesloten. Hierdoor kan de vrouw geen kinderopvang regelen en is het lastig om te participeren. Een sociaal raadslid buigt zich over de zaak en ziet als enige mogelijkheid om een persoonlijke betalingsregeling te treffen met de Belastingdienst. Na twee jaar kan opnieuw de aanvraag voor een minnelijk schuldentraject bij het GKA gedaan worden.

probleem

Na een onsuccesvol Wsnp-traject heeft een klant geen mogelijkheden om de belastingschulden te regelen.

obstakels

Regels en procedures

— Regels en procedures waardoor groepen buiten de bootvallen: na een onsuccesvol Wsnp-traject ontstaat er een beperkt toekomstperspectief.

Financiën

— Financiële drempels voor kwetsbare Amsterdammers: alleenstaande ouders in de wachtkamer.

oplossing(en)

— De hardheidsclausule uitbreiden voor deze specifieke situatie (licht verstandelijk beperkt) zodat de vrouw extra begeleiding had kunnen krijgen tijdens het Wsnp-traject.

titel

Het belang van doorpakken bij een klant met veel problemen

ingediende vraag

Is er een mogelijkheid dat de Belastingdienst de kinderopvang niet verrekent met een openstaande schuld?”

omschrijving

Een vrouw van 27 heeft twee kinderen op de basisschool en woont in de maatschappelijke opvang. Ze heeft een schuld die verrekend wordt met de kinderopvangtoeslag. Hierdoor kan zij geen kinderopvang regelen. De verrekening stopt als de schuld is afbetaald of als een saneringstraject gestart is. Maar doordat de vrouw een eerder schuldsaneringstraject onsuccesvol heeft afgerond, is zij voor 10 jaar uitgesloten om aan een nieuw Wsnp-traject deel te nemen.

Samen met een jobcoach besluit de vrouw te starten met een opleiding tot faciliterend medewerker. Haar uren vallen samen met de schooluren van de kinderen, alleen is het de vraag of ze de 16 uur stage per week kan volbrengen zonder kinderopvang.

De Groene Golf besluit om budget beschikbaar te stellen voor de buitenschoolse opvang. Dit geeft de vrouw de ruimte om haar stage te kunnen doen. Dit gaat lange tijd goed, tot er iets gebeurt op de stage. Ze neemt contact op met haar klantmanager van het WPI om te vragen of ze naar een andere stageplek kan of dat ze kan doorstromen naar een hoger opleidingsniveau. Ondanks de toezegging dat de klantmanager dit zou doen, blijft een vervolgstap uit. De begeleider en de vrouw doen meerdere pogingen om in contact te komen met de klantmanager. Ook De Groene Golf zet zich hiervoor in. Na twee maanden dienen de begeleider en de vrouw een klacht in tegen de klantmanager. Hierna duurt het nog eens twee maanden voordat de vrouw wordt overdragen aan een andere klantmanager die samen met haar kijkt naar een vervolgstap.

probleem

Een klant kan geen kinderopvang regelen omdat de kinderopvangtoeslag wordt verrekend met een openstaande schuld. Bovendien wordt de klant niet geholpen door de klantmanager bij WPI wanneer zij een vervolgstap wil maken.

obstakels

Financiering

- Financiële drempels: alleenstaande ouders komen in de wachtkamer terecht.

Regels en procedures

- Regels en procedures waardoor specifieke groepen buiten de boot vallen: mensen met een schuld krijgen geen kinderopvangtoeslag.

Begeleiding

- Niet doorpakken; klantmanager komt zijn belofte om vervolgstappen te onderzoeken niet na en is niet bereikbaar.

oplossing(en)

- De gemeente Amsterdam heeft eigen regelingen om kinderopvang zo toegankelijk mogelijk te maken. Bijvoorbeeld door het gedeeltelijk vergoeden van de eigen bijdrage kinderopvang. Dit is een regeling met een aantal kinderopvangorganisaties waarbij mensen met een laag inkomen een lager tarief betalen. Dit gaat via bemiddelingsbureau Chikuba.
- Met de Belastingdienst kunnen afspraken gemaakt worden over de verrekening. Zo kunnen ouders waarbij de verrekening plaatsvindt via de “Maatregel bij verrekenen Kinderopvang toeslag Belastingdienst” aanvragen om dit stop te zetten. Ook is er het Stella-team van de Belastingdienst dat bekijkt of er in sommige situaties toch een betalingsregeling getroffen kan worden of een fraude-label van het dossier gehaald kan worden.

doorbraak

De Groene Golf heeft budget beschikbaar gesteld voor de buitenschoolse opvang. Ook is de begeleider geadviseerd hoe het contact met de klantmanager hersteld kon worden.

Zorgvraag niet herkend, begeleiding blijft uit

ingediende vraag

“Hoe kunnen twee thuisloze zussen ondersteund worden om de basisvoorzieningen op orde te krijgen?”

omschrijving

Bij een alleenstaande vrouw met twee dochters van vierentwintig en zevenentwintig is in 2017 de kostendelersnorm toegepast. Dat gebeurt als iemand een woning deelt met andere volwassenen. De bijstandsuitkering wordt dan aangepast omdat iemand de woonkosten kan delen met de andere volwassene(n). De vrouw kreeg nog 50% van de uitkering. Omdat de volwassen dochters niet bijdroegen aan het huishouden heeft de moeder hen in juli 2017 gevraagd uit huis te gaan. Sindsdien hebben de twee jonge vrouwen geen vast adres, geen uitkering, geen briefadres en geen zorgverzekering. De vrouw van zevenentwintig werkt als uitzendkracht maar heeft geen stabiel inkomen. De vrouw van vierentwintig heeft een licht verstandelijke beperking, doet af en toe uitzendwerk en heeft een korte periode in de maatschappelijke opvang gewoond. Hier is ze uiteindelijk weggegaan. Het lukt haar niet om een daklozenuitkering, geldige legitimatie of briefadres aan te vragen omdat het papierwerk bij de screeningsbalie haar afschrikt. Ook is zij terughoudend in het accepteren van hulp.

Ze lijkt veel te begrijpen en heeft een vlotte babbel, maar door haar beperking heeft ze meer begeleiding nodig dan in eerste instantie vanuit wordt gegaan. Afspraken komt ze niet (goed) na. Wanneer een maatschappelijk werker in het netwerk rondvraagt naar de mogelijkheden om de jonge vrouw te helpen komt er contact met De Groene Golf en het Maatwerk Ontwikkelteam bij de gemeente. Dit team is opgericht om in vastgelopen situaties tot een oplossing te komen. De vrouwen worden aangedragen aan dit team en een gesprek volgt. De oudste zus wil geen hulp. De jongste zus heeft een postadres en een uitkering gekregen met terugwerkende kracht. Ook is een nieuwe ID-kaart aangevraagd zodat de uitkering opgestart kon worden. Ze is nu overgedragen naar een gewone klantmanager die zich met haar zal focussen op werk en wonen.

probleem

De zorgvraag van twee thuisloze vrouwen wordt niet herkend bij de screeningsbalie van de gemeente waardoor ze niet de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben om de basisvoorzieningen op orde te krijgen.

obstakels

Begeleiding

- Bureaucratisch handelen: de zorgvraag wordt niet herkend en de klant komt niet verder dan loket.

oplossing(en)

- Door de ondersteuning van het Maatwerk Ontwikkelteam heeft het WPI een meer effectieve ondersteuning kunnen bieden.
- Doordat er meerdere problemen binnen één gezin waren, had deze situatie ook aangemeld kunnen worden bij SamenDOEN voor een integrale familieaanpak.

doorbraak

De Groene Golf heeft actief meegedacht over de oplossingen en de maatschappelijk werker en klantmanager geadviseerd contact te leggen met het Maatwerk Ontwikkelteam.

Ruimte voor maatwerk niet benut

ingediende vraag

“Iemand krijgt geen tegemoetkomende reiskostenvergoeding. Wat is er mogelijk?”

omschrijving

Een jongen van midden twintig is geïsoleerd, komt nauwelijks buiten en woont op de zolder bij zijn terminaal zieke moeder. Via een trajectbegeleider van een zorgorganisatie kan hij aan de slag met dagbesteding. Wanneer deze stopt, trekt hij zich weer terug achter zijn computer op de zolderkamer. De trajectbegeleider kijkt verder en vindt een korte specialistische opleiding gericht op softwareontwikkeling en hacken buiten Amsterdam. Omdat het WPI eerder een traject heeft gefinancierd als maatwerk, heeft de begeleider hoop dat de opleiding gefinancierd kan worden. Maar omdat de jongen een startkwalificatie heeft op mbo niveau 3, wordt de opleiding uiteindelijk niet vergoed. De begeleider bedenkt dat de jongen een bijstandsuitkering kan aanvragen om zo de opleiding te betalen. De gemeente geeft toestemming en de jongen krijgt een scholingskrediet bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA).

In eerste instantie dacht de jongen de reiskosten zelf te kunnen betalen, maar nu hij de opleiding zelf moet vergoeden lukt dat niet. De begeleider vraagt aan de klantmanager of de nieuwe tegemoetkomende onkostenregeling toegepast kan worden. De klantmanager geeft aan dat dit niet kan. De Groene Golf onderzoekt dit en stelt vast dat in het beleid expliciet ruimte wordt geboden voor maatwerk, ook voor trajecten buiten Amsterdam. Het maximum van de maatwerkvergoeding is 150,- euro per maand. De klantmanager gaat echter niet akkoord en stelt dat er al een uitzondering is gemaakt doordat de jongen met behoud van uitkering de opleiding mag volgen. Een tweede uitzondering zou niet rechtvaardig zijn, ondanks dat de regels wel een maatwerkoplossing toestaan.

Omdat het ook lastig is om vanuit bijzondere bijstand aanspraak te maken op een vergoeding, besluit De Groene Golf om de maandelijkse reiskosten van 150,- euro op zich te nemen. De jongen start met de opleiding en blijkt talent te hebben. Hij haalt het certificaat dan ook gemakkelijk. Hoewel menselijk contact lastig blijft, kan hij nu bemiddeld worden naar werk. De trajectbegeleider is ruim een jaar actief met de jongen bezig geweest en stelt dat met alle uren die hierin zijn gestopt, de opleiding en reiskosten drie keer betaald hadden kunnen worden.

probleem

Er wordt geen maatwerk geleverd door de klantmanager, ondanks dat hier in het beleid expliciet ruimte toe wordt geboden. Maatwerk wordt ook niet gestimuleerd door de klantmanager.

obstakels

Begeleiding

— Bureaucratisch handelen: niet toepassen van mogelijkheid tot maatwerk.

oplossing(en)

- Goed begeleiderschap: niet loslaten en achter gemaakte keuzes blijven staan.
- Als klantmanager de Omgekeerde Toets toepassen. Dat is een instrument dat erop gericht is om maatwerk te leveren. Het te bereiken doel staat voorop. Hierbij wordt altijd vanuit de vraag van de klant gedacht en naar een effectieve oplossing gezocht.
- Focus houden op wat in de lange termijn meer oplevert en kiezen voor maatwerkoplossingen.

doorbraak

De Groene Golf besloot de maatkostenvergoeding van 150,- euro per maand op zich te nemen omdat de klantmanager nauwelijks ruimte bood voor een oplossing en omdat de jongen gebaat was bij het specialistische traject.

Uitzichtloze situatie na mislukt Wsnp-traject

ingediende vraag

“Zijn er saneringsmogelijkheden binnen tien jaar na een mislukt Wsnp-Traject?”

omschrijving

Een man van midden dertig werkt fulltime in de bouw en daarnaast ook als uitzendkracht bij verschillende horecagelegenheden. Sinds 2016 wonen zijn twee kinderen bij de moeder en woont hij tijdelijk bij een vriend. De man heeft samen met zijn ex een schuld van ruim een ton waarvan een groot gedeelte bij de Belastingdienst. Door een opgebouwde studieschuld en het onverantwoord omgaan met toeslagen, is de ex-vrouw verantwoordelijk voor het grootste deel van de schulden. De man heeft met zijn ex-vrouw in een Wsnp-traject (Wet schuldsanering natuurlijke personen) gezeten, maar zijn hier zonder schone lei uitgekomen. In het laatste half jaar heeft een nieuwe bewindvoerder nog geprobeerd orde op zaken te stellen, helaas zonder succes.

De schulden waren verder opgelopen door hoge ziektekosten van de kinderen en omdat de vrouw te veel geld uitgaf. Toen het stel geen schone lei kreeg, zijn ze gescheiden van tafel en bed. Dit houdt in dat een stel wettelijk gezien nog getrouwd is, maar dat gemeenschap van goederen omgezet wordt naar huwelijkse voorwaarden. In tegenstelling tot eigendommen, kunnen schulden niet zomaar verdeeld worden. Beide partijen zijn aansprakelijk voor de gemaakte schulden en degene die het meest verdient, betaalt. In dit geval is dat de man; hij heeft verschillende banen om rond te kunnen komen. De man leeft sober en wil graag een structurele oplossing voor de schuldsituatie. Hij kan niet starten met een nieuw schuldsaneringstraject omdat een eerder Wsnp-traject niet geslaagd is en hij daarom voor de komende tien jaar is uitgesloten.

De man heeft behoefte aan een baan en stabiliteit. De bewindvoerder vraagt De Groene Golf om mee te denken naar een oplossing. De Groene Golf vindt een ‘hardheidsclausule’ die ruimte biedt om alsnog een Wsnp-traject te kunnen doen als de omstandigheden die bepalend zijn geweest voor het ontstaan van de schulden onder controle zijn. Een advocaat kan uitzoeken of dit mogelijk is. De Groene Golf stelt voor dat een jobcoach de man helpt om beter werk te vinden.

probleem

Na een mislukt Wsnp-traject ontbreekt het aan saneringsmogelijkheden, waardoor iemand in een uitzichtloze schuldsituatie terecht komt.

obstakels

Regels en procedures

- Regels en procedures waardoor groepen buiten de boot vallen: na een onsuccesvol Wsnp-traject ontstaat er een beperkt toekomstperspectief.

oplossing(en)

- Benut de hardheidsclausule zodat iemand alsnog een Wsnp-traject kan doen als de omstandigheden die bepalend zijn geweest voor het ontstaan van de schulden onder controle zijn.
- Passende begeleiding en kennis bieden vanwege de complexe aard van de problemen.

Zoektocht naar financiering voor reparatie fiets

Ingediende vraag:

“Kunnen de reparatiekosten voor een elektrische fiets vergoed worden, zodat een vrouw met een handicap makkelijk naar haar stage kan gaan?”

omschrijving

Een vrouw van in de vijftig heeft een WIA-uitkering. Ze is afgekeurd om te werken doordat ze een slecht gehoor en een geamputeerd been heeft. Ze heeft vier kinderen, twee met basisschoollleeftijd en twee jongvolwassenen. Ze is gemotiveerd om haar leven te veranderen. Via ‘Blik op Talent’ volgt ze nu een opleiding en loopt ze stage in een ziekenhuis. De vrouw zit in een minnelijk schuldentraject en heeft hierdoor een beperkt budget. Vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft ze enkele jaren geleden een elektrische fiets gekregen om naar het werk te gaan. Ze gebruikt de fiets ook om de kinderen van en naar school te brengen en boodschappen te doen. Wanneer de accu van de fiets stuk gaat kan ze niet meer naar stage. Zelf kan ze de hoge reparatiekosten niet opbrengen. De begeleider denkt dat de reparatiekosten vergoed kunnen worden.

Het UWV verwijst de vrouw naar de gemeente omdat de fiets behalve voor werk ook privé wordt gebruikt. Maar omdat het grootste deel van haar uitkering van het UWV komt en WPI alleen aanvult, vindt WPI dat de verantwoordelijkheid bij het UWV moet liggen. Uiteindelijk verwijst WPI de vrouw naar de Wmo-desk omdat de fiets vanuit de Wmo is gefinancierd. Bij de Wmo krijgt de vrouw te horen dat de fiets niet meer in het pakket zit en dat de reparatie daarom niet wordt vergoed. Wel is eventueel een compensatie voor de reiskosten mogelijk.

Het komt erop neer dat niemand de vrouw helpt. De begeleider vindt het dubbel dat het UWV wel de opleiding betaalt, maar zich niet bezighoudt met hoe iemand daar moet komen. De begeleider bespreekt dit met de teamleider en er volgt contact met De Groene Golf. De Groene Golf concludeert dat de reparatiekosten vanuit de Wmo betaald zouden moeten worden. De beleidsverantwoordelijke van Wmo legt uit dat in het budget dat de vrouw heeft gekregen om de fiets aan te schaffen, óók direct reparatiekosten waren uitgekeerd. Omdat de vrouw schulden had, kon echter niet verwacht worden dat zij dit geld had kunnen bewaren. Daarom heeft de Wmo uiteindelijk een bedrag van 850,- euro beschikbaar gesteld voor de reparatie. De fiets is nu gerepareerd en de vrouw kan weer gemakkelijk naar de stage.

probleem

Een elektrische fiets die vergoed is uit de Wmo kan niet gerepareerd worden omdat de kosten voor iemand te hoog zijn.

obstakels

Financiering

— Financiële drempels voor kwetsbare Amsterdammers: de reparatiekosten zijn te hoog.

Begeleiding

— Niet doorpakken: mevrouw wordt meerdere malen doorverwezen en niet geholpen met haar probleem.

oplossing(en)

- Als professional nagaan wat de logische gang van zaken zou moeten zijn en deze weg volgen. Het toepassen van de Omgekeerde Toets kan helpen. Dat is een instrument dat erop gericht is om maatwerk te leveren. Het te bereiken doel staat voorop. Hierbij wordt altijd vanuit de vraag van de klant gedacht en naar een effectieve oplossing gezocht.
 - Contact met een leidinggevende of beleidsverantwoordelijke in plaats van een medewerker van de servicedesk.
-

doorbraak

De Groene Golf heeft gekeken wat de logische gang van zaken zou moeten zijn en heeft op basis daarvan geconcludeerd dat de reparatiekosten vanuit de Wmo betaald moeten worden. Dit is voorgelegd aan een beleidsverantwoordelijke van de Wmo-desk.

Onterecht geen inkomen op uitkering

ingediende vraag

“Kan iemand bovenop zijn uitkering een deel van het salaris of vergoeding ontvangen?”

omschrijving

Een man van in de veertig heeft sinds 2008 negen verschillende soorten trajectvoorzieningen gehad en heeft een maand in een supermarkt gewerkt. Nu heeft hij een reguliere baan met variabele uren gevonden voor ongeveer 15 uur per week. De man heeft contact met een waarnemend klantmanager om eventueel een percentage van het salaris te behouden. Hiervoor moet de gemeentelijke regeling voor ‘inkomstenvrijlating’ worden toegepast. Dit betekent dat een gedeelte van de inkomsten niet in mindering wordt gebracht op de uitkering. Het gaat om een inkomstenvrijlating van 25% voor 6 maanden. De man zou dan een kwart van zijn inkomsten mogen houden. Omdat dit eenmalig in een uitkeringsperiode kan worden toegepast en de man al eerder gebruik heeft gemaakt van deze regeling toen hij in de supermarkt werkte, komt hij niet in aanmerking. Zijn begeleider bij de zorgorganisatie neemt contact op met de klantmanager om te vragen welke andere mogelijkheden er zijn. De klantmanager gaat niet in op de 25% inkomstenvrijlating, maar geeft wel aan dat er een regeling mogelijk is van 15% inkomstenvrijlating zonder tijdslimiet. Iemand kan hiervoor in aanmerking komen als er sprake is van medische urenbeperking. Hoewel de man geen medische diagnose heeft denkt de klantmanager dat de man in aanmerking komt. De begeleider vraagt aan De Groene Golf of er nog andere regelingen voor inkomstenvrijlating zijn voor de man. De Groene Golf komt erachter dat de man alsnog in aanmerking komt voor de inkomstenvrijlating van 25%, omdat de regeling eerder maar voor één maand is toegepast. De vrijlating mag voor de resterende 5 maanden nog gewoon toegepast worden. De klantmanager geeft aan dat de man na de periode van 5 maanden aanspraak zal maken op de regel met 15% inkomstenvrijlating.

probleem

De regeling inkomstenvrijlating wordt niet correct toegepast waardoor iemand geen inkomen mag behouden bovenop de uitkering.

obstakels

Begeleiding

- Niet doorpakken: de klantmanager onderneemt geen actie en geeft slechts aan dat iets niet kan.
 - Fouten: de klantmanager constateert onjuist dat de klant niet in aanmerking komt voor het resterende gedeelte van) de 25%-regeling.
-

oplossing(en)

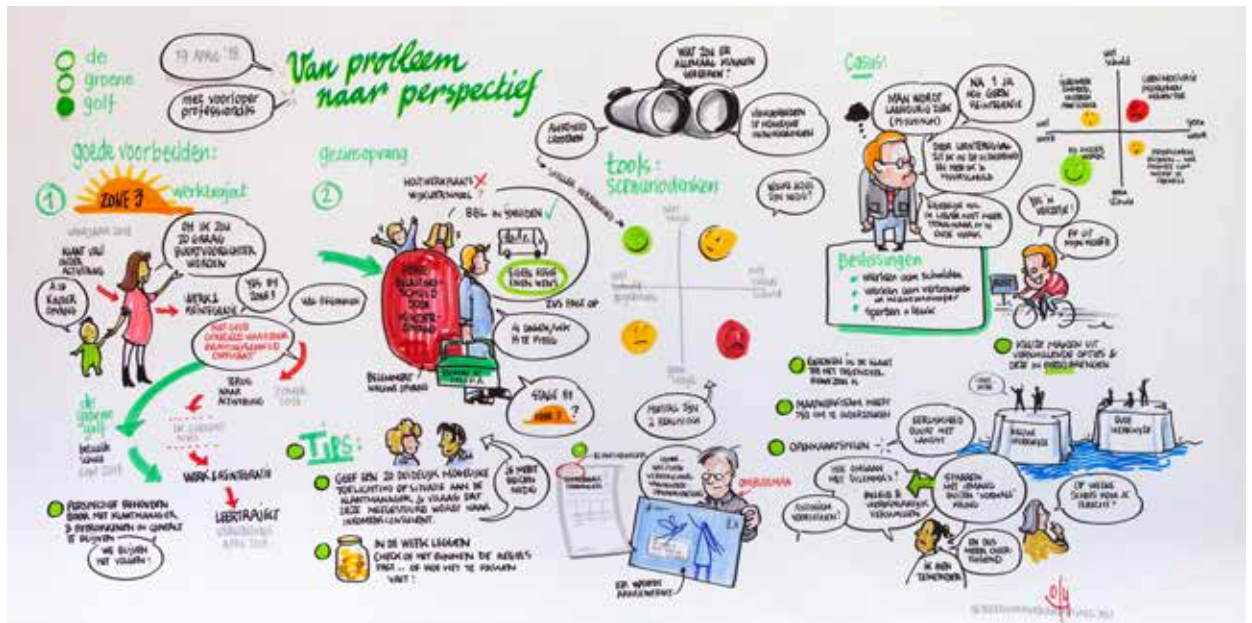
- Secuur omgaan met vragen van klanten en informatie goed uitzoeken.
-

doorbraak

Door het uitzoekwerk van De Groene Golf heeft de klantmanager de inkomstenconsulent toch opdracht gegeven om de inkomstenvrijlating van 25% toe te passen op het moment dat het arbeidscontract van de man ingaat.

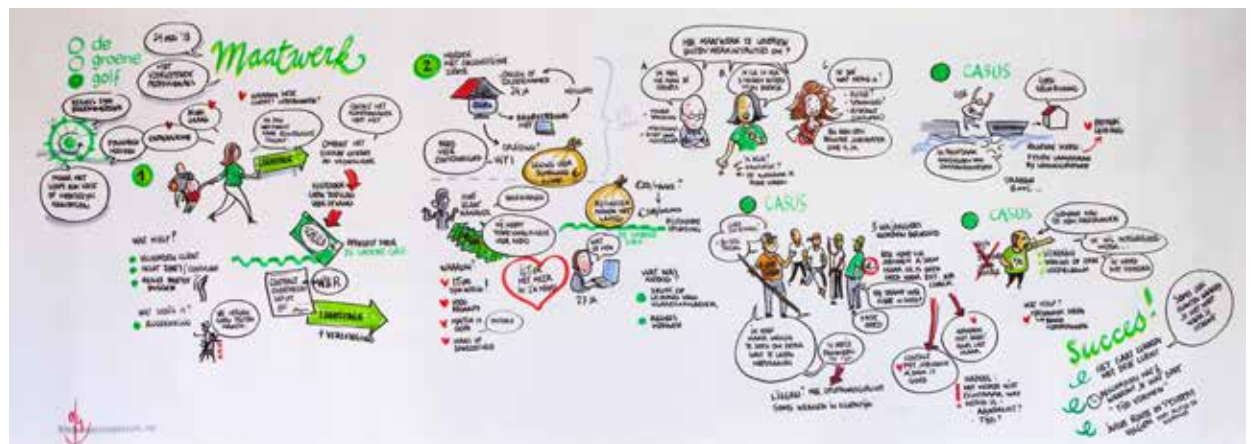
overzicht 2018 werksessies

leren in werksessies praktijkoplossingen



19 april:
van probleem naar perspectief

over de focus houden op het doel en perspectief van de klant. In veel complexe casussen zagen we dat klant en begeleider snel de focus leggen op de problemen. Maar vaak is juist veel energie te putten uit hetgeen dat wel goed gaat. Hoe kan je samen een perspectief schetsen voor langere termijn, waar het aangaan van de vraagstukken een onderdeel van is.



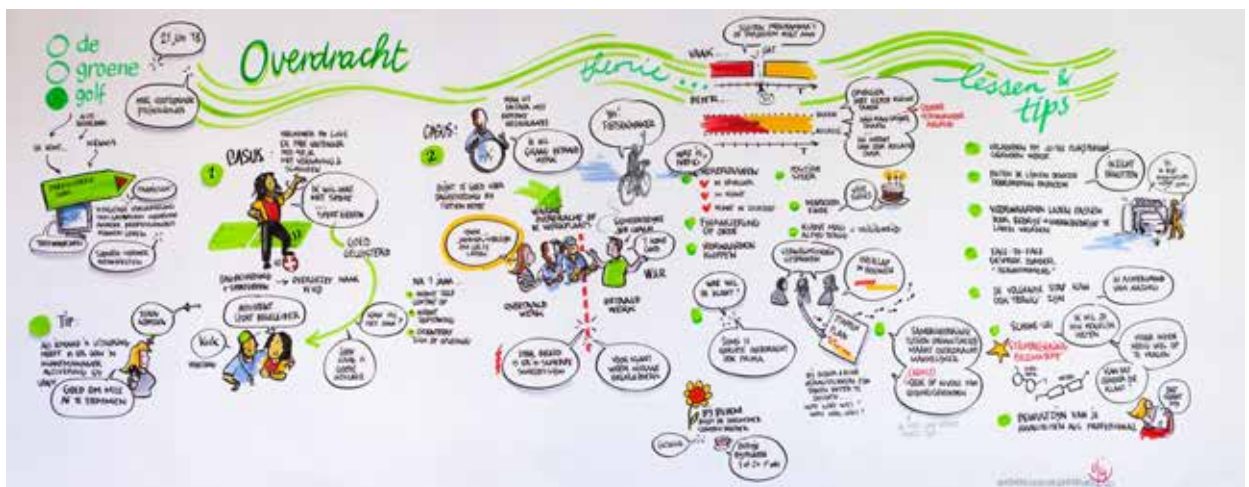
24 mei:
maatwerk

over de grenzen van maatwerk, omgekeerd denken en daarvoor ook de ruimte krijgen. Maatwerk is een oplossing die aansluit op de persoonlijke situatie van de cliënt. Hoe doe je dat en hoe zorg je dat dit maatwerk een gezamenlijk plan is van alle betrokkenen? Dit vraagt om creatief denken en coördinatievermogen.



14 juni:
hoe benut je
collega-instellingen

over hoe effectief om te gaan met expertise binnen en buiten de organisatie. Veel doorbraken in de casussen waren het gevolg van het vinden van de juiste persoon, begeleider of programma. Hoe bouw je kennis op over collega-instellingen? En hoe behoud je zicht op wat die collega's kunnen en leveren, zonder daar al te veel tijd mee kwijt te zijn? Een eeuwig dilemma, waarvoor we met jullie een aantal handvatten gaan formuleren.



21 juni:
overdracht

over hoe je mensen op een goede manier en in vertrouwen ook weer los kunt laten. Als klanten een stap zetten in hun ontwikkeling, betekent dat vaak ook een overstap naar andere begeleiders. We hebben gezien dat klanten en begeleiders vaak huiverig zijn om hun klanten los te laten. Hoe zorg je voor een soepele overgang?

verslag slotsessie de groene golf

Tijdens de slotsessie van De Groene Golf zijn de resultaten gepresenteerd aan alle betrokken stakeholders. Met een introductie van programmamanager Nel Winkel over nut en noodzaak van het focusexperiment De Groene Golf en een mooi betoog van Maaïke Miedema over het belang van actieonderzoek, besloten we met een korte werksessie over het benutten van de handelingsruimte onder leiding van Douwe van den Berg.

meedoen werkt

Nel Winkel vertelt over haar eerste ervaring met actieonderzoek tegen de achtergrond van de krakerswereld te Groningen. Nu als Programmamanager Meedoen Werkt heeft ze kennis gemaakt met De Groene Golf. Mensen op wie de arbeidsmarkt een afstand heeft, kregen door het programma de aandacht en men vond een andere benadering. Meedoen Werkt is er ter ondersteuning van een andere manier van werken. Mensen vanuit vertrouwen benaderen werkt beter, zo blijkt ook uit onderzoek.

het belang van actieonderzoek

Maaïke Miedema, Civic consultant, actieonderzoeker en adviseur, vindt het bemoedigend dat dit proces benoemd werd. Als veranderkundige weet je dat het soms 50 jaar duurt om te veranderen. De Omslag heeft haar gevraagd om in- en overzicht te geven in de betekenis van actieonderzoek.

Ze beschrijft actieonderzoek als een tool om tot sociale innovatie te komen. Kennis zit tussen de neuzen; daarmee bedoelt Miedema tussen mensen, in de interactie. Actieonderzoek past in deze tijd: terwijl je in de praktijk staat, sta je in het veranderproces. Je bent als team aan het leren. Miedema beschrijft met voorbeelden uit het hele land hoe actieonderzoek verandering op verschillende niveaus aanjaagt. Door steeds dieper in de materie te duiden ontstaat er meer kennis en handelingsmogelijkheden. Op alle niveaus krijg je opbrengsten, je taal gaat veranderen, waardoor je steeds beter kan aansluiten. Je kunt dan over de codes van 'je eigen vakje' heen werken en elkaar gemakkelijker vinden. Dat zie je ook gebeuren in het actieonderzoek De Groene Golf.

uit de praktijk

Corine interviewt de teamleden van De Groene Golf over de praktijk, proces, opbrengsten, conclusies en het delen van kennis; met Lieke Thesingh (projectleider), Lara Deckers (superregisseur), Douwe van den Berg (procesbegeleider) en Esmeralda van der Naaten (projectleider Versterking Participatie).

Lieke Thesingh: er moet iets gebeuren

Lieke Thesingh staat achter de 'actie' in het actieonderzoek. Prachtig geluid maken is een ding, maar er moet ook iets gebeuren, vindt zij. Als wethouder stelde zij in het verleden al voor om op te houden met beleid maken, en gewoon te doen. Daarvoor is het belangrijk om goed kijken wat er in de praktijk gebeurt. Dit bij elkaar brengen door actieonderzoek te doen maakt goed zichtbaar wat er goed – en wat er mis gaat, in de procedures en organisatiecultuur.



superregisseur: op zoek naar de feiten

Superregisseur Lara Deckers heeft een belangrijke rol gespeeld in het boven tafel krijgen van alle feiten in en rond de casuïstiek. Haar eerste stap was uitzoeken hoe het precies zit, om een volledig beeld te krijgen.

Resultaat is 73 casussen, waarvan er 49 meelingen in het onderzoek. 80% van de casussen werd aangedragen vanuit maatschappelijke organisaties, daar waar men actief bezig is met maatwerk. 107 professionals waren betrokken, met daarom heen nog veel meer mensen die gaan over beleid en regelgeving.

Uit het werken met de praktijk blijkt dat het hard werken is; de praktijk is stroperig, traag en er zijn veel verschillende interpretaties. Hoe kijkt iemand naar een probleem en wat zijn zijn of haar aannames over wat kan, mag? En staat dat ook echt in het beleid? In het vinden van oplossingen benoemt Lara de factor tijd. Tijd hebben of krijgen is een belangrijke succesfactor.

delen in de onderzoeksopbrengsten

Onderzoeker Tjerk Kamann vertelt over zijn werk. Hij heeft onderzocht of de categorie van gevonden obstakels valide zijn. Dit heeft geleid tot een uitgebreid overzicht van zowel individuele casusbeschrijvingen, als een longlist van samenhangende obstakels, die in deze rapportage is opgenomen.

Het ontwikkelen van een participatiegids voor professionals doet De Omslag in het kader van het project Versterken Participatie. In samenwerking met de professionals ontwikkelt De Omslag een online 'participatiegids' met diverse manieren om de handelingsruimte van professionals te versterken: met inspirerende praktijkvoorbeelden, tools voor reflectie op de eigen rol en handelingsmogelijkheden en verwijzing naar belangrijke informatie en contacten in de stad. Het is een goede manier om professionals te laten delen in de bevindingen uit De Groene Golf.

ervaar het zelf

In een verkorte werksessie door Douwe van den Berg ervaren de deelnemers de methodiek van een lerende praktijk. Hij vertelt wat de belangrijkste gevonden elementen zijn om met elkaar te leren op de werkvloer.

- reflectie helpt
- perspectief wissel, met verschillende mensen, helpt als je vastloopt
- toepasbare kennis delen, dingen die je straks kunt gebruiken
- procesbegeleider is nodig, het gaat niet vanzelf.

Na de korte oefening in kleinere groepen zijn er positieve reacties. Er zit energie in het denken en praten over hoe wel moet. Door het leren centraal te stellen, in een kleine groep, zorg je ervoor dat de klant of situatie niet van iemand is, maar van allemaal. De ontmoeting tussen de verschillende functies is de succesfactor; samen met het in gesprek gaan, waardoor zaken worden opgelost. Het zou mooi zijn om dat voort te zetten.

opbrengsten en conclusies

Tot slot wordt nog om een korte reflectie op de sessie en opbrengsten gevraagd aan Maaïke Miedema en Nel Winkel.

Maaïke vindt dat het actieonderzoek een mooie opbrengst kent. Door het blijvend direct in de groep brengen, gaat het sneller en geeft energie. Dit is de richting waar we in gaan werken in de toekomst.

Nel Winkel ziet het resultaat als weer een bouwsteen in de paradigmashift. Daarmee heeft De Groene Golf bijgedragen aan het programma Meedoen Werkt als geheel.

projectteam de groene golf

Het projectteam De Groene Golf bestaat uit:

Opdracht: Corine van de Burgt (directeur-bestuurder De Omslag)

- Lieke Thesingh (projectleider)
- Tjerk Kamann (onderzoeker)
- Douwe van den Berg (superregisseur)
- Lara Deckers (superregisseur)
- Jaap Kemkes (superregisseur)
- Esmeralda van der Naaten (projectmanager)
- Jeanice Westerhout (projectmedewerker)

begeleidingscommissie de groene golf

De begeleidingscommissie heeft een actieve rol genomen als klankbord van maatschappelijke organisaties en gemeente.

- Hans Wijnands, De Regenboog Groep
- Gerda van der Meer, Cordaan
- Rutger van Krimpen, Pantar
- Gerard Kusters, Wmo-raad
- Johanna Lagarde, WPI (tot februari 2017)
- Christa Brinkhuis, WPI (vanaf maart 2017)



de omslag

Stichting De Omslag
W.G. Plein 113
1054 SC Amsterdam

+31 (0)20 486 0149
info@deomslag.nl
deomslag.nl
deomslag.nl/nl/de-groene-golf
participatiegids.nl