

## Verlag bijeenkomst 'Leren van de Citydeal' | 27 oktober 2020

### Hoe beslis je over maatwerk voor woonoplossingen als de woningnood zo groot is?

Een passende woning is voor veel huishoudens in Utrecht dé doorbraak. Maar zoals bekend hebben we in Utrecht een groot tekort aan betaalbare woningen. En: als je een woning aan iemand toewijst, betekent dit automatisch dat iemand anders deze niet krijgt.

Tegelijkertijd is een kenmerk van de citydeal Eenvoudig Maatwerk dat de casus op tafel centraal staat in het gesprek. We proberen op te lossen wat we op tafel krijgen én heb je een gelijksoortige casus? Laat maar komen! Precedentwerking is een zegen.

We merken echter steeds vaker dat deze uitspraak schuurt in geval van schaarste. Want wordt het geen willekeur als je de casus op tafel oplost, terwijl je weet dat er nog heel veel soortgelijke casussen op de plank liggen? Aan de andere kant: moet je de casus dan maar niet oplossen?

De dynamiek en korte tijdsduur van doorbraak overleggen (half uur per casus) bieden vaak geen ruimte voor dit gesprek, terwijl een gedeeld referentiekader cruciaal is om SAMEN tot passende doorbraken te komen en deze ook SAMEN te kunnen onderbouwen.

We besloten daarom uitgebreid met elkaar in gesprek te gaan onder leiding van Pieter Hilhorst, de landelijke projectleider van de Citydeal Eenvoudig Maatwerk

#### De voorbereiding

In Utrecht hebben we elke zes weken een 'Leren van de Citydeal' overleg. Het was dus snel duidelijk wanneer we dit onderwerp het beste konden bespreken en met wie. Het overleg duurt altijd 1,5 uur en aan tafel zitten de vertegenwoordigers van de relevante beleidsafdelingen (Werk en Inkomen, Maatschappelijke Ontwikkeling en Wonen) en partners in de stad (Buurtteams, woningcorporaties en Tussenvoorziening). Zo'n 20 mensen in totaal. Velen van hen nemen geregeld deel aan de doorbraaktafels. Ik, de projectleider van het de Citydeal Eenvoudig Maatwerk in Utrecht, zit deze overleggen normaliter voor.

In dit geval leek het ons echter goed om een onpartijdige voorzitter van buiten te halen, iemand die goed bekend is met het Citydeal gedachtegoed én iemand die een groep goed in beweging kan krijgen. De keuze was snel gemaakt: Pieter Hilhorst, de landelijke projectleider van de citydeal Eenvoudig Maatwerk.

Samen benoemden we de twee doelen van de sessie:

1. Het dilemma ontrafelen: wat wegen de deelnemers aan de doorbraaktafel eigenlijk mee in het nadenken over doorbraken? Wie kijkt vooral naar de casus op tafel en wie heeft vooral de lange wachlijsten op z'n netvlies en de schrijnende gevallen die daar allemaal op staan? En: wat betekent dit voor het overleg en de oplossingen die worden gevonden?
2. Samen tot handvatten komen om overwegingen en doorbraken nog meer SAMEN te kunnen onderbouwen.

Daar bedachten we een geschikte werkvorm bij.

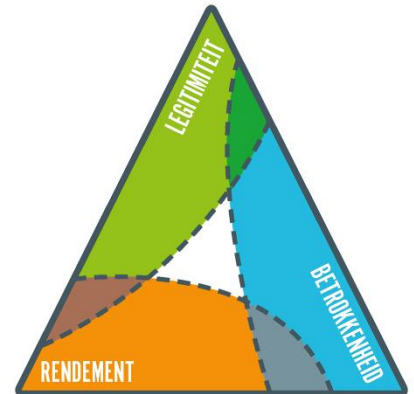
## De sessie



We begonnen de sessie met de uitspraak van Hannah Arendt:  
***“Oordelen is iets anders dan meten”***

Bij meten zijn de meeteenheid en de meetmethode helder. Na meten is ordenen makkelijk. Bij oordelen gaat het altijd om meerdere waarden en meerdere perspectieven. Het is niet meten maar afwegen. Het is niet het toepassen van een algemene regel, maar het ontdekken van het specifieke van de casus.

In doorbraak overleggen in Utrecht vormt de Waardendriehoek van Instituut Publieke Waarden de basis voor deze onderbouwing per casus. Mag het, draagt het bij aan de betrokkenheid van de inwoner én kunnen we met deze doorbraak maatschappelijke kosten voorkomen? Maar hoe bruikbaar is deze Waardendriehoek als sprake is van grote schaarste? De driehoek kijkt alleen naar de casus op tafel maar weegt niet de gevolgen/kosten mee voor de mensen op de wachtlijsten. De andere inwoners waarvoor een passende woning net zo goed de doorbraak is. Hoe weeg je de casus op tafel, waarvan je nu zoveel weet, af tegen deze massa aan ‘andere casussen’ die voor velen aan tafel geen gezicht hebben?



We vroegen de deelnemers vervolgens om aan te geven bij welke uitspraak ze zich het meeste thuis voelden:

*Uitspraak 1: “Ik focus me uitsluitend op de casus die op tafel ligt”*

*Uitspraak 2: “Ik weeg altijd het bredere plaatje mee”*

Ongeveer 1/3 bleek zich vooral met uitspraak 1 te identificeren en 2/3 met uitspraak 2. Interessant hierbij was dat sommigen aangaven alleen naar de casus te kunnen kijken, omdat ze geen zicht hadden op ‘de anderen’. Terwijl de mensen die dagelijks met de wachtlijsten en urgenties voor Wonen bezig waren juist niet alleen naar de casus alleen konden kijken, omdat ze ‘de anderen’ zo duidelijk op hun netvlies hebben.

Vervolgens vroegen we de deelnemers om 3 casussen (zie de kadertjes hieronder) te ordenen met de vraag: *Wie maakt de meeste kans op een citydealwoning?*

### Casus 1:

Een gezin van 6 personen dat momenteel woont bij hun inmiddels zieke (groot)vader die op termijn zal komen te overlijden waardoor het gezin op straat komt te staan. Het gezin staat bekend als overlastgevend. Ze staan niet lang genoeg ingeschreven om een kans te maken via de reguliere route.

Casus 2:

Vader is onlangs dakloos geworden. Hij woonde in een flat die gesloopt ging worden, het contract was tijdelijk. Op dit moment heeft meneer een daklozenuitkering en logeert hij bij kennissen. Vader is gescheiden, de kinderen (9 en 13 jaar) wonen bij moeder. Urgentie is dan ook afgewezen, omdat kinderen niet officieel bij hem wonen. In de praktijk neemt hij echter regelmatig de volledige zorg op zich, omdat moeder zich niet goed voelt. Dit gaat heel lastig worden vanuit de daklozenopvang.

Casus 3:

Moeder met 3 kinderen onder de 14 jaar. Moeder is uit huis gevlucht vanwege gewelddadige ex en woont nu bij zus. Gezin kan daar niet blijven. Urgentie is in eerste instantie afgewezen, vanwege gebrek aan binding in Utrecht. Kinderen zitten nu wel in Utrecht op school. Gezin is te groot voor het corporatiehotel. Mevrouw staat pas een paar maanden ingeschreven.

Interessant was de grote variatie in volgorde. Eenzelfde volgorde kwam niet vaker dan 5 keer voor. Een deelnemer die 100% achter de uitspraak stond dat alleen de casus op tafel telde weigerde om de casussen in volgorde te zetten. Dit impliceert immers dat je casussen met elkaar kunt vergelijken.

Ter onderbouwing van hun keuze gaven de deelnemers diverse argumenten, waarbij de volgende argumenten het meeste voorkwamen:

- Het uitgangspunt: geen kinderen op straat!
- Kinderen moeten in principe bij hun ouders blijven, tenzij...
- In hoeverre was het probleem te voorzien?
- Voorliggende voorzieningen zijn onvoldoende benut
- Hoe duurzaam is deze oplossing?
- Er zijn nog mogelijkheden in het netwerk van iemand
- De kwetsbaarheid van een inwoner
- Is er binding met Utrecht/ mag iemand in Nederland verblijven?
- De mate van urgentie/spoed die geboden is. Komt iemand morgen op straat of pas over een maand?
- Als er meerdere problemen spelen (multiproblem) maakt dit de casus urgenter

Maar het belang van elk argument verschilt per persoon. Dus de vraag was hoe deze argumenten helpen om gezamenlijk tot een besluit te komen.

Vervolgens vroegen we aan mensen om zich te verplaatsen in 'het andere kamp'. Dus iemand die alleen naar de casus op tafel kijkt vroegen we bijv. om nu met de andere blik naar de casussen te kijken. Konden ze dan een andere volgorde onderbouwen?

Het was mooi om te zien dat de deelnemers door zich te verplaatsen in de ander ook beter beseften waarom die wellicht tot een andere uitkomst komt.

Het laatste deel van de sessie ging over de concrete stappen die bijdragen aan een gedeeld referentiekader, waarbij beide 'kampen' zich in kunnen vinden. We kwamen tot de conclusie dat daar twee routes voor zijn:

- a. Je stelt met elkaar extra stelregels/criteria op die je aanvullend op de Waardendriehoek meeweegt. Voordeel is dat je deze stelregels relatief makkelijk naast de casus kan leggen

tijdens je bespreking. Nadeel is dat je net als bij bestaande regels verkokerd gaat denken en niet meer open en breed naar de casus op tafel kijkt.

- b. Je zoekt naar vergelijkbare casussen, zoals ze ook in de rechtspraak doen. Hebben we eenzelfde casus op tafel gehad en wat hebben we toen gedaan? Voordeel is dat je op deze manier een soort collectief geheugen opbouwt en 'de andere casussen' een gezicht geeft. Nadeel is de praktische haalbaarheid. Hoe betrek je deze kennis in het doorbraakoverleg als je in een half uur tot een oplossing wil komen?

## De lessen

Het eerste doel hebben we ruimschoots behaald. Vooral het wisselen van perspectief heeft mensen aan het denken gezet. Er is meer begrip voor elkaars visie en argumenten.

Voor de vertaling naar concrete handvaten (doel 2) hebben we twee sporen besproken, maar de praktische uitwerking daarvan is nog niet zo makkelijk gerealiseerd.

De belangrijkste ideeën die tijdens die sessie naar voren kwamen om tegemoet te komen aan beide perspectieven?

1. Het opstellen van een gemeenschappelijk referentiekader. Anders blijven de twee 'perspectieven' langs elkaar heen praten tijdens de doorbraakoverleggen. We gaan hier eerste stappen in zetten door te evalueren wanneer we een citydeal woning in hebben gezet en wanneer niet en wat daar de argumenten voor waren.
2. Verwachtingsmanagement bij de inwoner én bij inbrenger is heel belangrijk. We hebben te maken met enorme schaarste van woningen, dus een passende woning als uitkomst van het overleg is lang niet altijd realistisch. Als inderdaad blijkt dat er geen woning toegewezen wordt is de 'nazorg' belangrijk. Wat waren de afwegingen? Hierbij geldt dat een afwijzing van de voorgestelde doorbraak teleurstellender is als deze vastloopt 'op regels', maar begrijpelijker is als het gaat om de weging m.b.t. de verdeling van schaarste;
3. Het grote belang van 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> orde leren. Als we de citydeal tafel als signaaltafel zien en actief op zoek gaan naar rode lijnen in knelpunten, voorkomen we ook dat oplossingen willekeurig worden. Dat maakt het makkelijker voor de groep die altijd naar het bredere plaatje kijkt om in individuele gevallen uitzonderingen te maken. Ze weten immers dat er we ook lessen uit trekken voor de grotere groep en daarmee aan de slag gaan. En we agenderen welke andere oplossingen mogelijk zijn naast of in plaats van een woning via het citydeal-doorbraakoverleg