

Maatwerk makkelijker maken

Slotbijeenkomst City Deal Eenvoudig Maatwerk

Datum: woensdag 24 juni 2020

Tijd: 13:30 (inloop) en digitaal netwerken.

Bijeenkomst: 14:00 – 16:00

Plaats: Digitaal, link volgt



Aanmelden? Stuur dan een mail aan onze projectsecretaris Annefleur Siebinga via annefleur.siebinga@gmail.com en geef je voorkeur aan voor een deelsessie.

Programma

14:00u – Opening door Pieter Hilhorst, landelijke projectleider

14:10u – Waarom een Citydeal voor maatwerk? Interview met Toke Tom, voormalig directeur sociaal domein in Utrecht

14:20u – Doorkijk in de opbrengsten van de afgelopen twee jaar

14:40u – Op digitaal werkbezoek naar Amsterdam en Tilburg

14:55u – Het maatwerk manifest van deelnemers Topklas en gepresenteerd door hen en Albert Jan Kruijer, Instituut voor Publieke Waarden/School voor Publieke Waarden

15:05u – Korte pauze van 5min

15:10u – Uiteen in groepen: maatwerk in de praktijk

1. Utrecht

De gemeente Utrecht voert sinds 9 maanden een pilot uit met 30 dak- en thuisloze jongeren om een doorbraak te creëren in hun situatie. Uit de pilot blijkt dat de oplossing vaak zit in het toepassen van individueel maatwerk. Die doorbraak ligt vaak op een van de onderdelen van de 'Big five': huisvesting, school/werk, financiën, een volwassene om op terug te vallen en een sociaal netwerk. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat er een woning beschikbaar is voor een jongere, die eigenlijk te duur is voor huurtoeslag. De gemeente kan dan zelf een woontoeslag toekennen of de woningcorporatie biedt een extra huurkorting aan, zodat de woning toch betaalbaar wordt. Ook komen voorbeelden aanbod van maatwerk in de omgang met de kostendelersnorm en de wachttijd van vier weken voor een uitkering.

De gemeente start nu een actieonderzoek om uit te vinden welke van die individuele oplossingen zij structureel in kan zetten, zodat een nog grotere groep jongeren hier mee geholpen is. Wie moet daarvoor welke concrete stappen zetten?

Graag nemen we jullie in deze sessie mee in de aanpak van dit actieonderzoek en in de lessen die we in krap een maand tijd al hebben geleerd. Ook horen we graag hoe andere gemeenten met dit vraagstuk bezig zijn en zijn tips en tricks zeer welkom! En wie weet zijn er nog wel wat linkjes te leggen om ook na de sessie met elkaar te blijven meedenken.

2. Zaanstad

Casus van Bella. Een inwoner met veel bagage. In een periode van 3 jaar krijgt ze heel veel persoonlijke begeleiding, ze komt in beschermingsbewind, ze zit in drie verschillende opvang. In de periode van drie jaar krijgt ze twee kinderen. Een urgentiebewijs voor een woning krijgt eerst een positieve intentie, wordt daarna alsnog afgewezen, na beroep alsnog toegekend. Vanaf het eerste moment van aanmelding tot het moment waarop ze sleutel eigen woning krijgt neemt drie jaar in beslag. In totaal wordt er € 131.000 aan de casus van Bella uitgegeven. Het precies uitpluizen van zo'n casus dwingt de hele gemeentelijke organisatie tot reflectie. Hoe kunnen we dit in een keer goed doen? Dat spaart veel menselijke ellende uit, maar ook veel geld.

3. Delft

Maatwerkmanifest de toekomstagenda

De topklassers van de citydeal hebben gezamenlijk een manifest opgesteld, waarin beschreven staat wat maatwerk is en wat ervoor nodig is om maatwerk te kunnen bieden.

Hoe verspreiden we het manifest, hoe creëren we die “olievlek” en zorgen we ervoor dat dit manifest niet in een la belandt. Hoe zorgen we ervoor dat het manifest levend gehouden wordt en dat de professionals ook in de toekomst maatwerk kunnen blijven bieden.

We maken samen een agenda voor de toekomst.

4. Amsterdam

In Amsterdam willen we maatwerk faciliteren voor Amsterdammers – en daarmee voor zoveel mogelijk professionals – door op systematische wijze systeemcondities op te sporen die maatwerk in de weg zitten en deze belemmeringen ook daadwerkelijk weg te nemen. We noemen dit kwestiemanagement. Dit houdt in dat je in casussen op zoek gaat naar patronen die het werken vanuit het perspectief van de Amsterdammer vertragen en/of belemmeren. Door deze kwesties te analyseren kun je op zoek gaan naar een oplossing. Deze oplossingen worden verankerd, zodat geleerde lessen breed toepasbaar zijn. Graag nemen we jullie in deze sessie mee in het herkennen en opsporen van belemmerende systeemcondities, op welke wijze je een kwestie systematisch analyseert en wat kwestiemanagement betekent voor de gemeentelijke organisatie. Aan de hand van een tekening laten we zien hoe we een casus uitpluizen in Amsterdam. We zijn ook benieuwd naar de ervaringen van andere gemeenten en wisselen graag met de deelnemers uit welke vraagstukken dit oplevert.

5. Leeuwarden

Leeuwarden heeft eerst geëxperimenteerd in 1 gebied en daarna de aanpak van maatwerk voor bewoners uitgerold over de hele stad. In beide experimenten bleek na het maken van businesscases op casuïstiek een besparing gerealiseerd te kunnen worden. Dus naast dat het beter en effectiever is voor bewoners ook nog eens goedkoper. In de stedelijk aanpak zijn 90 casussen voorbij gekomen die vastliepen in het systeem waar bij 34 casussen integraal maatwerk nodig bleek. De rest kon na goede integrale afstemming of de inzet van de omgekeerde toetst doorbroken worden. Leeuwarden werk hierbij ook samen met de zorgverzekeraar. Naast financiële besparing en effectievere ondersteuning voor bewoners zijn er ook lessen getrokken uit het experiment op uitvoeringsniveau, organisatorisch niveau en het systeem. Op basis daarvan wordt de aanpak organisatorisch ingebed.

6. Tilburg

De aanpak van de City deal in Tilburg loopt langs drie lijnen:

- *Knelpunten in complexe situaties. Daarbij gaat het om de vraag maatwerk te leveren voor inwoners met complexe (gestapelde) problemen. Er zijn dan een groot aantal partijen betrokken bij een oplossing met ieder eigen regels, procedures en financiering. Daarmee ook een eigen belang en focus. Deze werkelijkheid maakt het niet makkelijk maken direct aan te sluiten op de leefwereld van mensen. Hoe maken we maatwerk mogelijk?*
- *Belemmerende regels voor kwetsbare burgers die worstelen met hun bestaanszekerheid. De systeemwereld staat vaak op de voorgrond. Hoe doen we dat in Tilburg? Hoe faciliteren we de leefwereld van onze burgers. De overheid stelt het op prijs dat inwoners initiatieven nemen, maar in de praktijk passen die ideeën vaak niet altijd binnen de regels en structuren. Hoe kunnen we daar slim mee om gaan?*
- *Het slim gebruik van data. Data kunnen helpen maatwerk te leveren maar hoe doe je dat in de praktijk? Hoe ga je bijvoorbeeld om met de beschikbaarheid van data en de privacy issues die daar aan gekoppeld zijn?*

7. Den Haag

De gemeente Den Haag heeft in 2019 met het Maatwerklab Jeugd – Sohos 2.0 geëxperimenteerd met het zelf uitvoeren van maatwerk volgens de methodiek van het Instituut Publieke Waarden

(IPW). Het doel was doorbraken te realiseren voor jeugdigen en gezinnen die jeugdhulp en of ondersteuning uit de Wmo ontvingen. Deze sessie gaat in op de resultaten van het Maatwerklab Jeugd en de geleerde lessen van deze pilot. Ruim aandacht wordt besteed aan één van de instrumenten die in deze pilot is ontwikkeld: het Maatwerk A3. Het betreft een vast format voor het legitimeren van maatwerk, dat intern deuren heeft doen openen

8. Enschede

In Enschede worden beelden en verhalen van wijkprofessionals gebruikt om het lerend vermogen te vergroten. Deze verhalen van professionals bieden inzicht in de praktijk en inspireren andere professionals om Hoe doet Enschede dat en wat heeft het hun gebracht? Dit hoor je in deze deelsessie.

15:40u – Plenair afsluiting en overhandiging magazine aan Carry Goedhart, directeur participatie en decentrale voorzieningen, Ministerie SZW