

The background of the slide is an abstract painting featuring several hands in various colors (blue, red, yellow, brown, green) reaching upwards. The hands are rendered in a soft, painterly style with visible brushstrokes. The composition is layered, with some hands appearing in front of others. The overall color palette is warm and vibrant, with a mix of primary and earthy tones.

Doen wat nodig is voor inwoners

ERVARINGEN UIT DE CITY DEAL INCLUSIEVE STAD

Freek de Meere
Jessica van den Toorn
Ahmed Hamdi
Lisa Wilderink

Doen wat nodig is voor inwoners

ERVARINGEN UIT DE CITY DEAL INCLUSIEVE STAD

Freek de Meere
Jessica van den Toorn
Ahmed Hamdi
Lisa Wilderink

Utrecht, maart 2018

Inhoud

Samenvatting	3
1 Inleiding	5
2 De City Deal Inclusieve Stad in vogelvlucht	6
2.1 Inleiding	6
2.2 Herontwerp van interventies	6
2.3 Ruimte bieden aan sociaal werkers	7
2.4 Professionalisering van sociaal werkers	7
3 Ervaringen van cliënten en sociaal werkers	8
3.1 Inleiding	8
3.2 Ervaringen van cliënten	8
3.3 Ervaringen van sociaal werkers	9
4 Ervaringen uit de projectgroep	13
4.1 De nieuwe vorm van samenwerking	13
4.2 Beschermde ruimte voor innovatie	14
4.3 Aard van de problematiek	16
4.4 Aanscherping van het leerproces	16
4.5 Conclusie	18
5 Conclusies, leerpunten en aanbevelingen	19
5.1 Conclusies	19
5.2 Leerpunten	19
5.3 Aanbevelingen	21

Bijlagen	22
I Onderzoeksverantwoording	23
II De vijf wijken in 10 indicatoren 25	
III Ervaringen uit de werkgroepen	28
IV Ervaringen uit de gemeente Eindhoven	33
V Ervaringen uit de gemeente Enschede	45
VI Ervaringen uit de gemeente Leeuwarden	55
VII Ervaringen uit de gemeente Utrecht	65
VIII Ervaringen uit de gemeente Zaanstad	79

Samenvatting

Veel Nederlanders hebben problemen die hun bestaanszekerheid raken, zoals werkloosheid en armoede-, schulden-, en/of woonproblematiek. Bij de hulp aan deze mensen komen vaak meerdere wetten kijken. Omdat de uitgangspunten en regelgeving in deze wetten niet altijd overeenkomen, kunnen er tussen de wetten 'grensconflicten' ontstaan. Hetzelfde geldt voor alle verschillende verordeningen en uitvoeringsbepalingen die gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties zelf opstellen voor het sociaal domein. Elke afdeling van een gemeente kent eigen regelgeving, werkprocessen en routines. De optelsom van al die regelingen sluit niet per se aan op de situatie van een huishouden. Dit heeft tot gevolg dat het voor sociaal werkers een hele opgave kan zijn om hun cliënt op een passende manier te ondersteunen.

Het Verwey-Jonker Instituut deed onderzoek naar een initiatief waarbinnen sociaal werkers voor hun cliënten konden *doen wat nodig is*: de City Deal Inclusieve Stad. Binnen dit leertraject, dat het afgelopen jaar in de gemeenten Eindhoven, Enschede, Leeuwarden, Utrecht en Zaanstad in de praktijk is gebracht, hadden sociaal werkers meer ruimte om maatwerk in te zetten. Het doel was om cliënten beter te ondersteunen, tegen hetzelfde budget. In deze rapportage brengen we de ervaringen samen van cliënten, sociaal werkers, gemeentelijke projectleiders en contactpersonen van betrokken ministeries met de City Deal Inclusieve Stad. Ook brachten we leerpunten en aanbevelingen in kaart voor de voortzetting van het initiatief.

Een aantal conclusies uit het onderzoek:

- Met de gekozen aanpak in de diverse steden blijkt het inderdaad mogelijk de systeemwereld een gezicht te geven, lijnen korter te maken en met maatwerkoplossingen cliënten te helpen die dreigen vast te lopen.
- De cliënten die dit hebben meegemaakt zijn zeer tevreden. Ze voelen zich begrepen en er zijn volgens hun ook zeer goede resultaten behaald. Schulden zijn bijvoorbeeld niet verder opgelopen, sommigen konden nu wel snel aan het

werk en jongeren konden toch naar school. De aanpak heeft er bijvoorbeeld toe bijgedragen dat mensen een beter zelfbeeld en daarmee toekomstperspectief kregen.

- Sociaal werkers bleken in staat buiten de gebaande paden te denken en te handelen. Door onderlinge uitwisseling, trainingen, de inzet van flexibel budget en korte lijnen met samenwerkingspartners, was het mogelijk deze ruimte te pakken.
- Het blijkt goed mogelijk het kostenbewustzijn van sociaal werkers te verhogen. Dit alles maakt het werk volgens henzelf effectief, uitdagend en bevredigend.
- In de samenwerking waren er ambities, een gevoel van urgentie en een gedeeld eigenaarschap. Proberen stond centraal.

Aanbevelingen

De City Deal Inclusieve Stad is gestopt. Onder de noemer *Eenvoudig maatwerk* komt er een vervolg op de opgave die City Deal Inclusieve Stad zich heeft gesteld. De resultaten uit de City Deal Inclusieve Stad geven daar ook aanleiding toe. De volgende aanbevelingen zijn op basis van de opgedane ervaringen van belang:

1. Met de City Deal Inclusieve Stad is een lerende praktijk gecreëerd die verder benut kan worden in het samenwerkingsverband *Eenvoudig maatwerk*. De vorm van samenwerking met verschillende gemeenten en de ministeries blijkt vruchtbaar en gezien de problematiek ook noodzakelijk. De escalatiemogelijkheid naar landelijk niveau blijft van belang. De Ministeries zijn ook nodig om het 'maatwerk denken' bij meer landelijke uitvoeringsorganisaties dan het CJIB te introduceren en uit te bouwen.
2. Er blijken genoeg interventies die herontworpen kunnen worden zodat zij beter kunnen aansluiten bij de leefwereld van cliënten. In de City Deal Inclusieve Stad is geanalyseerd welke knelpunten ontstaan door bestaande financieringsstromen,

en zijn aanzetten voor nieuw aanbod gegeven. Hier ligt nog een werkterrein open. Voor het vervolg in het samenwerkingsverband *Eenvoudig maatwerk* is meer structurering gewenst bij het vormgeven hiervan.

3. Sociaal werkers bleken in de verschillende steden in staat buiten de gebaande paden te denken en te handelen. In het vervolg zal explicieter aandacht besteed moeten worden aan de randvoorwaarden waarbinnen ze dat doen. Hieromheen zijn leerpunten benoemd. De City Deal Inclusieve Stad levert hiermee input voor een professionaliseringsprogramma dat een bredere opvolging verdient dan alleen het nieuwe samenwerkingsverband.
4. Een centraal, positief gewaardeerd onderdeel van het werk is het verhoogde kostenbewustzijn. Dit is landelijk van belang voor alle sociaal werkers. Ook hiermee levert de City Deal Inclusieve Stad input voor een landelijk professionaliseringsprogramma van sociaal werkers.
5. De visie van de City Deal Inclusieve Stad is verwoord in *Doen wat nodig is* (2016). De hier besproken praktijkervaringen leren dat maatwerk hoog gewaardeerd wordt door cliënten en professionals. Er zijn veel voorbeelden van het effectief inzetten van maatwerk. De potentie is aanwezig dat met maatwerk uiteindelijk minder maatschappelijke kosten worden gemaakt. Veel resultaten van de werkwijze zullen pas op de langere termijn zichtbaar worden. Monitor daarom in het vervolg effecten op langere termijn. Probeer daarnaast beter zicht te krijgen op hoe groot de groep is die maatwerk nodig heeft.

Colofon

Opdrachtgever	Gemeente Zaanstad
Auteurs	Dr. F.B.J. de Meere Drs. J. van den Toorn Drs. A. Hamdi L. Wilderink, MSc
Met medewerking van	Drs. J. Deuten Dr. E. van Marissing A.M.L. van der Hoff, MSc.
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Foto	Hollandse Hoogte, de bron is Ikon Images, fotograaf Roy Scott.
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-873-3

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2018.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



Veel Nederlanders kampen met problemen die hun bestaanszekerheid raken, zoals werkloosheid en armoede-, schulden-, of woonproblematiek. Bij de hulp aan deze mensen komen vaak meerdere wetten kijken. Omdat de uitgangspunten en regelgeving in deze wetten niet altijd overeenkomen, kunnen er tussen de wetten 'grensconflicten' ontstaan. Hetzelfde geldt voor alle verschillende verordeningen en uitvoeringsbepalingen die gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties zelf opstellen. De optelsom van al die regelingen sluit niet per se aan op de situatie van een bepaald huishouden. Het kan daardoor voor sociaal werkers een hele opgave zijn om hun cliënt op een passende manier te ondersteunen.

Het Verwey-Jonker Instituut onderzocht het initiatief City Deal Inclusieve Stad. Het initiatief is een leertraject dat in het afgelopen jaar in de gemeenten Eindhoven, Enschede, Leeuwarden, Utrecht en Zaanstad in de praktijk is gebracht. In de City Deal werd samengewerkt met vier ministeries. Het doel is om cliënten beter te ondersteunen, tegen hetzelfde budget. In deze rapportage brengen we de ervaringen van cliënten, sociaal werkers en projectleiders samen. Ook formuleren we leerpunten en aanbevelingen voor een voortzetting van het initiatief.