

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	A.Q.T.M. Vermeulen	Datum	7 november 2017
Doorkiesnummer	06-41545489	Ons kenmerk	4896097
E-mail	antoniek.vermeulen@utrecht.nl	Onderwerp	Citydeal tussenstand Ondiep Ontregelt
Bijlage(n)	1 (overzicht geanonimiseerd)	Beleidsveld	Jeugd, Zorg en Maatschappelijke Opvang
Uw kenmerk			
Uw brief van			Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Geachte leden van de raad,

Op 10 maart en 11 oktober 2016 hebben wij u geïnformeerd over de citydeal Inclusieve Stad. Samen met vier andere gemeenten en vier ministeries werkt Utrecht aan het verbeteren van de ondersteuning aan mensen met complexe problemen met name op het vlak van bestaanszekerheid. We voeren experimenten uit die meer maatwerk mogelijk maken, versterken de flexibiliteit binnen de eigen gemeentelijke organisatie en nodigen onze partners (woningcorporaties, zorgverzekeraar) maar ook de rijksuitvoeringsinstanties (UWV, Belastingdienst, SVB e.d.) uit om hetzelfde te doen. In een wekelijks citydealoverleg zoeken BT-medewerkers en mensen van W&I en andere relevante instanties naar maatwerkoplossingen voor gezinnen die vastlopen in de complexe systeemwereld.

In Utrecht hebben we ervoor gekozen om in de wijk Ondiep Pijlsweerd te starten met het uitproberen van nieuwe werkwijzen. Onder de noemer 'Ondiep Ontregelt' zijn we daar vanaf februari dit jaar bezig met een nieuwe manier van samenwerken tussen buurtteam en instanties. Met deze brief willen wij u informeren over de stand van zaken en de resultaten die we tot nu toe in Ondiep behaald hebben.

De resultaten tot nu toe

Van februari tot begin september zijn er in circa 60 huishoudens complexe problemen opgelost dankzij maatwerkoplossingen van het buurtteam in samenwerking met de betrokken instanties.

In veel gevallen werden met de maatwerkoplossingen (grotere) schulden voorkomen. Dit betekende altijd reductie van de stress in de huishoudens waardoor er weer aandacht kwam voor andere aspecten van de leefsituatie zoals werk, opvoeding of opleiding. Ook werden oplossingen gerealiseerd op het vlak van inkomen, woonsituaties en gezondheid/beperkingen. In een viertal situaties zijn mensen toegeleid naar werk nadat hun belangrijkste probleem was opgelost. In een paar gevallen heeft de maatwerkoplossing ertoe geleid dat mensen zich als vrijwilliger gingen inzetten in de wijk.

In de bijlage een overzicht van een aantal geanonimiseerde voorbeeldcasussen uit Ondiep.

Maatschappelijke kostenbesparing

Behalve het voorkomen van meer ellende voor de betreffende huishoudens hebben we ook maatschappelijke kosten bespaard door problemen sneller en eerder op te lossen:

- In 40 situaties zijn (hogere) schulden voorkomen. Dat bespaart kosten voor schulddienstverlening, bewindvoering, huisuitzetting, incassokosten bij instanties en vaak ook kosten op het vlak van (jeugd-)zorg.
- In minimaal één situatie is acute dakloosheid voorkomen en daardoor kosten voor maatschappelijke opvang en (jeugd-)zorg.
- In drie situaties heeft de maatwerkoplossing ertoe geleid tot de betrokkenen weer aan het werk kunnen. Dat bespaart drie uitkeringen.
- In bijna alle situaties zijn hogere (jeugd-)zorgkosten voorkomen door reductie van de stress
- In bijna alle situaties zijn kosten bespaard op de inzet van het buurtteam die veel forser zou zijn als de ontregelde aanpak niet mogelijk was geweest.

De succesfactoren

De resultaten zijn behaald dankzij een combinatie van factoren. Enerzijds is het buurtteam anders gaan werken. Waar zij voorheen belemmeringen in de systeemwereld vaak noodgedwongen als hard en onoverkomelijk accepteerden, gaan zij nu veel meer op zoek naar (onorthodoxe) mogelijkheden waardoor iets wel kan, ook als de regels in eerste instantie hier geen ruimte voor lijken te bieden. Zij worden hierin creatiever, ondernemender en vasthoudender. Anderzijds bieden instanties in Ondiep Ontregelt daadwerkelijk meer mogelijkheden om maatwerk te realiseren. De vaste contactpersonen met mandaat van W&I en andere instanties, hun integrale samenwerking in het MDT en de korte lijnen tussen hen en het buurtteam zijn hierbij de belangrijkste succesfactoren.

Een deel van de resultaten is behaald door kleine, maar voor een huishouden cruciale interventies. Zo werd bijvoorbeeld in een vijftal situaties de aanvraagprocedure voor een uitkering aangepast aan de specifieke situatie van de cliënt of versneld op gang gebracht nadat de aanvraag vanuit het gestandaardiseerde proces was stop gezet. Of er werd net iets soepeler omgegaan met de eisen om in schulddienstverlening (SDV) te komen in die situaties waar dat cruciaal was om een doorbraak te realiseren. Mitros, en Zilveren Kruis bevroren een aantal malen tijdelijk een betalingsachterstand totdat het inkomen weer op orde was.

In een deel van de situaties is er echt op maat een (onconventionele) oplossing bedacht door buurtteam en het MDT. Zo is er een creatieve oplossing gevonden om te voorkomen dat een studerend stel dat dringend in SDV moest, zou moeten stoppen met de studie. In een andere situatie heeft iemand die niet in SDV kon omdat hij zijn auto niet kon missen, deze mogen houden. Ook op het vlak van WMO-verstrekingen is er een aantal malen maatwerk geleverd. Het aantal situaties waarbij er grote uitzonderingen op de gemeentelijke regels zijn gemaakt bleef beperkt. In twee casussen is de Bijzondere Bijstand op maat ingezet omdat er een extra budget nodig was dat regulier niet gevonden kon worden.

Niet alleen de gemeente leverde maatwerk, ook de vaste contactpersonen van de woningcorporaties en Zilveren Kruis hebben in een relatief groot aantal casussen voor een doorbraak gezorgd. In een aantal situaties is er door Zilveren Kruis een oplossing gerealiseerd voor acute schuldensituaties, meestal in combinatie met kwijtschelding van een deel van de schuld. Mitros en Portaal zorgden in een aantal situaties voor maatwerkoplossingen op het vlak van schulden en urgente woonsituaties.

In alle gevallen waarin maatwerk geleverd werd ging dit gepaard met een gedegen onderbouwing. Dat gebeurde met de waardendriehoek van IPW: de buurtteammedewerker toonde bij elke

maatwerkoplossing aan dat er sprake was van betrokkenheid en eigen inzet van het huishouden op de gekozen oplossing en dat er maatschappelijke kosten mee bespaard konden worden.

En in alle situaties is de maatwerkoplossing gepaard gegaan met de vraag aan het huishouden: Als wij voor u deze uitzondering realiseren, wat kan uw inzet zijn om de situatie verder te verbeteren? Dit heeft ertoe geleid dat mensen een baan vonden, vrijwilligerswerk gingen doen of zich anderszins extra gingen inspannen om hun leven weer op de rit te krijgen.

De aanpak Ondiep Ontregelt

Met Ondiep Ontregelt willen we inwoners met problemen op het gebied van armoede, wonen, schulden die vastlopen in de bureaucratie, beter en sneller ondersteunen. We willen oplossingen mogelijk maken die een duurzaam karakter hebben omdat ze op maat aansluiten bij de leefsituatie van de inwoners. De aanname daarbij is dat we door problemen vroegtijdig op te lossen maatschappelijke kosten besparen.

Om dit doel te bereiken heeft het buurtteam meer ruimte gekregen om te doen wat nodig is. Zo is er in Ondiep een Multi-disciplinair team (MDT) van Werk & Inkomen opgezet dat als 'collega-team' nauw samenwerkt met het buurtteam. MDT-ers en buurtteammedewerkers hebben mandaat gekregen om samen te beslissen over maatwerkoplossingen, ook als daarvoor een uitzondering op de regels gemaakt moet worden. Dit MDT is vervolgens uitgebreid met vaste contactpersonen van de woningcorporaties, Zilveren Kruis, UWV, SVB en CAK en het streven is om ook het CJIB en de Belastingdienst op vergelijkbare wijze aan te haken.

Om te zorgen dat buurtteammedewerkers de ruimte die zij krijgen ook kunnen en durven nemen heeft het buurtteam een professionaliseringstraject doorlopen bij Instituut Publieke Waarden (IPW). Vijf buurtteammedewerkers nemen daarnaast deel aan een landelijke Topklas van IPW waarbij uitvoerende professionals uit de vijf gemeenten nog intensiever getraind worden. Op basis van hun praktijkervaringen werken zij aan voorstellen voor structurele verbeteringen van de systeemwereld.

De experimenten die de citydeal Inclusieve Stad landelijk heeft ontwikkeld, worden in Ondiep toegepast. Zo wordt er geëxperimenteerd met alternatieven voor bewindvoering. Met het CJIB is een pilot gestart om een deel van de schulden te laten voldoen 'in natura' in de vorm van een actieve inzet van de betreffende inwoner. Als Utrecht werken we samen met een aantal rijksuitvoeringsinstanties aan 'het huishoudboekje' met als doel financiële stabiliteit te creëren bij Utrechtse inwoners met een uitkering en toeslagen.

Zoals blijkt uit de resultaten tot nu toe werpt deze werkwijze zijn vruchten af.

Leren van de casuïstiek

Als gemeente zien we de complexe casussen uit Ondiep als een spiegel waarin we kunnen zien hoe ons beleid en onze dienstverlening in de leefwereld van de Utrechtse inwoner uitpakt. Tweemaandelijks bespreken we hoe we de patronen die uit de casuïstiek naar voren komen kunnen omzetten in verbetering van onze dienstverlening, onze werkprocessen en ons beleid. Ook signaleren we structurele knelpunten waardoor problemen zelfs binnen de citydeal niet oplosbaar bleken. Zo is bijvoorbeeld uit de aanpak Ondiep Ontregelt scherp naar voren gekomen dat in huishoudens waar door bepaalde levensgebeurtenissen (echtscheiding, financiën, baanverlies, ziekte) huisvesting de stagnerende factor is geworden, dit heel moeilijk oplosbaar is. Uit de ervaringen van het buurtteam blijkt dat lang niet alle mensen in aanmerking komen voor een woonurgentie of voor het Corporatiehotel. Mitros heeft in Ondiep een tijdelijke woning ter beschikking gesteld voor acute situaties op het vlak van huisvesting. Vergelijkbare oplossingen op grotere schaal zijn nodig om ook op dit vlak resultaten te kunnen boeken. Vanuit de citydealaanpak wordt nu aansluiting gezocht bij het stedelijke initiatief om tot Pit Stopwoningen te komen (onderdeel van de nota 'Toekomst van

Burgemeester en Wethouders

Datum 7 november 2017
Ons kenmerk 4896097

daklozenopvang'). Ook zoeken we verder met onze partners op het vlak van wonen naar (innovatieve) oplossingen om aan tijdelijke huisvestingsbehoeften te voldoen. Middels het Actieplan Versnellen Sociale Woningbouw werken we aan een versnelling van de uitbreiding van de sociale woningvoorraad zodat er naast tijdelijke mogelijkheden voor acute situaties, ook regulier eerder woningen beschikbaar komen.

Het vervolg

Om na te gaan of de doelen van deze aanpak bereikt worden voert het Verwey Jonkerinstituut in november/december een onderzoek uit naar 20 casussen per gemeente om te achterhalen wat de effecten en de ervaringen zijn van de gezinnen zelf en van de buurtteammedewerkers. Begin 2018 zullen wij u informeren over de uitkomsten van dit onderzoek. Tot nu toe blijkt in ieder geval al dat het in Ondiep lukt om met een relatief beperkt aantal interventies in korte tijd een groot aantal complexe situaties op te lossen. Wij kiezen er daarom voor om nog dit jaar met deze aanpak van start te gaan in een tweede wijk. In overleg met de buurtteamorganisaties en andere partners is gekozen voor de wijk Kanaleneiland.

Met het besluit van de gemeenteraad over het OMO-fonds komt er een extra instrument bij waarmee maatwerk geleverd kan worden. Met de uitwerking van dit fonds sluiten wij nauw aan bij het stedelijk citydealoverleg en bij de experimentele aanpak in Ondiep Ontregelt en binnenkort in Kanaleneiland. Wij zullen u op korte termijn middels een aparte brief informeren over de uitwerking van het OMO-fonds.

Met dit alles gaan wij onverminderd voort op de ingeslagen weg om onze inwoners sneller en beter te ondersteunen.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,