

Amsterdamse Maatwerk Methode

Krisje Hunfeld



Professionals in het Sociaal Domein en Wonen ondersteunen met vastgelopen casuïstiek

De Amsterdamse Maatwerk Methode (AMM) is een methode van de Gemeente Amsterdam (en de professionals) om professionals in het Sociaal Domein en eenheid Wonen te helpen met vastgelopen casuïstiek, zoals casussen die vastgelopen zijn door ingewikkeld georganiseerde wetten en regels, haaks op elkaar staande domeinen of niet goed samenwerkende domeinen. Deze methode is ontwikkeld door professionals en is continu in ontwikkeling. Krisje Hunfeld, Procesregisseur bij team Maatwerk en Doorbraken, vertelt hier meer over.

Maatwerk voor Amsterdammers

In ons huidige zorgsysteem kunnen veel Amsterdammers goed uit de voeten met ons beleid en de bijbehorende regels. Echter, voor een relatief kleine, maar zeer kwetsbare groep kunnen deze regels nadelig uitpakken en tot extra problemen leiden. Voor deze groep moeten er uitzonderingen of maatwerk mogelijk zijn.

De Amsterdamse Maatwerk Methode wordt gebruikt om in deze uitzonderingssituaties maatwerk te leveren en te onderbouwen waarom je dat doet. “De principes van de AMM zijn niet nieuw; iedereen past waarschijnlijk al een deel ervan toe in het werk, maar wanneer je met een Amsterdammer vastloopt en je vraagt maatwerk of een uitzondering, is het cruciaal om dit goed te onderbouwen”, zegt Krisje. En goede onderbouwing vraagt om een nauwe samenwerking met andere betrokken professionals. In een samenwerking ontstaan vaak problemen zoals bijvoorbeeld niet van elkaars bestaan of opdracht weten, verkokerd naar de casus kijken en geen samenhang tussen de verschillende leefgebieden kennen. Hierdoor lopen Amsterdammers soms vast. De oplossing kan in veel gevallen al liggen in een betere samenwerking tussen verschillende partijen en professionals. Dat noemen we professionele problemen.

“In de meeste vastgelopen casussen is er sprake van *professionele problemen* zoals samenwerkingsproblemen tussen professionals.”

Wettelijk gezien is er eigenlijk altijd een uitzondering mogelijk

“Vaak wordt gezegd ‘het mag niet van de wet’, maar als je gaat inzoomen, kan er wettelijk gezien eigenlijk altijd een uitzondering gemaakt worden. In onze regelgeving zijn dingen op een bepaalde manier afgesproken en dat beleid heeft goede bedoelingen. Maar voor sommige personen werkt dat beleid disproportioneel nadelig dat een uitzondering nodig is”, legt Krisje uit. Bijvoorbeeld tussen WMO en de Jeugdwet, dat staat soms haaks op elkaar. Casussen van Amsterdammers maakt dit soort haakse situaties helder. Zonder dat de wet wordt overtreden, kunnen Amsterdammers dan verder worden geholpen. En daar kan de gemeente ook veel van leren.

Hoe werkt de Amsterdamse Maatwerk Methode?

Stap 1: Perspectief van de Amsterdammer uitvragen

Het belangrijkste uitgangspunt van de AMM is het perspectief van de Amsterdammer zelf. Het is essentieel om als professional aan te sluiten bij de doelen en de energie van de Amsterdammer. Voor professionals kan het lastig zijn om echt goed te luisteren en de regie aan de cliënt te geven. Krisje legt uit: “Vaak denken we in kokers en sturen we de cliënt in allerlei richtingen, maar het begint allemaal bij de energie van de Amsterdammer. Dit vraagt om goede gespreksvaardigheden en actief luisteren”.

Stap 2: Feiten verzamelen

In stap 2 wordt feitelijke informatie verzameld aan de hand van vragen zoals; ‘Wat zijn de leefgebieden van de Amsterdammer?’, ‘Wat is de feitelijke situatie?’ en ‘Wie zijn er betrokken?’. Er wordt een feitelijke situatieschets gemaakt en een casusteam samengesteld. Hierbij wordt gekeken welke professionals er al betrokken zijn en welke daarin nog missen. Gaat het bijvoorbeeld over woonhistorie, dan wordt er iemand van Wonen bijgehaald in het casusteam.

Stap 3: Probleem analyseren

Vragen zoals; ‘Wat is er precies aan de hand?’, ‘Waar liggen de problemen?’ en ‘Waar ligt de sleutel tot de oplossing?’ worden boven tafel gehaald. Er kunnen 3 typen problemen spelen:

- Zijn het bijvoorbeeld **persoonlijke problemen** bij de Amsterdammer zelf? Hier kun je bijvoorbeeld denken aan zorgmijding.
- Zijn er **professionele problemen** bij de betrokken professional(s)? Zoals samenwerkingsproblemen of oordelen over de cliënt.
- Spelen er **stelselproblemen**? Bijvoorbeeld regelgeving die nadelige gevolgen heeft voor bepaalde groepen mensen.

Stap 4: Eerste stappen bepalen

Hierna wordt samen met de Amsterdammer bepaald wat de eerste stap is die de Amsterdammer gaat zetten. Afhankelijk van het type probleem uit stap 3 kan er maatwerk nodig zijn. De waarde driehoek helpt bij het onderbouwen waarom je een uitzondering wil maken voor deze Amsterdammer. Deze driehoek bestaat uit:

- **Betrokkenheid;** hoe helpt een uitzondering de Amsterdammer verder, hoe kan de Amsterdammer meer regie krijgen?
- **Legitimiteit;** kan er juridisch gezien een uitzondering worden gemaakt? Vaak wordt gedacht dat dit niet kan op basis van de wet, bijvoorbeeld bij WMO, de Jeugdwet en de Participatiewet, maar het kan eigenlijk bijna altijd.
- **Rendementsberekening;** wat zijn de kosten van het huidige scenario versus het maatwerkscenario?

Als voorbeeld haalt Krisje een systeemprobleem omtrent 'inwonen bij elkaar' aan: "Er is een woningtekort, maar als mensen in het eigen netwerk willen verblijven, heeft dat allerlei financiële gevolgen waardoor mensen nog verder in de problemen komen. Het tijdelijk ontheffen van bijvoorbeeld de kostendelersnorm kan in zo'n geval veel maatschappelijk kosten voorkomen omdat anders een huishouden misschien wel naar een hotel moet, wat vele malen duurder is."

Dit zijn de eerste vier stappen van de methode om effectief en doelgericht te werken met Amsterdammers, waarbij hun perspectief centraal staat en er maatwerk geleverd kan worden waar nodig. Stap 5, waarin bepaald wordt wie welke actie oppakt, en stap 6, evaluatie en vervolg, volgen hierop.

Praktijkvoorbeeld: "Het gezin had alleen maar een nieuwe wasmachine nodig"

Krisje geeft een mooi voorbeeld waarin de AMM heeft geholpen om het antwoord op de vraag 'wat is er nou echt nodig' te achterhalen. "Er was een ouder kind team betrokken bij een gezin waarvan de kinderen weinig op school kwamen. Ze kregen veel specialistische jeugdhulp en de moeder werkte moeizaam mee. Door het principe van de AMM toe te passen werd het perspectief van deze Amsterdammer helder, en werd er voldoende tijd genomen om goed naar haar verhaal te luisteren. We kwamen erachter dat ze vooral een nieuwe wasmachine nodig had. Ze schaamde zich, want de kleren kwamen stinkend uit de wasmachine waardoor ze haar kinderen niet naar school durfde te sturen. Hierin was de oplossing dus eigenlijk heel simpel. Als professionals zijn we soms geneigd om snel te helpen en dingen te doen, en niet breed te kijken naar wat er speelt in het leven van een client. Het begint met luisteren en het voeren van het goede gesprek."

"Als je de inhoud en alle informatie goed begrijpt, durf je ook sneller vragen te stellen en buiten je rol te denken."

De Amsterdamse Maatwerk Methode

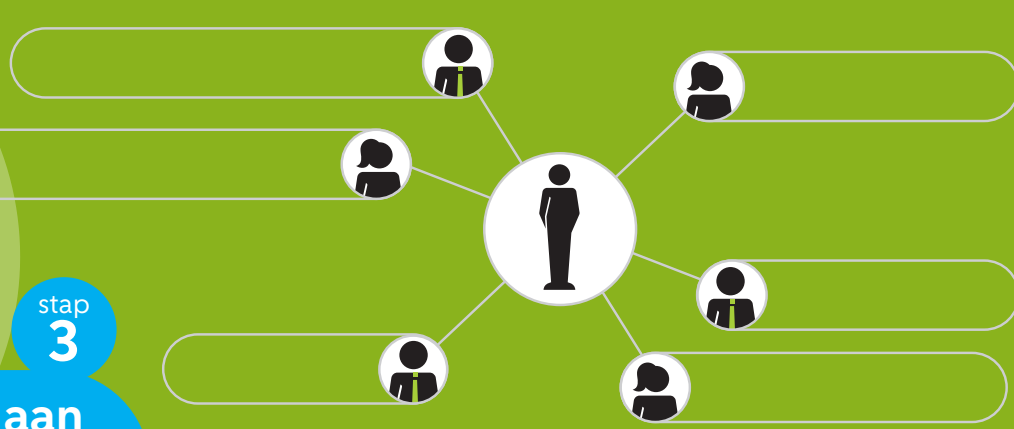
✗ Gemeente
✗ Amsterdam



stap 2
Situatieschets
Onderzoek de feiten

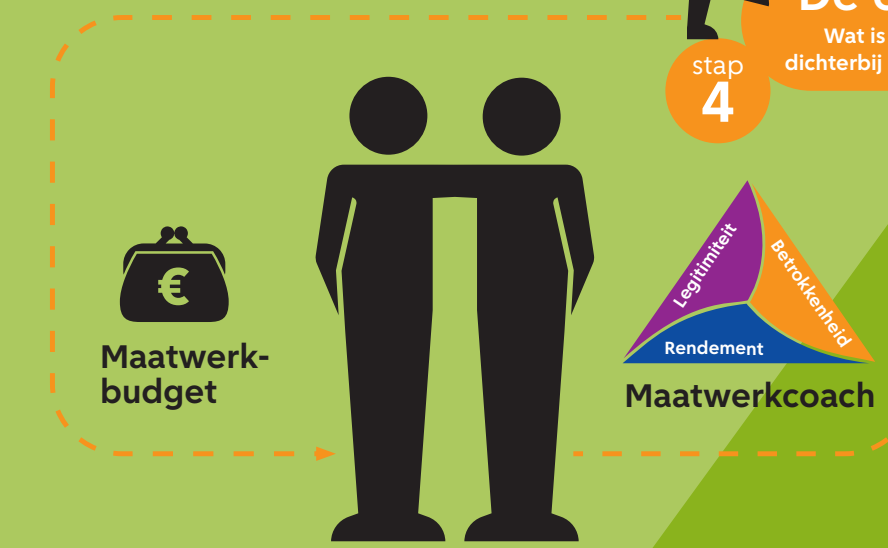
stap 1
Perspectief
Hoe ziet de Amsterdammer zelf de toekomst?

stap 3
Wat is er aan de hand?
Wat zit er in de weg bij het werken aan het perspectief?



stap 6
Evaluatie
Is het gelukt om dichterbij het perspectief te komen?

stap 4
De eerste stap
Wat is er als eerste nodig om dichterbij het perspectief te komen?



stap 5
Wie doet wat?
Maak concrete afspraken met elkaar

- Wat doet de Amsterdammer?** (met zijn netwerk)
- Wat is er in de buurt?** Sociale basis
- Wat doe je zelf?** Buurteam, OKT, Gemeente
- Wat doet de specialistische hulp?** (en overige)

Maar, er zijn ook situaties waarin de AMM minder goed toepasbaar is. "In sommige complexe situaties heb je een soort AMM-plus nodig. Bijvoorbeeld bij woningnood. Je kunt natuurlijk niet zomaar woningen bijbouwen. Wat is er dan nog mogelijk? In dergelijke situaties moet je zeer creatief zijn en je afvragen: 'Hoeveel maatwerk is hierin mogelijk?' en 'Is de AMM hier toepasbaar?'"

We spreken steeds meer dezelfde taal

Krisje traint veel professionals in de AMM, o.a. GGD, buurtteams, ouder- en kind teams en werk en inkomen medewerkers. Ze ziet veel gevallen waar professionals de vaardigheden wel hebben, maar bijvoorbeeld door hun leidinggevende aangestuurd worden op output. "Ze moeten per week bepaalde aantallen halen of binnen bepaalde tijdsgrenzen blijven, waardoor ze niet altijd de tijd kunnen nemen die de casus nodig heeft om breed te kunnen kijken wat er speelt. Hier is ook een rol weggelegd voor een leidinggevende", vertelt ze. Door het trainen van steeds meer professionals spreekt iedereen meer dezelfde taal. Inmiddels weten steeds meer mensen wat er wordt bedoeld met 'casusteam', 'professionele problemen', 'perspectief'. Dat werkt fijn samen.

Op alle casussen wordt, samen met ketenpartners, geëvalueerd hoe geleerde lessen doorgevoerd kunnen worden in beleid. Krisje geeft hierbij een voorbeeld van een indicatie van een rolstoelwoning door een handicap van een kind. "Zo'n indicatie is 4 jaar geldig en na 4 jaar moeten gezinnen opnieuw aantonen dat het kind nog steeds gehandicapt is. Dat is natuurlijk heel belastend voor ouders. We zijn gaan onderzoeken waar die informatie blijft en waarom gezinnen dat opnieuw moeten aantonen. In sommige gevallen is het zinnig maar in veel gevallen niet. Met het casusteam zijn we hierin gedoken en nu zijn we een beleidsverandering

aan het doorvoeren zodat gezinnen die indicatie niet opnieuw hoeven aan te vragen."

Ook heeft het casusteam een maatwerk leersessie gehouden voor jongeren met een woning die niet kunnen doorstromen naar een WMO-voorziening omdat ze niet kunnen voldoen aan inkomenseis. Dit zijn jongeren van 18/19 jaar die het huurbedrag van een WMO-voorziening niet kunnen ophoesten. Hierdoor zitten jongeren onnodig lang in de Jeugdzorg. Maar er is wel degelijk een oplossing, het inkomen kan vanuit Werk en Inkomen worden verhoogd, zodat jongeren de huur wel kunnen betalen. "Door alle partijen, in dit geval Belastingdienst, IND, woningbouw vereniging, het buurtteam, op hetzelfde moment aan tafel te krijgen, werd het mooi duidelijk welke gevolgen beslissingen van de ene partij hebben op een andere partij. Door in dit soort situaties het perspectief van de jongere centraal te stellen en elke keer vanuit daar afwegingen te maken, worden de samenhang en gevolgen duidelijk", vervolgde Krisje.

"Maar", zegt ze, "we zijn ook nog aan het leren hoe we moeten leren. De AMM helpt om zo concreet mogelijk vast te kunnen pakken wat er echt in de weg zit."



Neem geen genoegen met 'het kan niet'

Zoals Krisje al zei; de principes van de AMM zijn niet nieuw, maar er zijn een aantal tips uit de Methode te halen die professionals mee kunnen nemen in het werk.

1: Daag jezelf uit om te kijken wat er in de weg zit en wat je regulier al kunt oplossen.

Als voorbeeld vertelt Krisje over een casus met leerlingenvervoer. "Er was iemand met een leerlingenvervoer indicatie, maar hij vroeg een elektrische bakfiets. Normaal zeg je 'nee dat doen we niet', maar door te kijken in de verordening kwamen we erachter dat het wél kan. En hebben we vervolgens met Leerlingenvervoer en de Amsterdammer afspraken kunnen maken onder welke voorwaarden de bakfiets verstrekt kon worden. Ook de Onderwijswet geeft ruimte om op andere manieren voorzieningen te treffen."

2. Vraag door en vraag om uitleg

Vraag door en vraag of de ander kan aantonen waar het staat dat het niet kan. Dat is spannend en ingewikkeld, want het is soms jouw expertise niet, het kan bijdehand overkomen en voor schuring zorgen. Maar door door te vragen kom je erachter dat iets vaak wettelijk wel kan.

"Het begint allemaal bij de motivatie van de Amsterdammer. Dit vraagt om goede gespreksvaardigheden en actief luisteren."

3. Neem de tijd om in de inhoud van een casus te duiken

Het klinkt voor de hand liggend maar het is cruciaal om de samenhang in een casus goed te kunnen zien. Als je de inhoud en informatie goed begrijpt, durf je ook sneller vragen te stellen en buiten je rol te denken. En het zorgt ervoor dat je geen informatie invult waarvan je niet zeker weet of het juist is.

4. Sluit aan op de energie van het gezin of de jongere.

"We zijn als professionals geneigd om te lopen voor anderen en snel hulp te bieden. Maar wat gaat de Amsterdammer zelf doen? Want soms zijn de mogelijkheden beperkt en moet iemand zelf ervaren dat iets niet werkt. Voer dan het eerlijke gesprek, en laat de motivatie, energie en activiteiten van de Amsterdammer bepalen welke stappen je zet. Geef regie aan de Amsterdammer om het perspectief te bepalen en die eerste stap te zetten", zegt Krisje.

"De AMM is heel leuk! Soms is het complex en ingewikkeld maar er kan zo veel, en dat geeft heel veel energie, aan alle kanten!", sluit Krisje het gesprek af.

Krisje Hunfeld

Procesregisseur bij team Maatwerk en Doorbraken, Gemeente Amsterdam.

Werkzaam in een doorbraakteam waar procesregisseurs professionals in Amsterdam helpen met vastgelopen casuïstiek.

Heb je vragen? Neem contact op via 06-39000293.

