- **UITZICHTLOZE SITUATIES VAN INWONERS DOORBREKEN**
- **GELD OP DE MEEST ZINVOLLE MANIER BESTEDEN**
- **HET SOCIAAL DOMEIN VAN DE TOEKOMST ONTWIKKELEN**
  (met mensvriendelijke systemen, behulpzame regels en minder bureaucratie)

INHOUDSOPGAVE:

- **Monitoring en data-analyse: waarom en hoe?** – pagina 2
- **Vier clusters van problemen** – pagina 3
- **Van probleem tot uitzichtloze situatie** – pagina 4
- **Woonfuik** – pagina 5
- **Geldproblemen** – pagina 6
- **GGZ-problematiek**– pagina 7
- **Problemen van of met kinderen** – pagina 8
- **Hoe nu verder?** – pagina 9

Samenvatting data-analyse en Tilburgse werktafel

KIJKTIP!

webinar resultaten Maatpact

8 maart, 15.00 uur

Terugkijken via deze link.

De eindrapportage Maatpact moest al klaar zijn voor de nieuwste resultaten van monitoring en data-analyse bekend waren. Daarom presenteerden we deze apart in een webinar: hoe dragen de problemen met geld, wonen, de kinderen en geestelijke gezondheid bij aan de uitzichtloze situaties van inwoners?

We wisten al dat deze problemen samen een giftige cocktail vormen. Het ene probleem veroorzaakt het andere. Maakt het erger. Of voorkomt dat het opgelost kan worden. Nu weten we ook hóe het zit. Welke invloed de problemen op elkaar hebben. Daardoor leren we waar je moet beginnen om de knoop te ontwarren en waar de doorbraak zit.

In deze UPDATE vatten we de gedeelde inzichten op data-analyse samen.

En nu dóór

Dit is de laatste projectUPDATE van Maatpact. Het project is gestopt per 31 maart. Maar de beweging naar het sociaal domein van de toekomst moet doorgaan. Want we zijn er nog niet.

Het goede nieuws van drie jaar Maatpact is dat we geleerd hebben hoe het moet: inwoners uit uitzichtloze situaties helpen met een doorbraak. Dankzij monitoring en data-analyse krijgen we steeds meer vat op het ontstaan van uitzichtloze situaties. Problemen die hanteerbaar zijn kunnen na een levensgebeurtenis, zoals de geboorte van een kind, een scheiding of een overlijden, ineens veel minder hanteerbaar worden. Voor nieuwe problemen zorgen. We leren als overheid steeds beter wanneer we welke hulp moeten inzetten om te voorkomen dat een situatie verder escaleert. Bestaanszekerheid éérst, in ieder geval. Eerst aan de slag met geldproblemen en een dak boven het hoofd. Daarna komt de rest.

Het is tijd voor een volgende stap. In mei staat het borgen en verder brengen van de opbrengsten van Maatpact op de agenda van het regionaal poho sociaal domein. Wat ik graag zou willen: de mensvriendelijke benadering die onze maatwerkoplossingen kenmerkt behouden. Die ene inwoner, dat gezin, dat kind op één. Laten we handvatten ontwikkelen voor de toegang om dreigende multi-problematiek zo vroeg mogelijk te signaleren en deze liefst te voorkomen. Laten we dat mogelijk maken door te onderzoeken welke knelpunten in onze regels en systemen preventiever werken in de weg staan - en deze op te lossen!

Esmah Lahlah

Monitoring en data-analyse: waarom en hoe?

20/80 Regel

20% van de ondersteuningsvragen van inwoners vereisen maatwerk
de kosten hiervoor bedragen 80% van de uitgaven binnen het sociaal domein

Waarom is monitoring en data-analyse zo belangrijk?

Bestaanszekerheid voor inwoners

De bestaanszekerheid van inwoners met een combinatie van woon- en geldproblemen, psychische problemen en kinderen met problematisch gedrag staat zwaar onder druk. De voorzieningen die we inzetten, bieden niet per se soelaas. Ook niet als ze heel kostbaar zijn. We willen doen wat het best helpt en investeren in bestaanszekerheid.

Inzicht in multi-problematiek

In onze gemeentelijke systemen kunnen we per domein zien welke voorziening is toegekend. We weten niets over de situatie van de inwoner. We mogen van de AVG ook niet zien of er verschillende voorzieningen binnen verschillende domeinen zijn toegekend. De gemeente heeft daardoor geen inzicht in multi-problematiek.

Ontschotten van data, wetgeving en financiering

Om inwoners beter te helpen moeten gemeenten ontschotten. Waar en hoe is dat verstandig? En hoe kan het?

Wat willen we weten?

Hoe zit een uitzichtloze situatie van inwoners in elkaar?

Hoe is deze situatie ontstaan? Wat was de doorbraak? Kunnen we het escaleren van problemen in de toekomst voorkomen?

Aanpak

Identificeren wat van invloed is

In doorbraakplannen staat goed beschreven hoe de situatie van een huishouden in elkaar zit, voor welk probleem een oplossing nodig is en wat de doorbraak is. We hebben van alle onderdelen van alle situaties een lange lijst met indicatoren gemaakt: we konden 92 rubrieken per inwoner onderscheiden (denk aan ‘geen postadres’, ‘verslavingsprobleem’, ‘fraudevordering’of ‘geen startkwalificatie’.

Ordenen

Vervolgens hebben we gekeken hoe vaak de rubrieken voorkomen, in relatie tot de problemen waarvoor een oplossing nodig was en van de doorbraak die daarvoor ingezet werd. Hieruit zijn de zogenoemde giftige cocktails ontstaan.
Vier combinaties van ingrediënten van problemen die elkaar in een noodlottige omhelzing houden: het ene probleem veroorzaakt het andere of staat een oplossing voor een ander probleem in de weg.

Routes en patronen zoeken

Vervolgens hebben gezocht naar routes en patronen.
In welke volgorde en in welke mate doen de rubrieken zich voor? Is er een verband? Veroorzaakt de ene rubriek een andere rubriek? Waar helpen systeem en regels ons en waar staan ze in de weg?
Woonfuik: als eerste brachten we de woonfuik in kaart. We hebben het probleem van een (dreigende) uithuiszetting ontrafeld. Wat is er in de situatie van inwoners gebeurd en veranderd, waardoor zo’n groot en acuut probleem kon ontstaan? Na de woonfuik hebben we een soortgelijke analyse losgelaten op andere ingrediënten in de giftige cocktails: problemen van kinderen en de **inzet van Jeugdzorg, geldproblemen en GGZ-problematiek**.

Bekijk de routes en inzichten op de volgende pagina’s

Ordenen

Verdieping in de 4 clusters

Een doorbraak helpt. Maar liever voorkóm je problemen. Daarom hebben we van alle Maatpactcasussen in kaart gebracht hoe zo'n uitzichtloze situatie nou precies in elkaar zit.

	Cluster 1: GGZ, Woonproblematiek, Niet passende begeleiding/ondersteuni Kinderen	Cluster 2: Jeugdzorg, Woonproblematiek, Kinderen	Cluster 3: Schulden, Woonproblematiek, Kinderen	Cluster 4: GGZ, Woonproblematiek, Geen uitkering
Doorbraken:	• Een (aangepaste) woning • Passende ondersteuning • Passende behandeling	• Een (aangepaste) woning	• Een (aangepaste) woning • Ondersteuning inkomen	• Participatiewet uitkering • Ondersteuning Inkomen
Wordt ondersteund door wet:	• Wmo • Jeugdwet	• Woningwet • Jeugdwet	• Woningwet • Wgs • Jeugdwet • Participatiewet	• Participatiewet • Wmo
Tegen welk knelpunt in het systeem:	• Geen Toegang (tot voorziening) • Mismatch vraag & aanbod • Catch 22	• Mismatch vraag & aanbod	• Geen Toegang (tot voorziening)	• Geen Toegang (tot voorziening) • Catch 22

Cluster 1: GGZ, Woonproblematiek, Kinderen, Niet passende begeleiding/ondersteuning

Cluster 2: Jeugdzorg, Woonproblematiek, Kinderen

Cluster 3: Schulden, Woonproblematiek, Kinderen

Cluster 4: GGZ, Woonproblematiek, Geen uitkering

Een uitzichtloze situatie... het kan je zomaar overkomen

'Life event':

- Scheiding
- Kind geboren
- Baanverlies
- Arbeidsongeschikt geworden
- Medische gebeurtenis

DOORBRAAK

'State event':

Dankzij data-analyse zien we ook waar de overheid zelf problemen laat escaleren tot uitzichtloze situaties.

- Geen toegang tot voorzieningen
- Wachtlijsten
- Bureaucratische rompslomp
- Catch 22 (adres nodig voor een uitkering; uitkering nodig om een woning te huren en adres te krijgen)

Behapbare (of geen) problemen

VOORBEELD
Een hypotheekschuld en een kind met ADHD. Niets aan de hand.

'Life event'

Ontwikkeling van problemen

VOORBEELD
Door baanverlies (life event) lukt het niet meer de hypotheek te betalen. Door stress hierover komt het huwelijk onder druk te staan, kunnen ouders de ADHD van het kind minder goed hanteren en gaat een van de ouders steeds meer drinken.

'State event': vastlopen in de bureaucratie

Dreigend scenario

VOORBEELD
Het gezin komt niet in aanmerking voor een uitkering. Doordat er onvoldoende inkomen is, lopen de schulden bij de zorgverzekeraar, bank en energiemaatschappij op. Ouders krijgen zulke heftige ruzies dat het voor het kind onveilig wordt. Het kind ontwikkelt zulk heftig gedrag, dat het op school niet meer te handhaven is. Misschien moet het tijdelijk uit huis geplaatst worden?

Routes en patronen

De fuik van woonproblematiek (op basis van 51 cases)

Al eerder gedeeld

De doorbraak is een passende woning. Vanwege het tekort aan betaalbare woningen is het zeer de moeite waard de problemen die later tot uithuiszetting kunnen leiden zo vroeg mogelijk op te lossen en mogelijk te voorkomen.

Routes en patronen

Geldproblemen (op basis van 40 cases)

IIa: Geen inkomen

Eerder kregen inwoners geen toegang tot de uitkering, omdat ze niet de gewenste documenten konden aanleveren, zich niet aan afspraken hielden of doordat er amper communicatie mogelijk was, wanneer mensen onvoldoende Nederlands spreken. Of er was sprake van een catch 22: pas een uitkering krijgen als er een woonadres is en pas een woning kunnen krijgen als je inkomen – de uitkering – hebt. De uitkering tóch regelen kan meer en grotere problemen in de toekomst voorkomen.

IIa: Ontoereikende financiële draagkracht

Oorzaken voor die ontoereikende financiële draagkracht zijn divers: denk aan

- Baanverlies
- Arbeidsongeschikt geworden
- PGB stopgezet, en verlengen niet gelukt
- Onverantwoord uitgavepatroon
- Niet financieel onafhankelijk na scheiding

IIb: financiën verergeren ander problemen

Ontoereikende financiële draagkracht veroorzaakt of verergert andere problematiek:

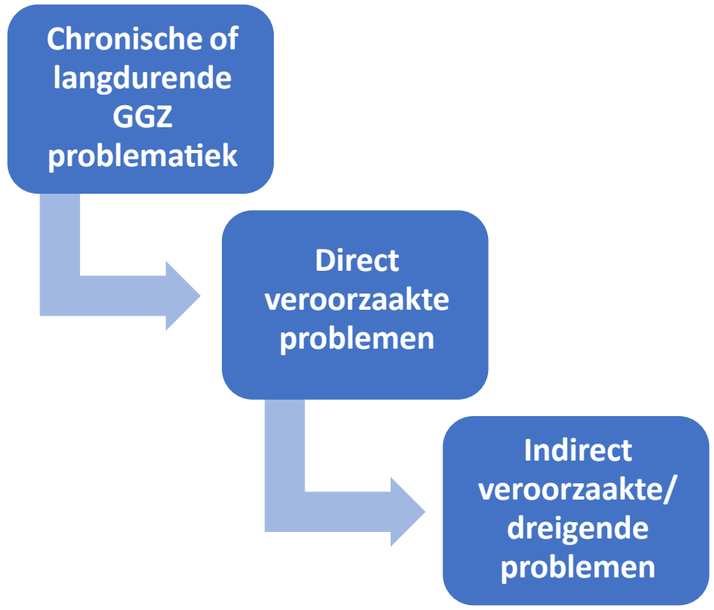
- Schulden en stoppen voorzieningen
- Woonproblematiek
- Directe gezondheidsproblemen
- Directe geestelijke gezondheidszorg

De doorbraak: zorg éérst voor een inkomen en financieel overzicht. Voorkom dat geldzorgen nieuwe problemen veroorzaken, of andere problemen erger maken. Andersom: zijn de geldzorgen minder of weg, dan worden de andere problemen vaak ook minder. Of er ontstaat in ieder geval weer ruimte om daar iets aan te gaan doen.

Routes en patronen

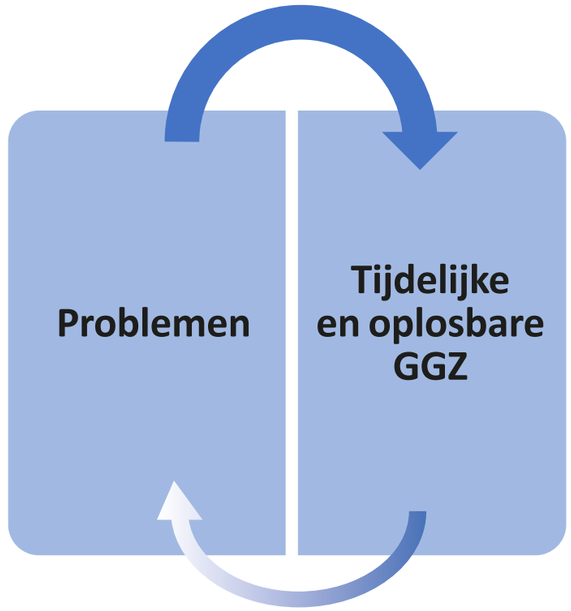
Geestelijke gezondheidszorg (op basis van 41 cases)

III.a



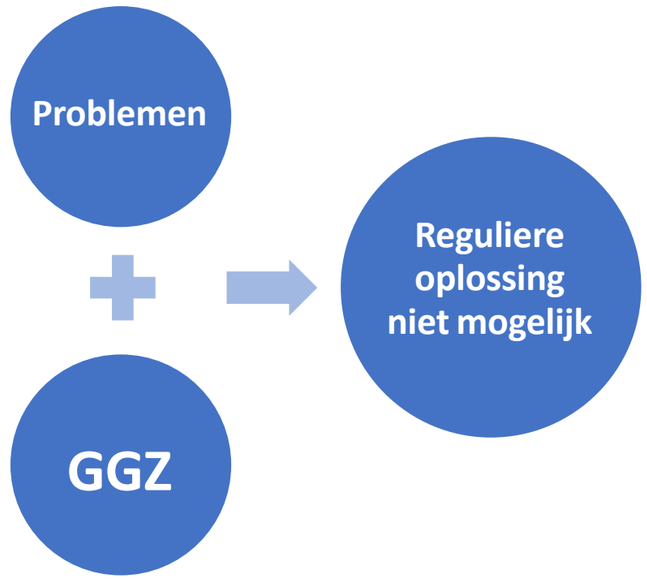
VOORBEELD: Door een angststoornis verliest iemand zijn werk en inkomen. Dat kan weer leiden tot schulden, een echtscheiding, kinderen die problemen ontwikkelen, een huisuitzetting.
De problemen stapelen zich op, waardoor de situatie steeds verder verslechtert.

III.b



VOORBEELD: Oplopende schulden veroorzaken zoveel stress dat iemand een depressie ontwikkelt of in een psychose terecht komt. Daardoor is iemand steeds minder in staat die schulden aan te pakken. Er ontstaat een vicieuze cirkel.

III.c



VOORBEELD: Een kind heeft een psychiatrisch probleem en gedragsproblemen. Er is geen aanbieder te vinden die alle problemen samen kan aanpakken.

- **De doorbraak zit in het creëren van rust** en het wegnemen van stress over geld, een dak boven je hoofd of de kinderen. Eerder heeft het nog geen zin tijdelijke en oplosbare GGZ-problematiek aan te pakken.
- Wees je **bewust van de aard van de GGZ-problematiek** (oorzaak of gevolg van andere problemen, altijd aanwezig of tijdelijk).

Routes en patronen

De inzet van Jeugdzorg (op basis van 36 cases)

Jeugdzorgstelsel functioneert

Jeugdzorg pakt de oorzaak van problemen aan en kan ingezet worden, maar iets anders houdt zorgtraject nog tegen.

Bijvoorbeeld: het is zó rommelig in huis dat de jeugdhulpverlener hier geen hulp kan verlenen. Of een van de ouders is het niet eens met de inzet van de jeugdzorg en houdt deze tegen.

Oplossen met een doorbraak

Aanbod ontbreekt

Jeugdzorg is nodig maar het inzetten **lukt niet**: knelpunt in het aanbod.

De problematiek is zo complex dat niet één jeugdhulpaanbieder deze kan oplossen en het is onmogelijk de samenwerking tussen meerdere aanbieders te organiseren. Dit komt voor bij kinderen die én psychiatrische problemen en gedragsproblemen hebben.

Knelpunt in het systeem oplossen

Symptoombestrijding

Inzet in jeugdzorg **pakt oorzaak** problemen **niet aan**, maar wordt ingezet als symptoombestrijding.

Wanneer een kind met ADHD door de complexe scheiding gedrag gaat vertonen dat op school niet meer te hanteren is, is jeugdhulp niet de oplossing voor het werkelijke probleem. Dat is weer een stabiele thuissituatie creëren.

Breed en integraal kijken naar de situatie. Wat is de kern van de problematiek?

We moeten goed weten wat we willen aanpakken: gaat het om een probleem **van** een kind? Of is er een probleem **met** een kind, dat het gevolg is van de andere problemen die thuis spelen?

Wat kunnen we hieruit leren?

- Uitzichtloze situaties voorkomen begint bij breed en integraal kijken naar de situatie en vraag achter de vraag van inwoners.
- Het registreren van de informatie in het Maatpactplan of doorbraakplan over de situatie van inwoners, geeft de gemeente zicht op de aanwezigheid en het ontstaan van multi-problematiek.
- **Bestaanszekerheid**, daar moet je éérst in investeren. Een dak boven je hoofd en voldoende inkomen. Dan komt de rest.
- Geen geitenpaadjes nodig. De doorbraak wordt gewoon ondersteund door de Woningwet, Jeugdwet, Participatiewet, Wmo, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.
- Systeem zit in de weg. Dat problemen escaleren tot uitzichtloze situaties komt door:
  - Geen toegang (tot voorziening). Inwoners vragen niet of te laat om hulp (bijvoorbeeld door laaggeletterdheid, schaamte, wantrouwen) of de hulpvraag komt niet verder doordat benodigde documenten ontbreken. Ambtenaren kunnen het verschil maken door tóch toegang tot de voorziening te regelen.
  - Mismatch vraag & aanbod. Bijvoorbeeld: de best passende oplossing voor jeugdzorg bestaat nog niet en het lukt jeugdhulpaanbieders niet deze samen te organiseren.
  - Catch 22. Bijvoorbeeld: voor een uitkering heb je een woonadres nodig; je krijgt pas een woning als je de uitkering (inkomen hebt).

Hoe nu verder?

- Handvatten ontwikkelen voor de toegang om dreigende multi-problematiek eerder te signaleren en daar verstandig mee om te gaan.
  - Met welk type probleem heb je te maken? Is dit het kernprobleem? Is het een gevolg van een ander probleem? Staat het een oplossing in de weg?
- Onderzoek welke knelpunten in onze regels en systemen preventiever werken in de weg staan – en los deze op. Bijvoorbeeld: een studente die zwanger raakt, mag met haar kind niet in haar kamer blijven wonen. Bij de woningcorporatie krijgt zij geen urgentie, want deze studente heeft geen problemen. Die heeft ze pas als ze met haar kind op straat komt te staan.

In mei bespreken bestuurders tijdens het regionaal portefeuillehoudersoverleg sociaal domein hoe de verkregen inzichten uit data-analyse een vervolg moeten krijgen.

Werktafel ‘doorbreken hardnekkige patronen’: knelpunten opsporen én oplossen

Data-analyse maakt inzichtelijk waar het systeem de doorbraak voor inwoners structureel in de weg zit. De Tilburgse werktafel kan het probleem met alle betrokken partijen van alle kanten bestuderen en er een oplossing voor bedenken. Een succes: een medewerker van de gemeente Tilburg kan bij een verhuizing voortaan direct in het systeem aangeven dat het ‘geen dubbele bewoning’ betreft. Zo weet de Belastingdienst dat de nieuwe bewoner niet gaat samenwonen en zijn er geen gevolgen voor diens huurtoeslag en andere toeslagen. Zelfs niet als de oude bewoner zich nog niet heeft uitgeschreven op het adres. Zo wordt veel financieel leed voorkomen. De andere regiogemeenten kunnen op hun eigen wijze casuïstiek blijven analyseren, patronen ontdekken en bevindingen onderling én met de gemeente Tilburg uitwisselen.