

‘Voor wat, hoort wat?’

Vraagstukken van wijkcoaches bij de inzet van flexibel budget in de wijk

Loslaten van regels en procedures, financiële ontschotting en de inzet van een flexibel budget, kan mogelijk zorgen voor meer passende hulp en ondersteuning aan burgers. Wijkcoaches uit Enschede delen hun ervaringen met een experiment met een flexibel budget. Wat zijn de kansen en spanningsvelden? En hoe werken die door in hun handelen?

DOOR Nicole Ketelaar, Christine Ribbert, Jack de Swart

Wijkteams vervullen een essentiële functie als ‘spin in het web’. In de meeste gemeenten vervullen zij de toegangsfunctie tot (vormen van) zorg en ondersteuning. Zij brengen de ondersteuning dichtbij de inwoner en zijn gericht op passende oplossingen voor vragen rondom werk, jeugdhulp, opvoeden, inkomen en ondersteuning, met ieder hun eigen wettelijk kader (Inclusieve Stad, 2016). In de praktijk leidt verschillende wetgeving (Jeugdwet, Wmo, Participatiewet en Zvw) nog vaak tot aparte budgetten, verordeningen, werkwijzen en inkoopafspraken. Dat maakt het voor wijkteams moeilijk integrale ondersteuningsplannen op te stellen, gebaseerd op maatwerk per inwoner of huishouden. De mogelijkheid voor sociaal werkers om door te pakken, besluiten te nemen en budgetten in te zetten, ontbreekt vaak en de wijze van sturing, financiering en verantwoording is voor een groot deel versnipperd. Bovendien zijn sociaal werkers veel tijd kwijt met uitzoeken hoe alle regelingen werken en deze met elkaar in verband te brengen. Met de inzet van een flexibel budget wordt het accent gelegd op een (gewenste)

systeemwijziging om sociaal werkers beter te faciliteren in hun handelen¹. Er wordt daarmee geprobeerd om meer maatwerk te kunnen leveren en daarmee de kloof tussen de systeem-, en leefwereld² te dichten.³ In twee wijken in Enschede wordt sinds januari geëxperimenteerd met een flexibel budget waarbij wijkteams de mogelijkheid krijgen om maatwerkinterventies en daarbij behorende financiering in te zetten. Wijkcoaches hebben ruimte en mandaat om te beslissen over de inzet van het budget. Bij hogere bedragen, complex(ere) interventies, of bij de betrokkenheid van meerdere partijen dienen zij goed te onderbouwen wat er nodig is en aan te geven waarom de inzet vanuit het flexibel budget passend is.

‘Het gaat om een jongeman (30), die graag juist weer wat meer wil gaan doen qua participatie, alleen zijn verrotte gebit staat hem gewoon in de weg. Hij heeft schulden en hij heeft een achterstand bij de zorgverzekering [...] dus hij kan ook geen aanvullende verzekering afsluiten. Dat zijn allemaal belemmeringen die ervoor zorgen dat hij niks aan zijn gebit kan laten doen en ik zit er over te denken om dat opknappen van het

gebit] vanuit dat flexibel budget te financieren.’ (ID, 13)

Op basis van honderd casussen uit de vijf samenwerkende Citydeal Inclusieve Stad gemeenten is de verwachting dat met de inzet van deze flexibele budgetten dat wijkcoaches effectieve maatwerk oplossingen bieden. Daarnaast is de verwachting dat deze aanpak het kostenbewustzijn bij sociaal werkers verhoogt. (Inclusieve stad, 2016). Met de inzet van het flexibel budget wordt meer ‘manoeuvrerruimte’ gecreëerd voor sociaal werkers. Het is de vraag of en zo ja op welke manier sociaal werkers daar vorm aan (kunnen) geven. In dit artikel gaan we in op de vraag: Welke vraagstukken ervaren wijkcoaches bij de inzet van een flexibel budget ten aanzien van hun handelingswijze? Voor de beantwoording van deze vraag zijn dertien wijkcoaches geïnterviewd en zijn de auteurs aanwezig geweest bij teamoverleggen en casuïstiekbeprekingen.

Vraagstukken

In dit artikel werken we de drie meest in het oog springende vraagstukken uit:

a) handelingsruimte en verantwoordelijkheid, b) voor wat, hoort wat, en c) de samenwerking met andere organisaties.



CHROMORANGE Matthias Stolt

In twee wijken in Enschede wordt sinds januari geëxperimenteerd met een flexibel budget.

a) handelingsruimte en verantwoordelijkheid

Bij dit vraagstuk gaat het (vooral) om de handelingsruimte van de wijkcoaches die - door de inzet van dit experiment - anders en op vlakken groter is en gepaard kan gaan met meer verantwoordelijkheid. Wijkcoaches ervaren de nieuw verkregen handelingsruimte verschillend. De één ervaart de ruimte als een verademing, komt handelingsruimte tekort en voelt zich nog gebonden aan regels en kaders, weer een ander mist houvast aan regels. De verschillende reacties geven aan dat wijkcoaches worstelen met het nemen en geven van ruimte. Gevoelens van onzekerheid spelen ook een rol, onzekerheid om zelfstandig beslissingen te nemen zonder te weten of dit wel werkt. Sommige professionals geven aan terughoudend te zijn om niet het verkeerde te doen. De meeste wijkcoaches zoeken naar creatieve, 'out-of-the-box' oplossingen. Dit geeft hen energie en ze zijn hierdoor extra gemotiveerd. 'Ja, het is heel leuk om er mee bezig te zijn, het kost ook wel energie omdat het zo spannend is. Je moet zo goed verantwoordelijk wat je doet en waarom. En dat is ook wel een beetje eng, omdat je denkt 'zie ik nou niet iets over het hoofd' of 'misschien was deze regel er

ooit al, maar is dat afgeschaft omdat zoveel mensen daar misbruik van gingen maken' of weet ik veel. Het is allemaal wel heel spannend, maar het levert ook wel energie op. [...] Maar het voelt ook wel een beetje als 'fingers crossed', ik hoop dat het goed gaat of zo.' [gelach]. (ID, 8)

Wijkcoaches geloven in het idee van het inzetten van een flexibel budget om hiermee nu of op den duur betere hulp en ondersteuning te kunnen bieden en hier een succes van te maken. Maar, zo gaven sommige wijkcoaches aan, het scheidt ook onzekerheid, want 'wat is nu écht creatief?' en 'wat is het juiste?' Eerder, zo omschreef een wijkcoach, zette je als professional 'gewoon' iets in, een standaard oplossing. En als dat niet werkte, dan werd de volgende standaardoplossing ingezet en als dat niet werkte dan de volgende methode en zo kon een gezin jaren door hobbelen. Daar werd je ook als hulpverlener niet op aangekeken. Nu alles open ligt, voelen wijkcoaches enerzijds de energie om die kans te pakken, anderzijds voelt die ruimte ook als een grote(re) verantwoordelijkheid, omdat het bedenken van de 'alles-is-mogelijk-oplossing' grotendeels bij hen ligt. Daarbij speelt er ook onzekerheid, omdat ze niet goed kunnen zien hoe iets uitpakt. Verschil-

lende wijkcoaches gaven aan de druk en verantwoordelijkheid te voelen om dat goed te onderbouwen en gaven daarbij ook niet te willen 'falen' in de hulpverlening.

'Maar de vraag is het dilemma, stel je voor het flopt? Ja, dan baal je ook hè? En dan ga je je ook afvragen: ben ik wel een goede hulpverlener geweest? Je hebt een casus ingepakt heel creatief bedacht en dan whoop, helemaal verkeerd. Ik had wel een goed toekomstplan, maar het is helemaal... Ja, een dilemma. Ik zou dat als wijkcoach wel moeilijk vinden hè, dat falen in de hulpverlening.' (ID, 6)

De onzekere gevoelens van de experimentele aanpak van het flexibel budget worden nog versterkt doordat er ten tijde van de interviews nog weinig ervaringen en dus ook nog weinig succesverhalen waren.

b) Voor wat, hoort wat

Dit vraagstuk concentreert zich op de voorwaarden voor de inzet van het flexibel budget en in het bijzonder wat inwoners zelf kunnen doen. Het streven bij het inzetten van het flexibel budget is dat inwoners/cliënten meedenken. Bij de oplossing wordt actief gezocht naar welke bijdrage mensen zelf kunnen leveren, vanuit hun eigen vaardigheden,

verantwoordelijkheden en netwerk. Het idee is om daarmee de eigen kracht en ook verantwoordelijkheid van mensen te versterken. Wijkcoaches gaven tijdens de interviews aan te zoeken naar een vorm van 'tegenprestaties'. Daarbij spraken ze soms ook over 'het voor wat, hoort wat' principe. In veel gevallen ervoeren wijkcoaches dit als een spanningsveld waarbij ze aangaven goed te kijken of de 'tegenprestatie' wel in het belang van de cliënt was en passend is. Wijkcoaches worstelden met het vraagstuk dat een aantal inwoners die er al jaren 'een potje' van maken nu ogenschijnlijk een 'makkelijke escape route' krijgen aangeboden als bijvoorbeeld hun huurschuld wordt afgelost met de inzet van het flexibel budget. Dit levert voor sommige wijkcoaches ook een dubbel gevoel op tussen enerzijds het wel

Daarbij werd eveneens gezegd dat sociaal werkers zich gewoon moeten inzetten voor kwetsbare groepen die geholpen moeten worden. Dát is de taak van sociaal werkers, aldus verschillende wijkcoaches. Het zoeken naar andere, creatieve oplossingen levert wijkcoaches ook (in)direct vragen op die verband lijken te houden met hun professionele identiteit als sociaal werker. Enerzijds gaat het over wie ze willen zijn, anderzijds over wie ze kunnen zijn vanuit hun rol als wijkcoach.

c) Samenwerking met andere organisaties

Het laatste vraagstuk concentreert zich op de samenwerking met andere organisaties. Met de inzet van het flexibel budget wordt getracht de systeem- en leefwereld beter op elkaar

Aparte budgetten, verordeningen, andere werkwijzen of tegengestelde afspraken staan de flexibiliteit van de experimentele aanpak en de denkwijze in de weg, zoals: 'Ze hebben bijvoorbeeld een speciale stoel nodig, die hebben ze thuis ook, waar ze het kind in kunnen zetten, is ook op maat gemaakt met wielletjes eronder. [...] Maar goed dat is nog niet zo heel makkelijk om zo'n tweede stoel te krijgen. Het gaat allemaal volgens de regeltjes en nu is er al een stoel thuis dus "waarom moet er dan nog een stoel op het kinderdagverblijf komen?" En "waarom kan de stoel dan niet mee worden genomen vanuit huis?"' (ID,12)

Lessen voor de praktijk

- De inzet van flexibel budget gaat gepaard met veel praktische, organisatorische en met name ook veel ethische afwegingen die van invloed zijn op het professioneel handelen van wijkcoaches.
- De ethische afwegingen en nieuwe werkwijzen rondom de inzet van het flexibel budget vraagt om monitoring, in het bijzonder over het hoe en ook wat het oplevert voor zowel professionals als inwoners. Om op die manier in kaart te brengen of de inzet van het flexibel budget een passend antwoord is om de kloof tussen systeem- en leefwereld te dichten. ■

Nicole Ketelaar is onderzoeker/hoofddocent Master Healthcare & Social Work bij Saxion, Enschede. n.a.b.m.ketelaar@saxion.nl.

Christine Ribbert is onderzoeker/docent bachelor Social Work bij Saxion, Enschede. **Jack de Swart** is lector Social Work bij Saxion, Enschede.

Met dank aan alle geïnterviewde wijkcoaches en de betrokken wijkteammanager.

Noten

1. Inclusieve Stad (2016) *Doen wat nodig is. Experimenten die maatwerk mogelijk maken*. Geraadpleegd op 12 juli 2017, <http://agendastad.nl/wp-content/uploads/2016/10/Publicatie-Doen-wat-nodig-is.pdf>
2. Het geheel van - soms tegenstrijdige - regels, werkprocessen en routines die gelden bij afdelingen van gemeenten, woningcorporaties, de Belastingdienst, zorgverzekeraars en
3. Mensink W. (2015). Systeem-, en leefwereld hoe de kloof te dichten. *Sociale Vraagstukken*. <http://www.socialevraagstukken.nl/systeem-en-leefwereld-hoe-de-kloof-te-dichten/>

Wijkcoaches geloven in het idee van het inzetten van een flexibel budget voor betere hulp en ondersteuning.

kunnen bieden door nieuwe mogelijkheden, maar het eigenlijk niet willen en zich daar bezwaard en ongemakkelijk bij voelen.

'Iemand die bijvoorbeeld gefraudeerd heeft met de uitkering en nu helemaal klem zit financieel gezien en dus ook geen uitkering heeft en in een woning woont waar een huurachterstand is en die woont daar met een paar kleine kinderen en daar dreigt een ontruiming. Ja, daar moet je wel wat, maar ja? Ga je nou inderdaad al zeggen van 'weet je wat, we gaan toch die uitkering verstrekken'. Ik vind daar wel wat van. Het is met name gêne wat ik vind, een stukje gevoel wat in conflict komt met wat eigenlijk op dat moment het verstandigste is.'

Andere wijkcoaches herkenden dit vraagstuk, maar beargumenteerden dat er juist nog meer vertrouwen moet worden geschonken aan inwoners om complexe casuïstiek samen op te lossen. Volgens verschillende wijkcoaches wordt er nog veel te veel vanuit gegaan dat er sprake is van 'eigen schuld'.

'Dan hoef je niet per definitie een grote verspiller of iemand te zijn die niet met geld om kan gaan. [...] Je kan daar ook om andere redenen in komen. Maar dat leeft niet bij iedereen.' (ID 2)

aan te laten sluiten. Wijkcoaches ervaren dat die aansluiting bij veel andere organisaties en professionals nog minder aandacht krijgt. De systeemwereld is nodig en belangrijk, maar werkt ook vaak belemmerend doordat de flexibiliteit ontbreekt. In de wijkteams wordt getracht om de gevolgen van deze belemmeringen te beperken en meer uit te gaan van de leefwereld van de burgers om het evenwicht tussen beide werelden te herstellen. Wijkcoaches ervaren dat het herstel van dat evenwicht soms lastig is omdat andere organisaties (woningbouwcorporaties, andere afdelingen van de gemeente, huisartsen, zorgverzekeraars, zorginstellingen) moeten meebewegen en daar ontbreekt het momenteel nog vaak aan. 'Bijvoorbeeld, woningbouwvereniging. Dat vind ik wel een forse muur als je het hebt over die inclusieve wijken. Soms is "doen wat nodig is", in mijn optiek gewoon ook echt een woning. En dan niet over drie maanden, nee nu! Want over drie maanden kan er al weer zoveel gebeurd zijn. Dat je dan ook de financiële kant al, het voordeel van het financiële prijskaartje, dat je die dan alweer verloren bent. En als je het NU in zou kunnen zetten, dan denk ik ook dat je bezuinigt.' (ID, 3)