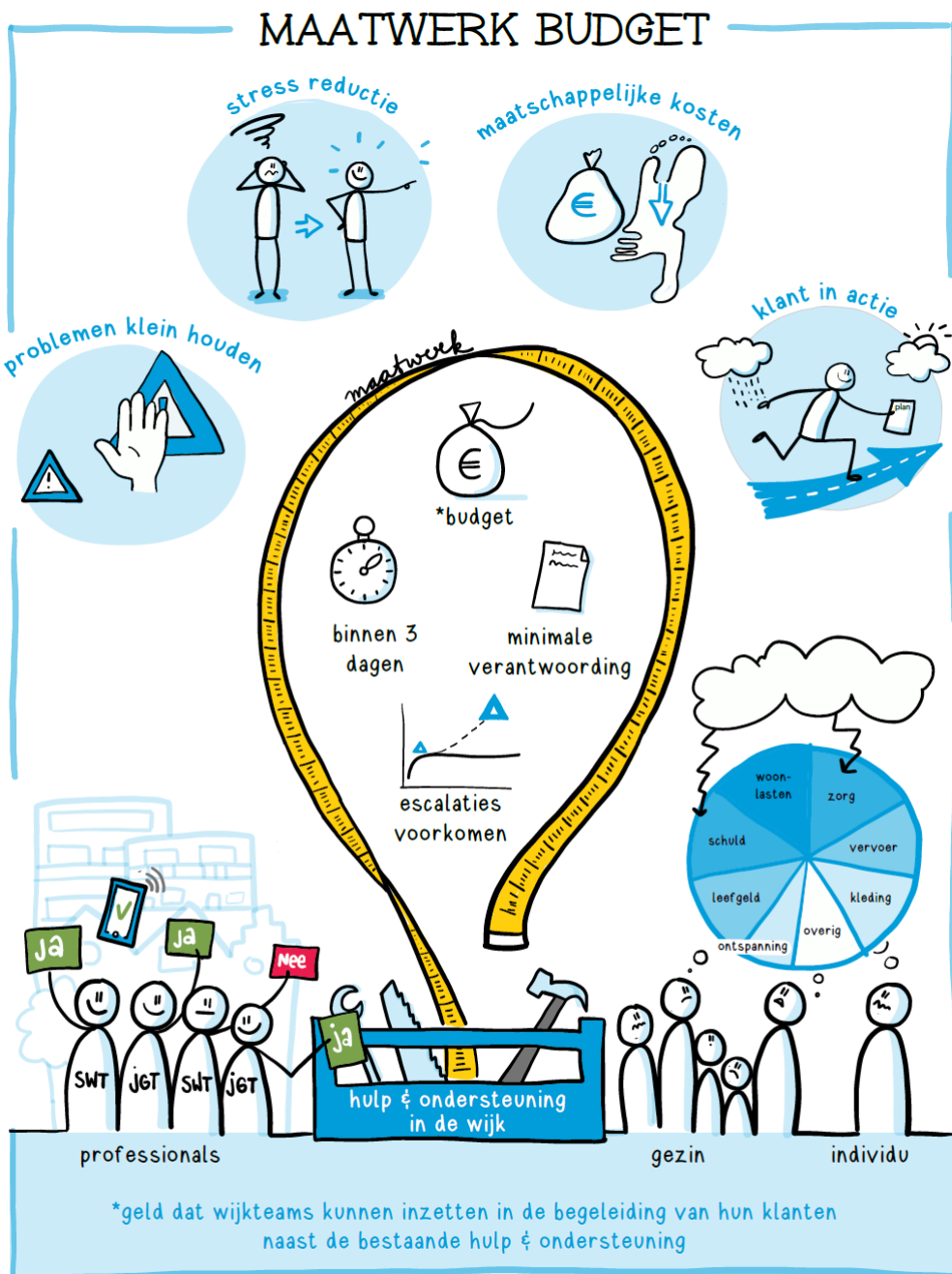


Evaluatie Maatwerkbudget Leiden

November 2020



Inhoud

Samenvatting.....	3
1. Inleiding.....	4
1.1 Aanleiding.....	4
1.2 Kaders.....	4
1.3 Onderzoeksopzet.....	4
1.4 Leeswijzer.....	5
2. Leidse Maatwerkbudget.....	6
2.1 Implementatieproces.....	6
2.2 Leerbijeenkomsten.....	7
2.3 Ervaringen JGT en SWT.....	8
2.4 Samenwerking met andere partners in de stad.....	9
3. Resultaten onderzoek.....	10
3.1 Kwantitatieve gegevens.....	10
3.2 Kwalitatieve gegevens.....	13
3.3 Effecten Corona.....	14
3.4 Ontwikkelingen maatwerkbudget.....	15
4. Conclusie.....	17

Samenvatting

Het maatwerkbudget is bedoeld voor mensen die in armoede zitten of dreigen te raken of ondersteuning nodig hebben om erger te voorkomen. Ook is het doel van maatwerkbudget het vergroten van maatschappelijke participatie en het bieden van perspectief bij schurende wet- en regelgeving.

De uitvoering van het maatwerkbudget is belegd bij de Sociale Wijkteams en Jeugd- en Gezinsteams. Hulpverleners die bij de mensen thuis of in de wijk komen, kunnen namelijk het beste beoordelen welke vorm van ondersteuning het meest past bij de hulpbehoevende inwoner. Wanneer een inwoner met een hulpvraag bij het JGT of SWT komt, kan de professional binnen het desbetreffende team voorstellen om het maatwerkbudget in te zetten. Wanneer de professional denkt dat het inzetten van het maatwerkbudget perspectief kan bieden, wordt via een groepsproces besloten of het maatwerkbudget wel of niet ingezet wordt. De cliënt wordt dan daar waar mogelijk zelf ook in actie gezet om herhaling van het probleem te voorkomen.

In het afgelopen jaar zijn de Leidse inwoners in totaal 231 keer geholpen door het inzetten van het maatwerkbudget. Dit staat gelijk aan een totaalbedrag van € 70.478,- en een gemiddeld bedrag van circa € 305,- per toekenning. De implementatiekosten voor 2019 waren €120.840,- (JGT en SWT bij elkaar opgeteld) en voor 2020 €86.690,- (JGT en SWT bij elkaar opgeteld). Onder implementatiekosten vallen kosten zoals scholing van de professionals en inrichting van het systeem. Het bestede bedrag in het eerste jaar is aanzienlijk lager dan het begrote bedrag van €600.000,- (inclusief implementatiekosten). De onderbesteding van het maatwerkbudget kent meerdere verklaringen, namelijk: uit ervaring van andere steden die werken met het maatwerkbudget blijkt dat het tijd kost om bekend te raken met een nieuwe werkwijze en één van de oorspronkelijke eisen voor het inzetten van het maatwerkbudget was te krap (namelijk: het maatwerkbudget wordt ingezet om een doorbraak te behalen; is nu veranderd in: perspectief bieden). Dit laatste is gewijzigd naar aanleiding van een eerdere leerbijeenkomst. Als onderdeel van het implementatie- en leerproces zijn er meerdere leerbijeenkomsten georganiseerd met de hulpverleners. Tijdens deze leerbijeenkomsten werden ervaringen uitgewisseld en was er ruimte om feedback te geven op het instrument en de nieuwe werkwijze.

Eind 2021 volgt een evaluatie van het Beleidsplan Armoedebeleid dat in 2019 van start ging. Het Maatwerkbudget zal hiervoor wederom geëvalueerd worden. In de evaluatie voor het vernieuwde armoedebeleid worden de volgende indicatoren meegenomen:

1. Het *effect* – Hoe draagt het Beleidsplan Armoedebeleid bij aan het doel ervan, namelijk maatschappelijke participatie?
2. De *reikwijdte* - Wie worden bereikt?
3. Het *bereik*: Hoe wordt de doelgroep bereikt? Welke rol spelen de JGT's/SWT's en Stichting Leergeld hierin?
4. De *kwaliteit* van de zorg/ondersteuning: Hoe ziet de zorg en ondersteuning eruit?

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Op 14 februari 2019 is het nieuwe armoedebeleid vastgesteld in het Beleidsplan Armoedebeleid 2019-2022. In dit beleidsplan wordt de verschuiving omschreven van algemene voorzieningen voor iedereen met een inkomen tot 120 procent naar maatwerk waarbij in samenspel met hulpverleners bij elke aanvraag wordt beoordeeld welke (financiële) ondersteuning nodig is om de zelfredzaamheid van mensen te versterken en een doorbraak te creëren. De uitvoering van het maatwerkbudget is belegd bij de Sociale Wijkteams en Jeugd- en Gezinsteams. Uitgangspunten zijn een integrale en doelmatige aanpak, een minimum aan bureaucratie en ontschotting van middelen. Hulpverleners die bij de mensen thuis of in de wijk komen, kunnen het beste beoordelen welke vorm van (inkomens-) ondersteuning het meest bijdraagt aan het vergroten van de maatschappelijke participatie.

In de Uitvoeringsplannen Armoedebeleid en Maatwerkbudget is vastgelegd om het armoedebeleid twee jaar na uitvoering te evalueren en het maatwerkbudget alsook Stichting Leergeld na één jaar te evalueren. De uitvoering van het maatwerkbudget is op 1 juli 2019 begonnen. Hier treft u nu het eerste jaar de eerste bevindingen en resultaten van het maatwerkbudget aan.

1.2 Kaders

In het Uitvoeringsplan Maatwerkbudget zijn de kaders voor deze evaluatie beschreven. Ook werd afgesproken dat de gemeente samen met SWT/JGT's het werkproces en de afwegingskaders ontwerpt en de gemeente intensief de uitvoering en effecten van het maatwerkbudget monitort. Het afwegingskader voor het inzetten van het maatwerkbudget is rechts weergegeven. Ook maakt het maatwerkbudget altijd onderdeel uit van een hulpverleningstraject bij het JGT of SWT.

Afwegingskader Maatwerkbudget

1. Welk probleem lost dit op?
2. Welke maatschappelijke kosten worden voorkomen wanneer de voorziening wordt ingezet?
3. Welke activiteiten gaat de client ondernemen om vergelijkbare problemen in de toekomst te voorkomen?

1.3 Onderzoeksopzet

Deze eerste evaluatie zal weergeven hoe vaak en waarvoor het maatwerkbudget tot nu toe is ingezet. Ook wordt gekeken naar de ontwikkeling in de uitgaven. In het bijzonder wordt gekeken naar de volgende kwantitatieve gegevens:

- Het aantal verstrekkingen en bedragen;
- De kostensoorten;
- De verdeling per wijken en teams.

Deze gegevens worden geregistreerd door de professionals op het moment dat zij de betaling ten behoeve van hun client in het systeem invoeren en betaalbaar stellen. Deze gegevens kunnen op elk moment verzameld worden.

Een aantal gegevens is niet geregistreerd in de maatwerkbudgetapplicatie om de administratieve lasten voor de professionals zo klein mogelijk te houden tijdens de implementatiefase. Wel zijn de uitgaven boven de €500,- kwalitatief onderzocht. Hiermee wordt een indruk opgedaan over:

- De geraamde baten/besparingen;
- Gezinssituatie van de betreffende client;
- Het soort inkomen van de hulpzoekende.

Daarnaast bevat de kwalitatieve analyse antwoorden op de hierboven genoemde vragen die beantwoord worden ter afweging van het inzetten het maatwerkbudget.

Niet alleen wordt er gekeken naar de verzamelde gegevens, professionals worden eveneens betrokken in het proces. Tijdens de implementatiefase zijn leerbijeenkomsten gehouden voor de professionals om casussen met elkaar te bespreken en te inventariseren hoe men het inzetten van het maatwerkbudget ervaart- wat moet of kan anders? Professionals uit verschillende wijkteams konden zo in overleg met elkaar gaan over het gebruik van het maatwerkbudget.

1.4 Leeswijzer

In deze evaluatie zal eerst het werk- en implementatieproces van het Leidse maatwerkbudget toegelicht worden in hoofdstuk 2. In hoofdstuk 2 worden ook de leerbijeenkomsten en de samenwerking met andere partners in de stad omschreven. Vervolgens worden de resultaten van het onderzoek voor deze evaluatie toegelicht in hoofdstuk 3- hierin worden zowel kwantitatieve en kwalitatieve gegevens meegenomen, alsook eventuele effecten van corona en de algehele ontwikkelingen van het maatwerkbudget. Als laatste zal een beknopte conclusie gegeven worden van deze evaluatie.

2. Leidse Maatwerkbudget

Gedurende een ondersteuningstraject van het JGT of SWT, kan de professional voorstellen om het maatwerkbudget in te zetten. De professional doet dat door, in een appgroep waar zowel het hele JGT als SWT van de betreffende wijk aan deelneemt, de casus kort te schetsen. Doel van het inzetten van het budget kan bijvoorbeeld het helpen bij woonlasten, schulden, zorg, vervoer, kleding, ontspanning of leefgeld zijn. Wanneer de professional denkt dat het inzetten van het maatwerkbudget perspectief kan bieden, brengt hij/zij dit in in de groep. Via een groepsproces wordt er een besluit genomen om het wel of niet in te zetten. Hierbij kunnen ook alternatieven bedacht worden als oplossing voor het probleem. Belangrijk is dat er een plan gemaakt wordt met de cliënt om het probleem in de toekomst te voorkomen, als dit kan. De cliënt wordt dus zelf ook in actie gezet.

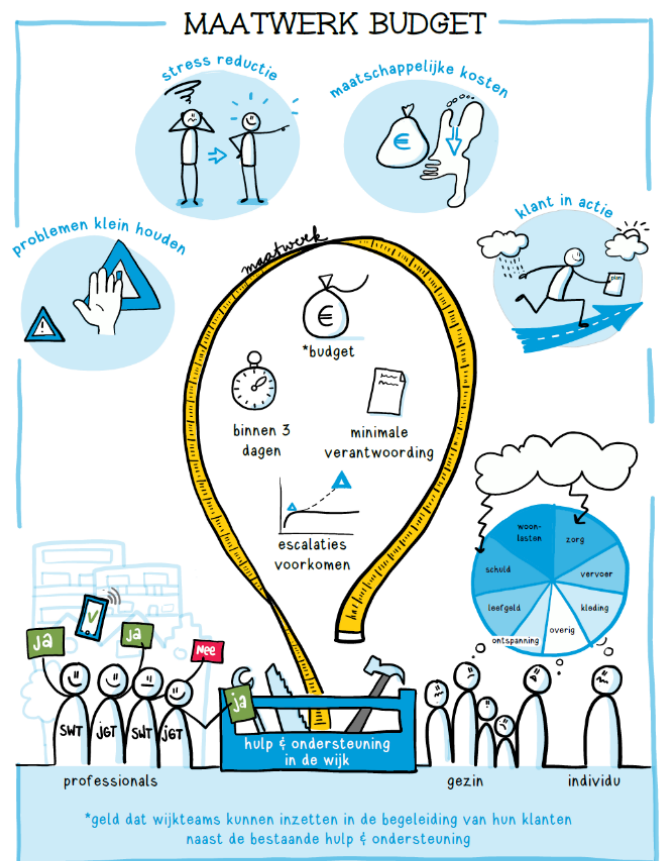
2.1 Implementatieproces

Vorbereidingen voor het werken met het maatwerkbudget zijn getroffen door een gezamenlijk projectteam van de gemeente, JGT-coaches, SWT-directeur en een medewerker van SWT en JGT. Er is een werkproces uitgewerkt waarmee de werkers het budget zo snel mogelijk in kunnen zetten met minimale verantwoording. Vaak is het maatwerkbudget namelijk met enige spoed nodig (bijvoorbeeld om huisuitzetting te voorkomen). Verantwoording wordt afgelegd met een formulier. Bij een uitgave boven een bedrag van €750,- levert de professional een kosten-baten analyse aan waaruit duidelijk wordt welke maatschappelijke kosten voorkomen worden door de inzet van het maatwerkbudget.

Geadviseerd werd de Stichting Uitvoering Maatwerkbudget (SUM) in te schakelen voor de praktische uitvoering. Deze stichting had hiermee ervaring opgedaan in Amsterdam. Zij verzorgden de bankpasjes voor elk team en er wordt gebruik gemaakt van de Pro Active app waarin alle transacties kunnen worden gevolgd. In de Pro Active App wordt bijgehouden welke transacties gemaakt worden en waarvoor deze dienen. Er waren desalniettemin toch praktische opstartproblemen, vooral met de pasjes. Na verloop van tijd werd de afhankelijkheid van de SUM (die uit één persoon bestaat) te groot ervaren en zijn de JGT- en SWT-collega, die beiden het eerste aanspreekpunt voor de collega's vormden, zelf de App gaan beheren. Daarmee zijn zij een prettige en nabije vraagbaak voor alle SWT-ers en JGT-ers geworden.

Een deel van de medewerkers was aanvankelijk huiverig voor het maatwerkbudget. Zij waren bang een geldloket te worden wanneer in Leiden bekend werd dat men bij SWT of JGT geld kon halen als men in de problemen komt. Een startbijeenkomst in juni 2019 heeft veel draagvlak gecreëerd. Pieter Hilhorst¹ was daarbij aanwezig en stelde vragen als: in welke situaties denk je "als ik de beschikking had over een beetje geld, zou ik veel effectiever kunnen zijn als hulpverlener voor deze cliënt(en)?"

¹ Pieter Hilhorst is een politicus, presentator, politicoloog en publicist (onder andere bij de Volkskrant) en heeft het maatwerkbudget (teambudget) in Amsterdam geëvalueerd



Iedere aanwezige professional had daar wel een voorbeeld van en daarmee stonden de 'doorbraakcasussen' op ieders netvlies. Daarnaast had hij vele voorbeelden uit het land. Ook Anneke Ensink, van de SUM, was bij deze startbijeenkomsten aanwezig. Zij kon vertellen over de ervaringen van 30 buurtteams in Amsterdam.

Naast deze inspirerende startbijeenkomsten zijn vanuit de gemeente Leiden kennisbijeenkomsten begeleid over alle andere vormen van financiële ondersteuning door gemeente en partnerorganisaties in de stad. Deze informatie is ook online beschikbaar gebleven.

Er zijn meerdere gesprekken aangegaan met de Stichting Urgente Noden (SUN) en Stichting Leergeld. Ook wordt nu nog regelmatig onderling overlegd met SUN en Stichting Leergeld. De wijkteams deden vaak een beroep op SUN voordat het maatwerkbudget werd geïmplementeerd. Inmiddels doen JGT-ers en SWT-ers geen beroep meer op SUN, maar benutten ze nu het maatwerkbudget indien nodig. Er is gezocht naar een manier om SUN en maatwerkbudget te combineren. Uiteindelijk is afgesproken dat het maatwerkbudget ervoor zorgt dat er in principe geen beroep meer op SUN wordt gedaan (wel voor het sociaal leenfonds maar niet voor een gift). Daardoor kan SUN zich richten op andere bewoners. Zij geven aan: "Wij zijn het vangnet; nu het maatwerkbudget er is, is er minder vangnet nodig". Stichting Leergeld heeft een apart budget ontvangen vanuit de Gemeente Leiden. Stichting Leergeld ondersteunt gezinnen met kinderen tussen 4 en 18 jaar met een inkomen tot 120 procent van het sociaal minimum. Wanneer een situatie vraagt om mogelijk maatwerkbudget, wordt indien van toepassing gekeken of Leergeld mogelijk voorliggend kan zijn.

2.2 Leerbijeenkomsten

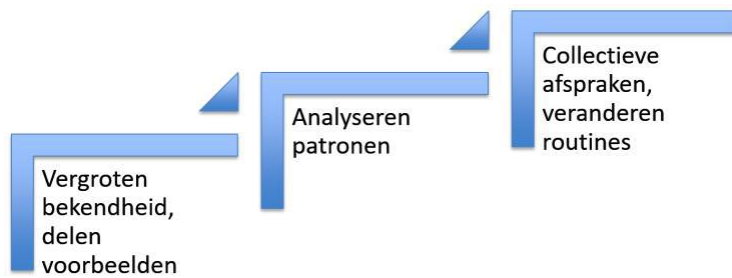
Sinds de implementatie van het maatwerkbudget zijn drie leerbijeenkomsten gehouden. De eerste leerbijeenkomst vond plaats op 28 november 2019, de tweede leerbijeenkomst op 20 april 2020 en de derde bijeenkomst op 13 juli 2020.

Het doel van de eerste leerbijeenkomst was om de eerste casussen met elkaar te delen en af te stemmen met SUN en Stichting Leergeld. Ervaringen werden uitgedeeld door de volgende punten te bespreken:

- Ervaringen – wat viel je op?
- Succesverhaal – waarom werd het een succes?
- Doorbraak – waarom was of werd het een doorbraak?
- Uitdagingen – waar liep je tegen aan? Hoe het anders/beter?

In de eerste leerbijeenkomst werd ook feedback verzameld over het maatwerkbudget. Tijdens de tweede leerbijeenkomst werd teruggekoppeld wat er met deze feedback was gedaan en werden vragen beantwoord. Zo werd er tijdens de eerste leerbijeenkomst aangegeven dat een "doorbraak creëren" een lastig doel is, daarom is het begrip verruimd naar "perspectief bieden". Pas in het eerste kwartaal van 2020 waren alle technische problemen met de bankpassen en de app goed opgelost.

Een belangrijk onderdeel van de tweede en derde leerbijeenkomst was het verschaffen van inzicht in de inzet en (soorten) uitgaven per team. De professionals krijgen zo een beter beeld van hoe teams het maatwerkbudget uitgeven en wat voor verschillen er eventueel naar voren komen. Deze manier van leren is ook terug te vinden in het model dat aangehouden wordt in de doorontwikkeling van het maatwerkbudget:



Dit model laat drie niveaus van leren zien. In het begin van de doorontwikkeling van het maatwerkbudget richten we ons op het vergroten van de bekendheid en het delen van voorbeelden. Tijdens de leerbijeenkomsten worden dan ook casussen gezamenlijk besproken om ervoor te zorgen dat mensen op één lijn zitten. Richting de derde leerbijeenkomst werd het mogelijk om de eerste patronen te vinden en analyseren doordat het aantal verstrekkingen van het maatwerkbudget toen hoger lag dan aan het begin.

Het is de bedoeling om door de analyse van patronen inzicht te krijgen in welke regels of collectieve afspraken belemmerend zijn voor bewoners in de knel. Uiteindelijk zou het maatwerkbudget niet nodig hoeven te zijn want er is een sociaal vangnet in Nederland en aanvullende voorzieningen in de stad. Toch lopen mensen soms tegen muren op in de regelgeving waardoor maatwerkbudget nodig is. Een analyse van de uitgaven in het maatwerkbudget kan leiden tot een aanpassing van de regels.

Door de groeiende ervaring worden professionals steeds beter in het beoordelen van de hulpvragen en het gericht toekennen van het maatwerkbudget. Professionals signaleren tegelijkertijd ook 'systeemfouten', bijvoorbeeld wanneer meerdere malen vergelijkbare casussen zich aandienen. De instelling van het maatwerkbudget moet er zo toe leiden dat de wijkteams, de gemeente en andere betrokken organisaties dienstbaarder worden en een sluitende aanpak realiseren. Om die reden worden SWT's en JGT's gevraagd inzicht te geven in de patronen, routines en systeemfouten die zij signaleren. Op basis hiervan kunnen de gemeente en de partners hun werkprocessen verbeteren.

Een ontwikkeling die tevens naar voren kwam tijdens de leerbijeenkomsten is dat Leidse inwoners nu met regelmaat om geld (maatwerkbudget) vragen bij SWT's doordat inwoners bekender beginnen te raken met het maatwerkbudget. Het maatwerkbudget dient echter altijd onderdeel van een hulpverleningsplan te zijn en wordt ingezet door de JGT-er of SWT-er om tot perspectief in iemands situatie te komen. Een inwoner maakt zelf niet deze beslissing. Deze ontwikkeling wordt daarom gemonitord en er wordt gezamenlijk gekeken naar hoe hier het beste mee om kan worden gegaan.

2.3 Ervaringen JGT en SWT

Het uitvoeren van het maatwerkbudget geeft nieuwe mogelijkheden binnen de bestaande manier van werken. Het bieden van maatwerk vergt veel extra tijd en energie van de medewerkers. Bij elke situatie wordt namelijk nagegaan of iemand in aanmerking komt voor het maatwerkbudget of dat de situatie te complex is of zich niet laat lenen voor een doorbraak of perspectief door middel van inzet van het maatwerkbudget. Daarnaast kan er sprake zijn van willekeur- waarom wordt maatwerkbudget bij de ene casus wel ingezet en bij de andere niet? Om ervoor te zorgen dat de verantwoordelijkheid hiervoor niet bij één medewerker alleen ligt, worden casussen onderling en in de app-groepen besproken voordat een casus goedgekeurd of afgewezen wordt. Ook worden voorbeeldcasussen uitvoerig besproken tijdens de leerbijeenkomsten om van elkaar te leren.

Medewerkers van het JGT en SWT zien graag dat er gekeken wordt naar de mogelijkheid dat meerdere professionals (zoals van Werk en Inkomen en Stadsbank) wellicht gebruik kunnen maken van het maatwerkbudget. Mogelijk leidt het tot betere onderlinge afstemming en samenwerking als zij met

elkaar van het maatwerkbudget gebruik kunnen maken. Het is dan ook mogelijk voor werknemers vanuit de gemeente, zoals Werk en Inkomen of de Stadsbank, om het maatwerkbudget zelf in te zetten voor hun klant, bijvoorbeeld voor een belaste mantelzorger die niet bekend is in het wijkteam of een nieuwkomer die geen fiets heeft en naar de Voedselbank wil gaan. Deze mogelijkheid zal volgend jaar onderzocht worden.

2.4 Samenwerking met andere partners in de stad

Stichting Urgente Noden

Zoals gezegd is er met SUN samengewerkt om de juiste rolverdeling te vinden. Dat is tot nu toe goed gelukt. In feite is het maatwerkbudget voorliggend aan SUN.

Stichting Leergeld

De samenwerking met Stichting Leergeld verloopt goed. JGT-ers verwijzen nog regelmatig naar Stichting Leergeld, bijvoorbeeld voor een tweedehands laptop of fiets. Ouders worden ook vaak via scholen naar Stichting Leergeld verwezen en kunnen via de site zelf een aanvraag doen. Ook is Stichting Leergeld in één wijkteam bij wijze van proef betrokken om te zien wat voor casussen er zoal worden voorgelegd en om actief mee te denken.

Eerste hulp bij Geldzorgen

Gebleken is dat de medewerkers van Eerste Hulp bij Geldzorgen ook regelmatig in situaties komen waarin zij gebruik zouden willen maken van het maatwerkbudget. Dit wordt gedeeltelijk ondervangen doordat de helft van het team betrokken is vanuit één van de SWT's in de stad. Tevens hebben de schuldhulpverleners het gehele jaar de mogelijkheid gehad om gebruik te maken van het doorbraakfonds Leidsche Matschappij der Weldadigheid.

Werk en Inkomen

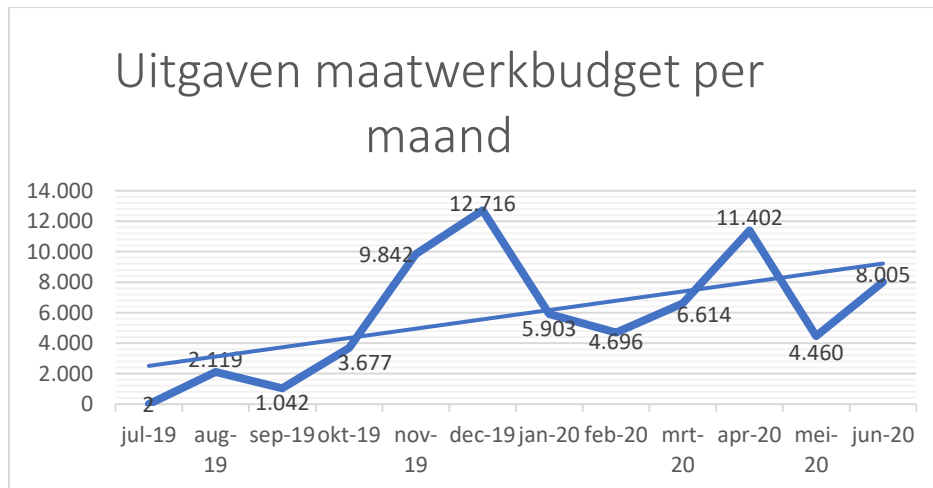
In het komende halfjaar worden medewerkers van Werk en Inkomen uitgenodigd voor de leerbijeenkomsten. Het kan namelijk voorkomen dat het maatwerkbudget is ingezet nadat de uitkering is stopgezet, wat voor verwarring bij medewerkers van Werk en Inkomen kan zorgen. Tijdens leerbijeenkomsten kunnen eventuele knelpunten besproken worden zodat de samenwerking soepeler verloopt.

3. Resultaten onderzoek

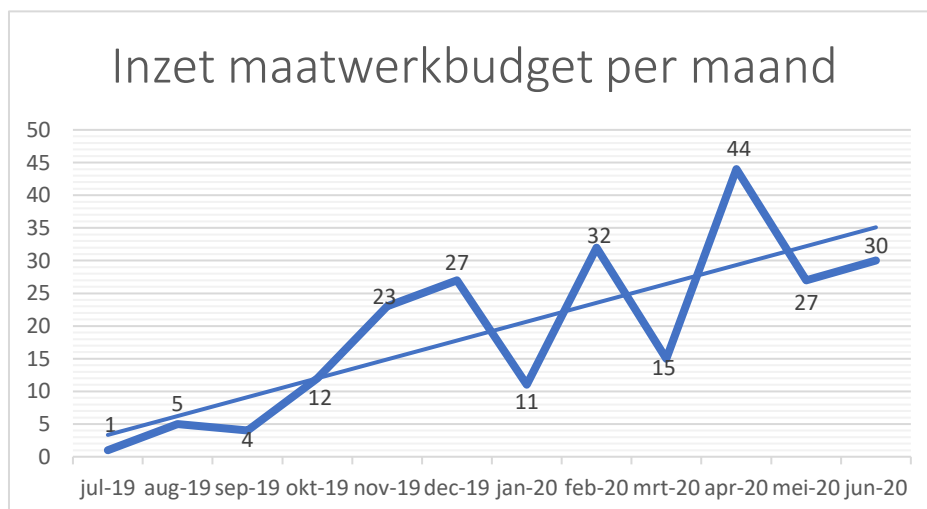
3.1 Kwantitatieve gegevens

Onderstaande twee grafieken laten de uitgaven van het maatwerkbudget per maand zien en het aantal keer dat het maatwerkbudget is ingezet. In totaal is in de periode van juli 2019 tot en met juni 2020 €70.478,- maatwerkbudget besteed, met een gemiddeld bedrag van €305,- per toekenning. Er zijn grote verschillen in bedragen te zien. Ook is er geen minimaal of maximaal bedrag waarvoor het maatwerkbudget voor ingezet kan worden. Wel wordt er een maatschappelijke kosten-baten analyse gemaakt wanneer het bedrag hoger dan €750,- is.

In figuur 1 is een geleidelijke groei in de uitgaven te zien met flinke fluctuaties in uitgaven. Figuur 2 laat eveneens een geleidelijke groei met een aantal fluctuaties zien. Echter zijn deze fluctuaties minder scherp dan de fluctuaties in uitgaven. In totaal is het maatwerkbudget 231 keer ingezet. Het is mogelijk dat het maatwerkbudget meerdere keren ingezet wordt in één gezin. Uit de grafieken is te lezen dat er pieken zijn richting het einde van het kalender jaar en bij het begin van de COVID-19 periode. Doordat we nog aan het begin staan van de implementatie van het maatwerkbudget, is het nog niet mogelijk om deze fluctuaties als vaste patronen te erkennen. Eveneens zijn er nog geen feitelijke verklaringen voor te vinden. Wel zien we dat er een geleidelijke groei in uitgaven is.

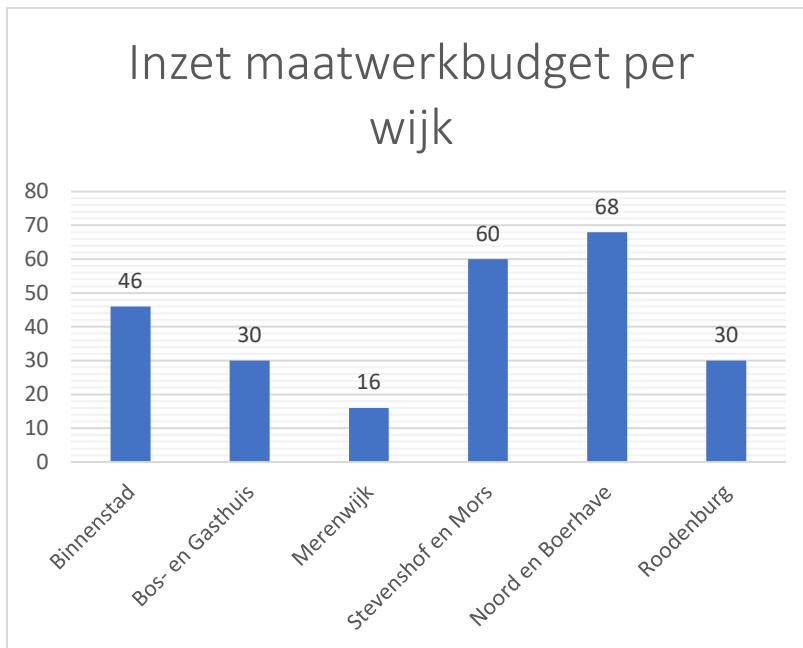


Figuur 1. Uitgaven maatwerkbudget per maand

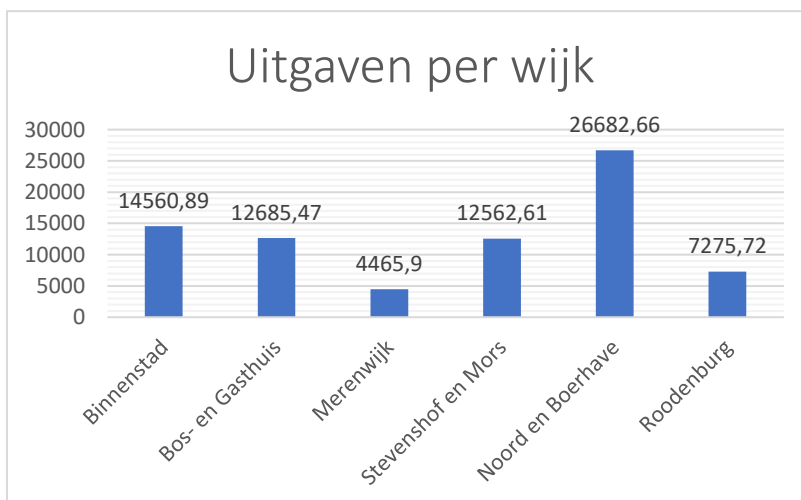


Figuur 2. Aantal ingezet maatwerkbudget per maand

Bovenstaande gegevens zijn ook per team verzameld. In figuur 3 en 4 is een redelijke gelijkheid te zien tussen het aantal verstrekkingen en het bedrag per team. Wanneer er veel verstrekkingen bij een team zijn maar het totaal bestede bedrag bij dit team laag is, betekent dit dat het maatwerkbudget in dat team voornamelijk voor lage bedragen is ingezet. Het maatwerkbudget is het meest ingezet in de wijk Noord en Boerhave en hier is het hoogst bestede bedrag. Dit is de grootste wijk van de stad. We zien dat in deze wijk zowel het JGT als het SWT het maatwerkbudget vanaf het begin vaak heeft ingezet. Wanneer dit een interventie is die altijd op het netvlies staat, wordt er vaker gebruik van gemaakt. We denken dan ook dat het gebruik steeds 'normaler' zal worden en dit ook in andere wijken zal stijgen.



Figuur 3. Aantal verstrekkingen per wijk

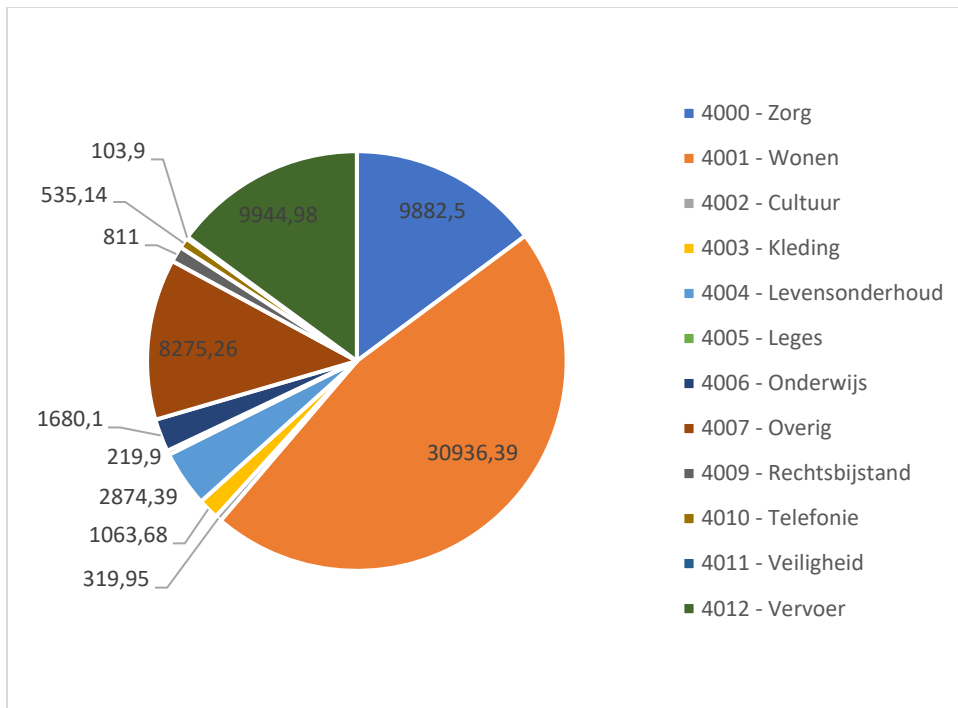


Figuur 4. Uitgaven per team

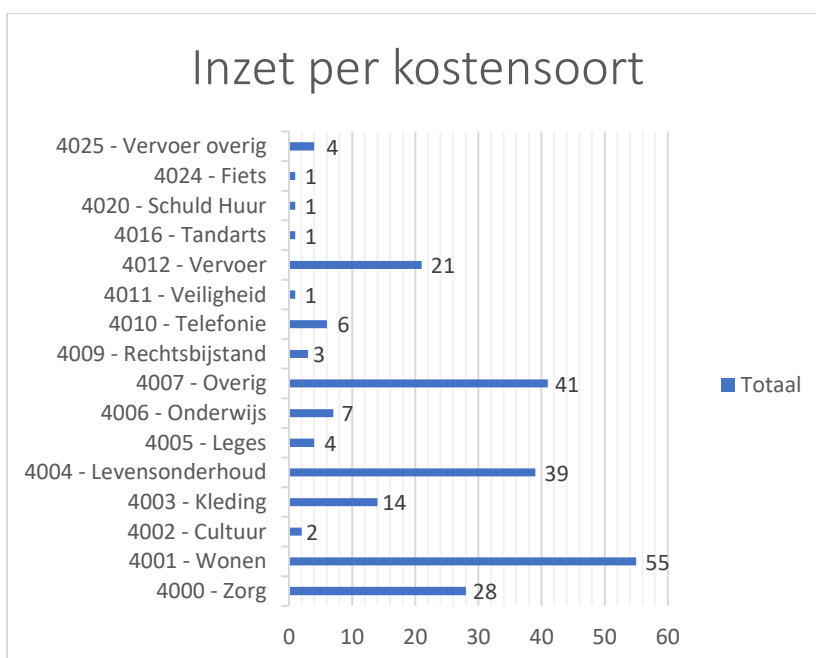
Onderstaande twee figuren zeggen iets over de kostensoorten. Figuur 5 geeft de uitgaven per kostensoort weer, figuur 6 de inzet per kostensoort. De grootste vijf uitgaven vallen onder de categorieën wonen, zorg, vervoer, overig en levensonderhoud. Voorbeelden van deze kosten zijn een maand huur (bijvoorbeeld ter voorkoming van schulden), fietsen en zorgkosten. Binnen de zorgkosten valt op dat de hoge tandartsrekeningen vaak een probleem vormen. Als gevolg hiervan is het SWT in gesprek gegaan met tandartspraktijken in de wijk. Tandartsen zijn geïnformeerd door SWT over het

maatwerkbudget, waarvan 1 vereniging de handen in één heeft geslagen door tegen een aangepast tarief tandzorg te bieden aan mensen vanuit minima. Dit is een zeer positief bijeffect van het maatwerkbudget.

Tijdens de derde leerbijeenkomst is gereflecteerd op het veelvoudige gebruik van de categorie 'overig'-welke kosten vallen onder deze categorie en passen deze kosten wellicht beter bij een andere categorie (zie ook hoofdstuk 3.4). Helaas kunnen afgesloten boekingen die in eerste instantie onder overig zijn geboekt (bijvoorbeeld omdat ze zowel een huurschuld als andere schulden voorkomen) niet meer met terugwerkende kracht worden aangepast naar de 'juiste' kostensoort.



Figuur 5. Uitgaven per kostensoort



Figuur 6. Inzet per kostensoort

3.2 Kwalitatieve gegevens

Voor de kwalitatieve analyse zijn de 25 hoogste uitgaven onderzocht, waarvan 18 boven de €750,- en 7 boven de €500,- euro waren. Voor deze 25 uitgaven zijn de drie vragen uit het afwegingskader beantwoord:

1. Welk probleem lost dit op?
2. Welke maatschappelijke kosten worden voorkomen wanneer de voorziening wordt ingezet?
3. Welke activiteiten gaat de cliënt ondernemen om vergelijkbare problemen in de toekomst te voorkomen?

Van de 25 hoogste uitgaven viel het grootste deel onder de categorie wonen. Het ging met name om kwesties als huurschuld, eerste huur en borg bij verhuizing, vaste lasten, schoonmaak, inrichting en apparatuur. Het hoogste bedrag was twee maanden leefgeld voor een gezin. De inkomsten van het gezin waren weggefallen door corona en de aanvragen voor tegemoetkoming overheid en bijstand duurden te lang. Het gebruik van maatwerkbudget zorgde ervoor dat schulden en bijkomende stress voorkomen werden voor dit gezin. Vervolgens krijgt het gezin hulpverlening van SWT voor begeleiding bij de financiële situatie. In onderstaande kaders (zie figuur 7) staan meer casussen uitgelicht. Het kwam vaker voor dat een inwoner gebruik van maatwerkbudget moest maken omdat de uitkering of schuldhulp niet goed of tijdig op gang kwam. Als we kijken naar de drie leerniveaus, zien we dat dit een terugkerend patroon is waarvan het belangrijk is dat dit zowel met Werk en Inkomen als Stadsbank besproken wordt.

De grootste maatschappelijke kosten die voorkomen werden door het inzetten van het maatwerkbudget was het oplopen van schulden en de kosten die daarbij komen kijken zoals schuldsanering of huisuitzetting. Schulden verveelvoudigen zich daarnaast snel waardoor iemand er sneller op achteruit gaat. Ook heeft het maatwerkbudget vereenzaming en verlies van zelfredzaamheid in veel gevallen voorkomen. Zoals hierboven beschreven, vielen veel uitgaven onder de categorie wonen, zoals hulp bij huurkosten of vaste lasten. Het inzetten van het maatwerkbudget voorkomt vervolgens maatschappelijke kosten gelinkt aan huisvestingsproblemen, ontruiming, langdurige en intensieve begeleiding en alternatieve zorg voor kinderen zoeken.

Een thema dat bij merendeel van de aanvragen naar voren kwam is het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt en het zorgen voor zichzelf en/of kinderen of familie. Het merendeel van de cliënten van de onderzochte 25 casussen is alleenstaand. Acties die de cliënten zelf ondernemen om een soortgelijke situatie in de toekomst te voorkomen zijn onder andere het ontvangen van begeleiding (bijvoorbeeld bij het SWT), Nederlandse les volgen, budgetbeheer starten of bewindvoering aanvragen of het starten van een opleiding. Echter kan een cliënt niet altijd iets doen aan de ontstane situatie waardoor er geen actie ondernomen kan worden om iets soortgelijks in de toekomst te voorkomen (bijvoorbeeld door het tijdelijk uitvallen van inkomsten door Corona).

Gebitsrenovatie

Deze alleenstaande man had een zeer slecht gebit wat zijn zelfvertrouwen aantastte en ervoor zorgde dat hij niet kon solliciteren en geen netwerk op kon bouwen. Maatwerkbudget is ingezet voor gebitsrenovatie om verdere vereenzaming en werkloosheid (en uitkering) te voorkomen. Daarnaast is bewindvoering gestart en is er een maandelijks gesprek met het SWT.

Wonen; huurschuld

Een alleenstaande moeder met twee kinderen had een huurschuld opgebouwd doordat zij drie maanden geen uitkering had. Hierdoor dreigde het gezin uit huis gezet te worden, waarbij de kinderen naar een pleeggezin zouden gaan. Het maatwerkbudget is ingezet om deze huurschuld te betalen zodat dit gezin in de woning kan blijven. De vrouw ontvangt begeleiding bij de Stadsbank om een soortgelijke situatie in de toekomst te voorkomen.

Levensonderhoud

De inkomsten van een gezin met vier kinderen viel weg door COVID-19. De kostwinner is taxi-chauffeur (ZZP'er) en had geen werk meer. Om de tijd voor de verwerking van de aanvraag voor tegemoetkoming van de overheid en bijstand te overbruggen, werd het maatwerkbudget ingezet om de kosten voor twee maanden leefgeld, huur en vaste lasten op te vangen. Dit voorkomt het opbouwen van schulden en de bijkomende kosten en stress. Het gezin ontvangt hulpverlening van het SWT voor de financiële situatie.

Vervoer; elektrische bakfiets

Deze alleenstaande vrouw heeft twee jonge kinderen die naar verschillende scholen gaan. Eén van de kinderen is lichamelijk en verstandelijk beperkt. Ook zijn regelmatige ziekenhuisbezoeken nodig. Ter voorkoming van hoge kosten aan taxi's en mogelijke schooluitval en ter ondersteuning van dit gezin is maatwerkbudget ingezet voor een elektrische fiets. Daarnaast is er mantelzorg en ondersteuning om dit gezin verder te ondersteunen.

Figuur 7. Voorbeelden inzet maatwerkbudget

3.3 Effecten Corona

Voor deze evaluatie is onderzocht of corona impact heeft gehad op het inzetten van het maatwerkbudget. In figuren 1 en 2 is in april een piek te zien in het aantal keer dat het maatwerkbudget uitgegeven is en in de hoogte van het bedrag. Echter is deze stijging niet te verklaren door corona-gerelateerde uitgaven. Belangrijk is ook om te benadrukken dat het maatwerkbudget nog maar een jaar geleden van start is gegaan waardoor er nog geen vaste patronen te zien zijn. Er kan aldus geen link gelegd worden tussen de piek in uitgaven en inzet in april en de COVID-19 uitbraak. Het zou eveneens een fluctuatie in de geleidelijke stijging kunnen zijn. Wel zijn er een aantal uitgaven aan corona toe te kennen. Echter zijn dit niet voldoende uitgaven om deze piek in het aantal uitgaven in april te koppelen aan de COVID-periode.

De wijkteams is gevraagd om aan te geven wat voor corona-gerelateerde uitgaven gemaakt zijn vanaf maart. In een aantal gezinnen was het werk en inkomen uitgevallen door corona. Maatwerkbudget is bij hen ingezet om kosten op te vangen die zij niet konden betalen door deze weg gevallen inkomsten. Daarnaast is het maatwerkbudget ingezet om een televisie van €300.- te kopen voor twee gezinnen

voor afleiding in huis en om de ontwikkelingen rondom Corona te kunnen volgen. Beide gezinnen verkeerden in zeer stressvolle situaties, waarvan één gezin uit een moeder bestond die mensen had verloren aan corona. Deze televisies leidden tot stressreductie en voorkwamen ergere problematiek. Een andere Corona-gerelateerde uitgave is voor een minderjarige dame. Het maatwerkbudget werd ingezet om een laptop met webcam aan te schaffen zodat haar GGZ-behandeling door kon blijven gaan.

3.4 Ontwikkelingen maatwerkbudget

De jaarlijkse begroting als opgenomen in het Beleidsplan Armoedebeleid 2019-2022 is €600.000,-. Dit is inclusief implementatiekosten voor JGT en SWT. De implementatiekosten voor 2019 waren €120.840,- (JGT en SWT bij elkaar opgeteld) en voor 2020 €86.690,- (JGT en SWT bij elkaar opgeteld). Deze kosten liggen in het eerste jaren hoger omdat we ons nog in de implementatiefase bevinden en omvatten formatie, leerbijeenkomsten, administratieve verwerking, bankaccount, software en overige uitvoeringskosten. Vanaf 2021 zullen dit niet meer zozeer implementatiekosten maar vooral uitvoeringskosten zijn zoals kosten voor formatie en administratieve verwerking.

In het eerste jaar is totaal €70.478,- besteed, van juli 2019-juni 2020. Beide bedragen (implementatiekosten en het bestede bedrag) bij elkaar opgeteld komt neer op een totaalbedrag van €191.318,- voor het eerste jaar. Het bestede bedrag is aanzienlijk lager dan het begrote bedrag. Dit kent meerdere oorzaken. De oorspronkelijke eis dat het maatwerkbudget enkel ingezet kon worden om een doorbraak te bieden was te krap. Om die reden is deze eis veranderd naar dat het maatwerkbudget perspectief hoort te bieden. Daarnaast hebben nieuwe regelingen een aanlooperperiode nodig voordat het gebruik op gang komt. Het is een bekend fenomeen bij andere gemeenten dat het maatwerkbudget een aanlooperperiode nodig heeft. Bij gemeente Zaanstad duurde het bijvoorbeeld anderhalf jaar voordat zij een fikse stijging zagen in het aantal keer dat het maatwerkbudget werd ingezet. Vanuit Stichting Uitvoering Maatwerkbudget wordt gemeld dat gemeente Leiden in verhouding met andere steden het maatwerkbudget zeer goed weten in te zetten. De JGT-ers en SWT-ers kijken naar het totale leefgebied van de cliënt en maken een weloverwogen beslissing over het inzetten van het maatwerkbudget.

Zoals omschreven in de Kaderbrief, worden voor de komende jaren wederom onderbestedingen verwacht, met een onderbesteding van €300.000 in 2021 en €150.000 in 2022. Voor het tweede jaar is besloten om financiële veranderingen aan te brengen. Zowel de uitvoeringskosten als het maatwerkbudget zijn neerwaarts bijgesteld. Voor het aankomende jaar is €450.000,- begroot voor het maatwerkbudget. Gebaseerd op de ontwikkelingen tijdens het eerste jaar, is beoordeeld dat ook dit bedrag genoeg zal zijn voor het jaar 2021. Het maatwerkbudget is een openeinderegeling. Dit betekent dat als blijkt dat de kosten of aantallen toch hoger liggen dan verwacht, de raad tijdig op de hoogte gebracht zal worden zodat het budget aangepast kan worden.

In de figuren is te zien dat er een geleidelijke, stijgende lijn is in het aantal verstrekkingen van het maatwerkbudget per maand. Door het houden van leerbijeenkomsten wordt er aandacht gevestigd op het leerproces in het gebruik van het maatwerkbudget. Tijdens de derde leerbijeenkomst is dieper ingegaan op waarom de categorie 'overig' vaak wordt gebruikt (zie figuur 5 en 6). Door gezamenlijk oefeningen te doen, hebben we gekeken naar hoe het beter onderverdeeld kan worden. Ook is besloten om de categorieën te veranderen zodat de data nog specifiek kan worden. De nieuwe categorieën zijn als volgt:

- Huishoudelijke apparatuur
- Kleding
- Levensonderhoud
- Bril
- Tandarts
- Fysiotherapeut
- Medisch overig
- (Schuld) energie/water
- (Schuld) huur
- (Schuld) ziektekosten
- (Schuld) overig
- Studie
- Fiets
- Vervoer overig
- Woninginrichting
- Juridische kosten/leges
- ID-kaart/paspoort
- Computer/laptop
- Overig

Deze categorieën zijn gelijk aan de categorieën die SUN gebruikt. Dit heeft als voordeel dat de data uit Leiden beter vergeleken kan worden en zaken specifiek(er)er geduid kunnen worden.

Wijziging financiering Noodpotje

Vanaf januari 2021 zal tevens een andere wijziging plaatsvinden. De Stichting Leidsche Maatschappij van Weldadigheid (LMvW) financiert vanaf 2015 een noodpotje voor elk wijkteam in Leiden. Wijkteams kunnen gebruik maken van dit noodpotje wanneer een inwoner in een noodsituatie verkeert en met spoed geld nodig heeft. Het komt namelijk voor dat een cliënt even op weg geholpen kan/moet worden met het beschikbaar stellen van een klein bedrag, om acute nood te lenigen. Voorbeelden hiervan zijn: een ID kaart die met spoed aangevraagd moet worden, een fietsband die gerepareerd moet worden, geld voor het openbaar vervoer om op een belangrijke afspraak te kunnen komen, postzegels, boodschappengeld enz.

Bij het beschikbaar stellen van een bedrag (maximaal €100,- per klant) overlegt de sociaal werker met tenminste één collega over de noodzaak van de verstrekking. De klant moet nadrukkelijk weten dat het een eenmalige gift is, die door de bijzondere omstandigheden kan worden verstrekt. Gebruik van het noodpotje verschilt met het inzetten van het maatwerkbudget in het opzicht dat geld uit het noodpotje enkel voor noodsituaties dient en direct beschikbaar is, waarbij een aanvraag voor het maatwerkbudget vooraf goedkeuring via de appgroep dient te krijgen. Ook wordt er geen hulpverleningstraject aan het gebruik van het noodpotje gekoppeld.

Per sociaal wijkteam wordt jaarlijks een bedrag van €1000,- (twee keer €500 euro) ter beschikking besteld. Elk wijkteam houdt een overzicht bij met welk bedrag wanneer wordt uitgekeerd en ten behoeve van welk doel. In 2019 is in totaal 111 keer gebruik gemaakt van dit noodpotje.

LMvW heeft aangegeven de financiering voor dit noodpotje stop te zetten vanaf januari 2021 omdat het gebruik ervan overlapt met het inzetten van het maatwerkbudget. Omdat er een gat zou vallen in de dienstverlening zonder beschikbaarheid van dit noodpotje, is besloten om dit noodpotje vanaf januari 2021 te financieren vanuit het huidige maatwerkbudget. Dit betekent dat maximaal €7000 van het maatwerkbudget vanaf 2021 zal worden gebruikt voor het verstrekken van een eenmalige gift voor acute noodsituaties ter hoogte van maximaal € 100 per keer.

4. Conclusie

In het afgelopen jaar hebben de hulpverleners van het JGT en SWT hard gewerkt aan het inzetten van het maatwerkbudget voor elke individuele toekenning. Omdat het om maatwerk gaat, wordt bij elke Leidse inwoner die financiële hulp of ondersteuning nodig heeft, afgewogen wat passend is voor deze persoon. Wanneer dit het maatwerkbudget betreft, wordt ervoor gezorgd dat het juiste maatwerk geboden wordt en dat een vergelijkbaar probleem in de toekomst voorkomen wordt. Deze nieuwe, toekomstgerichte manier van werken vergt veel inzet van de hulpverleners. In het eerste jaar zijn honderden Leidse inwoners succesvol geholpen door het inzetten van het maatwerkbudget. De cijfers van dit eerste jaar laten tevens zien dat hier een geleidelijke groei in waar te nemen is. De verwachting voor de komende jaren is dan ook dat er meer en meer inwoners geholpen zullen worden met als gevolg dat verergerde problematiek en hogere maatschappelijke kosten voorkomen worden. Dit zal onder andere moeten blijken uit de evaluatie van het Beleidsplan Armoedebeleid 2019-2022 dat in 2021 zal volgen.

Een projectteam volgt de ontwikkelingen van het maatwerkbudget in Leiden nauwkeurig, en zal bewaken dat ons doel wordt bereikt, namelijk om zoveel mogelijk mensen te bereiken en er zo voor te zorgen dat iedere persoon die geholpen kan worden met het maatwerkbudget, deze ondersteuning ook kan ontvangen. Het komende jaar zal in het teken staan van meer inwoners bereiken die de ondersteuning nodig hebben. Inwoners dienen te weten dat zij bij hun wijkteam terecht kunnen als zij (financiële) ondersteuning nodig hebben. Het wijkteam bekijkt dan of maatwerkbudget perspectief kan bieden of dat een andere voorziening voorliggend is. Daarnaast zal eraan gewerkt worden dat alle professionals in Leiden bekend zijn met het maatwerkbudget zodat zij inwoners met een hulpvraag die bij het maatwerkbudget past, kunnen doorverwijzen naar het wijkteam. Ook zal tijdens de leerbijeenkomsten met de professionals van het JGT en SWT (en samenwerkende partners) overlegd worden op wat voor manieren dit nog meer bereikt kan worden. Tijdens de leerbijeenkomsten zal daarnaast een grotere focus gelegd worden op het tweede en derde leerniveau, namelijk het analyseren van patronen en het maken van collectieve afspraken, alsook het veranderen van routines waar dit nodig is.