

De Utrechtse aanpak: meer generalisten

Een speciaal team voor de steun aan gedupeerde ouders? Gemeente Utrecht maakte een andere keuze. Zij besloot om de bestaande organisatie uit te breiden met de nodige kennis. Het argument: “Door op dezelfde manier te blijven werken, kunnen onze inwoners op de vertrouwde manier ondersteuning vinden én krijgen”.

Toen bleek dat het aantal (mogelijk) gedupeerde ouders veel groter was dan aanvankelijk werd aangenomen, stond de gemeente Utrecht voor een belangrijke keuze: het inrichten van een aparte projectorganisatie voor het bieden van brede steun, of niet? Beleidsadviseur H       Bos: “We besloten om dat niet te doen. Als we hadden gekozen voor een projectorganisatie, dan hadden we een speciaal team ingericht voor steun aan (mogelijk) gedupeerde ouders. Dat had een aantal voordelen. De financiële verantwoording is bij een speciaal team bijvoorbeeld makkelijker inzichtelijk te maken. Mensen die in één team werken, zijn fysiek vaker bij elkaar en dat maakt het delen van informatie en kennis eenvoudiger dan wanneer zij verspreid zijn over meerdere teams.” Toch maakte Utrecht een andere keuze.

Eenvoud

Gemeente Utrecht besloot om de extra middelen en mensen die nodig waren, in te bedden in de reguliere organisatie. Helene Bos: “Eenvoud is een van de leidende principes van onze gemeente, ook als het aankomt op het leveren van zorg. Dat betekent zo min mogelijk versnippering. Toegang tot hulp in onze gemeente moet eenvoudig zijn en dus kozen we ervoor om geen nieuwe routes toe te voegen aan onze dienstverlening. Wat we hebben gedaan is de bestaande buurtteams uitbreiden met specialistische kennis.”

Misschien wel de belangrijkste reden om voor deze aanpak te kiezen, is dat de hulp aan een gezin steeds een vast gezicht heeft. Helene Bos: “In een projectorganisatie wordt na afloop van het project het werk overgedragen. En dat wilden we niet,”. Gezinswerker Tom van der Eijk vult aan: “Wij willen in Utrecht als generalisten werken en iedereen altijd dezelfde ingang bieden. Dat doen we al zeven jaar en dan blijven we ook doen. We willen een gezin niet doorzetten naar iemand anders. Het systeem heeft mensen ontzettend hard geraakt, en hun vertrouwen in de systeemwereld is daardoor weg. Dat vraagt om stabiliteit. Wij kunnen niet meer goedmaken wat er is gebeurd, maar wij kunnen wel meedenken over en meewerken aan de eerste stap naar voorzichtig herstel.”

Organisatie

De psychosociale dienstverlening aan de inwoners van gemeente Utrecht wordt geleverd door 18 buurtteams. De vierhonderd gezinswerkers van de buurtteams zijn in dienst bij Lokalis. Stichting Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht (BTO Sociaal) bedient daarnaast klanten van 18 jaar en ouder z    n  n kinderen, en ouderen. De stad telt ruim 1.200 (mogelijk) gedupeerde ouders, waarvan een kwart heeft aangegeven hulp te willen. Afhankelijk van het aantal gedupeerden in het werkgebied, kreeg elk team een of meerdere personen toegewezen voor hulp bij de hersteloperatie kinderopvangtoeslag.

Maatwerkpotje

Speciaal voor gedupeerde ouders heeft de gemeente een 'toeslagenherstelpotje' gemaakt voor maatwerk. Bijvoorbeeld voor een wasmachine, of voor een opleiding die nooit gevolgd kon worden. Gezinswerkers, een medewerker van Werk en Inkomen, en de sociaalraadsleden bepalen onderling snel en pragmatisch of een ouder recht heeft op geld uit dat potje. Ze lichten de casus geanonimiseerd toe in een besloten app-groep voor dat doel. Tom: "Bij 3 keer 'ja' is het een 'go'." Voor bedragen boven de 5000 euro is er een andere groep van vier mensen die akkoord moet geven: een gezinswerker, een manager van een buurtteam, een projectleider en een manager van Werk & Inkomen.

De teams leveren maatwerk waar nodig. Van der Eijk zegt daarover: "Doen wat nodig is, was al een van de leidende principes van onze gemeente. We zetten nu nog een extra stap om te doen wat nodig is, en om te werken aan het herstel van vertrouwen en de genoegdoening van getroffen gezinnen."

Specialisten en generalisten

De buurtteams werken nauw samen met medewerkers van de gemeente. Van der Eijk is erg te spreken over de prioriteit die gezinswerkers van hen krijgen. "Wanneer wij aangeven dat het om een toeslagenouder gaat, zetten zij meteen een stap extra. Hoe druk ze het ook hebben. Dat geldt ook voor de schuldhulpverlening en voor specialistische jeugdhulp."

Gemeente Utrecht heeft ook een sociaal raadsman aangesteld die op de hoogte is van alle juridische en fiscale aspecten rondom de hersteloperatie kinderopvangtoeslag en de beschikbare steun vanuit de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De buurtteams weten waar al die specialistische kennis te vinden is. "Niet iedereen hoeft zelf een 10 te scoren op kennis," zegt Van der Eijk. "Voordat de VNG alle informatie samenbracht op hun website, hadden wij zelf een online platform gemaakt met informatie en antwoorden op veelgestelde vragen. Veel van wat we weten is daar beschikbaar."

Kindregeling

De kindregeling komt eraan en ook die wordt door de gemeente Utrecht ingebed in de eigen organisatie. "ook hier creëren we niet weer een nieuwe route" aldus Van der Eijk. "Dat betekent dat wanneer mensen pas over een jaar of twee een hulpvraag hebben, zij nog gewoon contact kunnen zoeken met het buurtteam. Dat is duurzaam en toekomstbestendig."

Over de kindregeling zegt Bos dat de gemeente de hulp van de Belastingdienst goed zou kunnen gebruiken, om tot vertrouwen in de overheid te komen. "Het zou erg gewaardeerd worden als iemand van de Belastingdienst aan kinderen zou willen komen vertellen dat het niet de schuld van hun ouders was dat sommige kinderen armoede en andere problemen hebben ervaren. Maar dat kwam door de problemen met de kinderopvangtoeslag. Onze professionals doen wat nodig is, daar zou de Belastingdienst mee kunnen helpen door gesprekken aan te gaan met inwoners van Utrecht die daar bij gebaat zijn."

KADER

Dit zijn de leidende principes van het zorgmodel van de gemeente Utrecht:

- Leefwereld centraal | De inwoner/ het gezin/ het kind/ de jongere in het dagelijkse leven vormt het uitgangspunt voor de ondersteuning en voor beleidsontwikkeling.
- Doen wat nodig is | Maatwerk bieden in aanvulling op en in samenwerking met de inzet van het eigen netwerk. Flexibiliteit boven uniformiteit en 'productdenken'.
- Ruimte voor professionals | Ruimte voor professionele afwegingen en beslissingen.
- Uitgaan van mogelijkheden | Normaliseren in plaats van problematiseren. Aansluiten bij de mogelijkheden van de inwoner/ het gezin/ het kind/ de jongere en diens omgeving.
- Zo nabij mogelijk | Zorg beschikbaar in de eigen buurt, maatwerk in aansluiting bij de inwoner/ het gezin/ het kind/ de jongere en de omgeving daar omheen.
- Eenvoud | De inhoud is leidend, niet het systeem. Een overzichtelijk en minder versnipperd zorglandschap, minder bureaucratie.

[Meer weten?]

Meer weten over de Utrechtse aanpak en het wel of niet inrichten van een projectorganisatie? Neem contact op met de VNG via hersteloperatie@vng.nl en wij verbinden je met de juiste persoon.