

Vergaderjaar 2022–2023

34 477

Sociaal domein

Nr. 84

BRIEF VAN DE MINISTER VOOR ARMOEDEBELEID, PARTICIPATIE EN PENSIOENEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 4 juli 2023

Het kabinet vindt het belangrijk dat de overheid oog heeft voor de menselijke maat, dichtbij en aanspreekbaar is, en dat professionals in de uitvoering meer ruimte krijgen.¹ Samen met landelijke uitvoeringsorganisaties en gemeenten werkt het kabinet hard aan het versterken van de uitvoering. Een van de initiatieven op dit vlak is het interdepartementale Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens. Dit programma startte in mei 2019, met als doel om professionals in het sociaal domein meer handelingsperspectief te bieden om inwoners in complexe multiprobleemsituaties eerder en sneller te helpen. Per 1 januari 2023 is de programmafase afgerond en is PMM structureel ingebed, onder de nieuwe naam Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek (PMM). Deze borging van PMM, als landelijke hulpstructuur voor complexe multiproblematiek in het sociaal domein, vormt een stap vooruit in het hanteren van de menselijke maat in de dienstverlening van de overheid. PMM staat daarbij niet op zichzelf, maar is verbonden met het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering (WaU) en andere initiatieven op het vlak van maatwerk.²

In de brief «Voortgang Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens» van 6 juli 2022 kondigde ik aan dat ik begin 2023 een evaluatie van het functioneren van het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek met uw Kamer zou delen. En ook een analyse van de door PMM behandelde casuïstiek.³ Beide onderzoeken zijn inmiddels uitgevoerd door kennis- en adviesbureau Stimulansz. Hierbij bied ik u – mede namens de

¹ Coalitieakkoord 2021 – 2025, «Omzien naar elkaar, vooruitkijken naar de toekomst» (Bijlage bij Kamerstuk 35 788, nr. 77).

² PMM trekt samen op met o.a. het programma WaU, de Maatwerkplaatsen (zowel voor het oplossen van casussen als voor het leren uit casuïstiek), het Wetsvoorstel versterking waarborgfunctie Awb, het traject rond hardvochtigheden in sectorale wet- en regelgeving en het Wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek sociaal domein.

³ Kamerstuk 34 477, nr. 81.

Ministers van OCW, BZK, de Minister voor Rechtsbescherming en de Staatssecretarissen van VWS en Financiën (Toeslagen en Douane) – beide rapporten aan. Daarnaast informeer ik u zoals toegezegd⁴ met deze brief over de wijze waarop de programmafase is afgerond en PMM structureel is geborgd.

1. Evaluatie functioneren Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek

Het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek (LMM) is het uitvoerend hart van PMM. Het zorgt ervoor dat er één aanspreekpunt bij het Rijk is voor vastgelopen multiprobleemsituaties. Het LMM ondersteunt professionals van gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties bij het vinden van een oplossing. Het beschikt daarbij over instrumenten zoals het Maatwerkregister, het Landelijk Escalatie Team (LET) en de Overbruggingsprocedure. Via het Maatwerkregister kunnen maatwerkprofessionals van de bij PMM aangesloten organisaties snel en eenvoudig contact met elkaar opnemen. Als het LMM niet tot een oplossing weet te komen, kan het de probleemsituatie opschalen naar het LET om zo op bestuurlijk niveau tot een doorbraak te komen. De Overbruggingsprocedure kan voorfinanciering of garantstelling bieden, om te zorgen dat gewenste hulp tijdig kan worden ingezet. Dit is bedoeld voor situaties waar duidelijk is welke ondersteuning of voorziening nodig is, maar nog niet duidelijk is welke partij hiervoor moet betalen. Samen met de onderdelen Professionaliseren (kennisbijeenkomsten over maatwerk bij multiproblematiek) en Systeempleren (leren van casuïstiek) vormen deze instrumenten een samenhangende hulpstructuur voor professionals. Al pionierend heeft het LMM zijn werkwijze aangescherpt en zich gepositioneerd in het brede sociaal domein, van zorg tot veiligheid. Om het LMM verder te ontwikkelen, is samen met kennis- en adviesbureau Stimulansz het rapport «Het Maatwerkloket, een evaluatie voor de doorontwikkeling» opgesteld. Op basis van een analyse van 160 probleemsituaties die het LMM in de periode 2019–2022 heeft behandeld en interviews met uitvoeringsprofessionals en PMM-medewerkers, zijn ontwikkelingen benoemd en aanbevelingen geformuleerd.⁵

Uit de analyse blijkt dat professionals in ruim de helft van de multiprobleemsituaties binnen een maand na de interventie van het LMM weer verder konden. In andere gevallen was de doorlooptijd een paar maanden, tot een half jaar. Stimulansz stelt dat het LMM zijn rol richting professionals steeds beter heeft opgepakt. Professionals ervaren het LMM als laagdrempelig en toegankelijk. Ze ervaren de vasthoudendheid van het LMM in het oplossen van de probleemsituaties als een steun in de rug. Ook waarderen ze het Maatwerkregister. Met behulp van dit register kunnen ze direct en snel afstemmen met andere maatwerkfunctionarissen die bij de casus zijn betrokken. Dit bevordert een succesvolle aanpak. De volgende probleemsituatie illustreert de meerwaarde van het Maatwerkregister.

⁴ Kamerstuk 34 477, nr. 81.

⁵ In 2019 draaide PMM eerst als kleinschalige proef, met 12 gemeenten. Inmiddels zijn 54 gemeenten bestuurlijk aangesloten bij PMM. Daarnaast zijn 15 landelijke uitvoeringsorganisaties aangesloten.

Echtgenote in de problemen na opname echtgenoot

Toen de echtgenoot van mevrouw naar het verpleeghuis verhuisde, is haar AOW omgezet van een AOW voor gehuwden in een AOW voor alleenstaanden. Een bijkomend gevolg is dat de eigen bijdrage, die haar man voor de Wet langdurige zorg moet betalen, wordt verhoogd. Dit zorgt voor financiële tegenslag en stress bij mevrouw. Op verzoek draait de SVB de AOW terug naar gehuwdenpensioen. Nu dient echter nog de eigen bijdrage te worden gecorrigeerd bij het CAK.

Voortvarende oplossing dankzij Maatwerkregister

Als de sociaal raadvrouw die mevrouw bijstaat zelf niet tot een oplossing kan komen in deze situatie, biedt het Maatwerkregister uitkomst. Via het register zoekt zij contact met de maatwerkfunctionaris van het CAK. Door deze directe lijn kan de situatie van mevrouw op financieel vlak voortvarend worden gestabiliseerd.

Het instrumentarium van PMM wordt steeds verder geoptimaliseerd. Inmiddels is de PMM masterclass over ruimte in wet- en regelgeving voor maatwerkoplossingen verder ontwikkeld en structureel geborgd.⁶ Deze masterclass wordt door professionals zeer gewaardeerd. De Overbruggingsprocedure gericht op het zorgdomein wordt verbreed naar het gehele sociaal domein. Bij de uitwerking hiervan moeten de huidige belemmeringen (t.a.v. de onrechtmatigheid van financiële transacties) worden weggenomen. De brede Overbruggingsprocedure zal naar verwachting nog in 2023 operationeel zijn. Daarnaast heeft PMM een «Waardenkaart sociaal domein» ontwikkeld.⁷ In denksessies met inwoners, ervaringsdeskundigen, professionals en beleidsmakers van gemeenten, landelijke uitvoeringsorganisaties en departementen is een overzichtelijke set van de belangrijkste waarden in het sociaal domein opgesteld. Met deze waardenkaart wil PMM meer gelijke gerichtheid stimuleren in de uitvoering in het sociaal domein. Dit sluit aan bij de constatering in het Stimulansz rapport dat een breed gedeelde visie – over alle wetten in het sociaal domein heen – wenselijk is.⁸

2. Analyse van de bij PMM ingediende multiprobleemsituaties

Een belangrijk onderdeel van de werkwijze van PMM is het trekken van lessen uit de multiprobleemsituaties die bij PMM worden ingediend: welke rode draden zijn zichtbaar? En wat betekenen die voor de uitvoering, het beleid en de wet- en regelgeving? In het rapport «Het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek: een analyse van de casuïstiek» zijn 160 afgeronde casussen uit de periode 2019–2022 geanalyseerd.⁹ Het rapport bevat kwantitatieve gegevens die laten zien hoe vaak gemeenten, landelijke uitvoeringsorganisaties, departementen en wetgeving een rol speelden in de casussen. Daarnaast is geanalyseerd op welke levensdomeinen zich knelpunten voordoen. Organisaties die vastlopen in complexe casuïstiek weten de weg naar het LMM steeds beter te vinden. Zo maakt het LMM zichtbaar waar professionals in de

⁶ Deze masterclass is door PMM opgezet in samenwerking met de Academie voor Wetgeving en Overheidsjuristen en de landsadvocaat.

⁷ Argumentenfabriek 2023, Werken vanuit waarden in het sociaal domein. De waardenkaart is ontwikkeld in het kader van «OnsPact», een project van gemeente Tilburg en de Ministeries van SZW, VWS en BZK.

⁸ «Het Landelijk Maatwerkloket Multiproblematiek: een analyse van de casuïstiek». Stimulansz 2023, p. 23.

⁹ Volgende rapporten met analyses van de PMM-casuïstiek zullen steeds via de website van PMM inzichtelijk zijn: www.maatwerkmultiproblematiek.nl.

dagelijkse praktijk tegen aan lopen. En draagt het LMM bij aan het ophalen van signalen en leerpunten uit de uitvoeringspraktijk.

Hieronder volgt een voorbeeld dat illustreert dat PMM niet alleen helpt bij het oplossen van vastgelopen multiprobleemsituaties, maar ook bijdraagt aan het signaleren en oplossen van systeemknelpunten.¹⁰

Mevrouw met studieschuld, in financieel en psychisch zwaar weer

Mevrouw heeft een studieschuld bij DUO. De eerste jaren van haar opleiding heeft ze naast haar studie gewerkt om kosten zoals het collegegeld en de kamerhuur te kunnen betalen. Vanwege psychische klachten heeft haar behandelaar haar afgeraden om te werken naast haar studie. Mevrouw heeft maandelijks hoge noodzakelijke kosten die op korte termijn niet aangepast kunnen worden. Daarnaast zit haar inkomen net boven de grens om recht te hebben op toeslagen en andere voorzieningen. Nu ze in de aflofsfase zit, draagt de maandelijks terugbetalingsverplichting bij aan escalerende financiële en psychische problemen. Mevrouw dreigt onder het bestaansminimum te komen. Ze zoekt contact met DUO om tot een oplossing te komen. Aanpassing van het aflossingsbedrag blijkt echter pas mogelijk op het moment dat er een betaalachterstand ontstaat. Iets wat mevrouw juist probeert te voorkomen.

Maatwerkfunctionaris schakelt het LMM in

De sociaal raadvrouw die mevrouw bijstaat brengt de noodzaak voor maatwerk kundig in kaart. Als zij vastloopt in het oplossen van de situatie, neemt ze contact op met het LMM. De regievoerder van het LMM brengt samen met de maatwerkfunctionaris van DUO en de PMM-ambassadeur van het Ministerie van OCW verschillende opties in kaart. Daarbij kijken ze ook of mevrouw nog iets kan veranderen in haar inkomsten- en uitgavenpatroon. Die ruimte blijkt er niet te zijn. Bovendien zijn er verder weinig opties, omdat mevrouw al onder de draagkrachtregeling van DUO valt en het merendeel van haar aflosvrije maanden heeft ingezet. Als ook de regievoerder van het LMM op dit niveau niet voor een oplossing kan zorgen, stuurt zij de kwestie door naar het LET.

Doorbraak in het LET en aanpassing wet

In het LET wordt deze probleemsituatie op bestuurlijk niveau besproken. Uiteindelijk beslist het LET om in dit geval maatwerk toe te passen. Het maandelijks aflossingsbedrag van mevrouw gaat omlaag. Zo krijgt ze meer lucht en wordt verdere escalatie voorkomen.

Het interbestuurlijk oplossen van multiprobleemsituaties en gesignaleerde systeemknelpunten is een uitdagend leerproces, zo blijkt uit de ervaringen van PMM. Het gezamenlijk in kaart brengen en oplossen van multiprobleemsituaties en systeemknelpunten kan binnen de Rijksoverheid nog voortvarender worden opgepakt. Daarbij is het belangrijk dat PMM meer

¹⁰ Het wetsvoorstel genoemd in de casus betreft: Kamerstuk 36 283, nr. 2.

bekend wordt bij alle betrokken organisaties.¹¹ En dat deze partijen de werkwijze van PMM steunen, om zo systeemknelpunten opgelost te krijgen.

Op basis van de twee rapporten heeft PMM de eigen werkwijze voor het leren uit individuele probleemsituaties verstevigd. PMM bekijkt elke casus met de indiener en betrokken organisaties. De leerpunten liggen op het vlak van de aanpak, deskundigheid, houding, samenwerking, organisatorische aspecten en wet- en regelgeving. Op al die punten kijkt PMM naar mogelijke verbeteringen. PMM deelt de bevindingen uit de rapporten met de Maatwerkplaatsen, de Staat van de Uitvoering en in bredere zin het programma WaU, om het gezamenlijk leren te bevorderen.

3. Borging PMM als hulpstructuur voor complexe multiproblematiek

PMM en de instrumenten die in de programmafase zijn ontwikkeld, hebben de afgelopen jaren hun waarde bewezen. De eerdere aansturing vanuit een interdepartementaal programma is daarom verbreed naar een structurele besturingsvorm, waarbij interbestuurlijke samenwerking is geborgd.¹² Ik ben verheugd dat de aanpak van PMM zo in nog meer gezamenlijkheid met landelijke uitvoeringsorganisaties en gemeenten kan worden geoptimaliseerd. De komende periode zullen we gezamenlijk stevig inzetten op het onder de aandacht brengen van PMM. Want het is van groot belang dat professionals deze helpende hand van het Rijk weten te vinden en de hulpstructuur benutten. Met PMM zetten we ons samen in, met woord én daad, om knelpunten in de overheidsdienstverlening op te lossen en professionals en inwoners die vastlopen in overheidssystemen weer perspectief te bieden.

De Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen,
C.J. Schouten

¹¹ PMM zet actief in op het aansluiten van meer gemeenten. Dit gebeurt doorlopend en op diverse manieren. PMM houdt maandelijkse kennismakingsbijeenkomsten, geeft workshops op diverse op het sociaal domein gerichte congressen, plaatst artikelen in vakbladen en communiceert veelvuldig via nieuwsbrief, website en LinkedIn-kanaal.

¹² In de interbestuurlijke Stuurgroep PMM nemen bestuurders deel van de betrokken departementen (SZW, BZK, JenV, OCW, VWS en FIN/DG Toeslagen), landelijke uitvoeringsorganisaties en van gemeenten en de VNG.