

Hulpverleners Maatwerkbudget

Ervaringen van hulpverleners met het inzetten van het Maatwerkbudget

Juni 2021



Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Samenvatting	2
3. Frequentie inzet maatwerkbudget.....	3
4. Ervaringen met maatwerkbudget	3
5. Alternatieven voor inzet maatwerkbudget.....	5
6. Verbeterpunten maatwerkbudget.....	6
7. Positieve kanten maatwerkbudget	6
8. Behoeften hulpverleners	7

1. Inleiding

In juli 2019 is het maatwerkbudget geïntroduceerd als belangrijk onderdeel van het nieuwe armoedebeleid. Het maatwerkbudget is een financieel middel dat de Jeugdteams Leidse Regio (JLR) en Sociaal Wijkteams (SWT) kunnen inzetten als onderdeel van een hulpverlenerstraject. Het maatwerkbudget wordt ingezet wanneer hulpverleners denken dat het inzetten hiervan perspectief kan bieden. Het maatwerkbudget kan bijvoorbeeld ingezet worden voor woonlasten, schulden, zorg, vervoer, kleding, ontspanning of leefgeld.

Twee jaar na ingang van het nieuwe armoedebeleid en naar aanleiding van moties van de gemeenteraad voert de gemeente Leiden een onderzoek uit om het armoedebeleid te evalueren. Hulpverleners van het JLR en SWT zijn daarom gevraagd om een vragenlijst in te vullen. De gemeente Leiden wil graag weten wat de ervaringen zijn van de hulpverleners met het maatwerkbudget en of zij ideeën hebben voor verbetering van het maatwerkbudget.

In de periode van 17 tot en met 31 mei 2021 is de digitale vragenlijst per e-mail verspreid onder 75 hulpverleners van het SWT en 68 hulpverleners van het JLR. In totaal hebben 54 hulpverleners de vragenlijst ingevuld, waarvan 37 van het SWT (49%) en 17 van het JLR (25%). Dit is een gemiddelde respons van 38% t.o.v. de totaal aangeschreven groep.

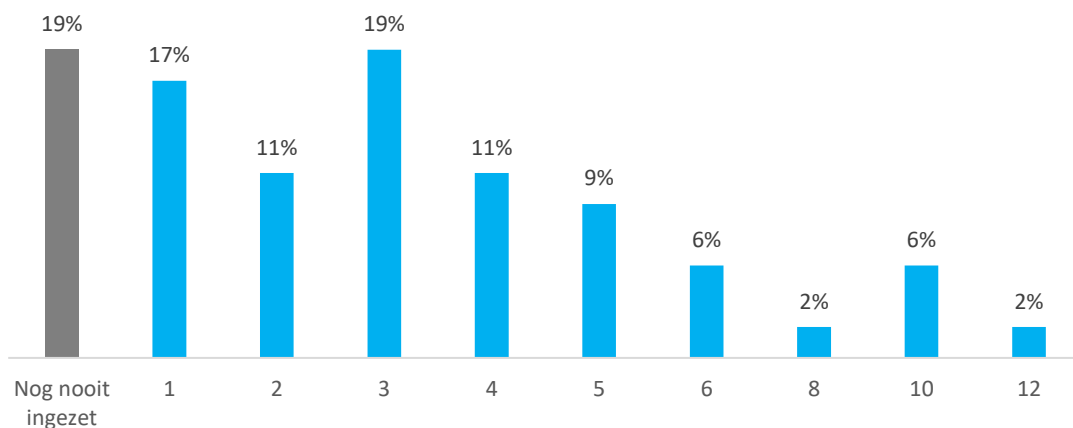
2. Samenvatting

- 81% van de respondenten heeft het maatwerkbudget tussen de 1 en 12 keer ingezet per hulpverlener; gemiddeld 4 keer.
- Bijna driekwart (73%) van hen heeft een (zeer) positieve ervaring met het maatwerkbudget.
- 63% van alle respondenten zou het maatwerkbudget vaker willen inzetten.
- Respondenten die het maatwerkbudget vaker willen inzetten zouden hiervoor graag vooral meerdere partners willen waar een aanvraag gedaan kan worden (bijvoorbeeld schuldhulpverleners) (75%).
- Respondenten die het maatwerkbudget niet vaker willen inzetten, geven vooral aan dat ze het al voldoende kunnen inzetten.
- Een paar hulpverleners (5%) hebben wel eens spijt gehad van het inzetten van het maatwerkbudget.
- Het meest genoemde alternatief voor het maatwerkbudget is bijzondere bijstand (81%).
- 37% van de hulpverleners heeft nog ergens behoefte aan m.b.t. het maatwerkbudget.
- De meest genoemde behoefte is de mogelijkheid om zelf (direct) overschrijvingen te doen (40%).

3. Frequentie inzet maatwerkbudget

Allereerst is gevraagd hoe vaak de hulpverlener het maatwerkbudget (ongeveer) ingezet heeft. Men kon zelf een cijfer invullen of de optie 'nog nooit' aankruisen. Van alle respondenten heeft bijna een vijfde (19%) het maatwerkbudget nog nooit ingezet. De overige 81% heeft het maatwerkbudget tussen de 1 en 12 keer ingezet per hulpverlener. Door de totale groep respondenten werd het maatwerkbudget gemiddeld ongeveer 3 keer ingezet. Wanneer we de groep die het maatwerkbudget nog nooit ingezet heeft buiten beschouwing laten, dan is het maatwerkbudget gemiddeld ongeveer 4 keer ingezet. De meeste respondenten hebben het maatwerkbudget tussen de 1 en 4 keer ingezet (58%). De overige 25% heeft het maatwerkbudget tussen de 5 en 12 keer ingezet.

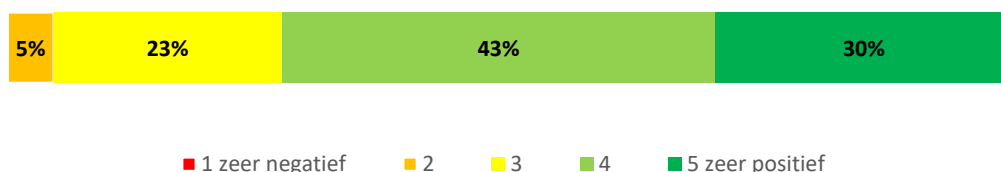
Figuur 1. Hoe vaak heb je het maatwerkbudget (ongeveer) ingezet?
(% van de 54 respondenten)



4. Ervaringen met maatwerkbudget

Aan hulpverleners die het maatwerkbudget ooit ingezet hebben is vervolgens gevraagd naar hun ervaring met het maatwerkbudget. Bijna driekwart (73%) van hen heeft een (zeer) positieve ervaring met het maatwerkbudget. Bijna een kwart (23%) is neutraal en 5% is (zeer) negatief over het maatwerkbudget.

Figuur 2. Wat is je ervaring met het maatwerkbudget?
(% van de 44 respondenten die ooit het Maatwerkbudget hebben ingezet)



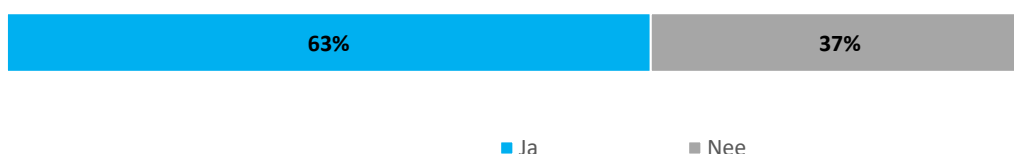
Alle hulpverleners hebben een toelichting gegeven op hun ervaringen met het maatwerkbudget. De hulpverleners gaven aan dat zij het fijn vinden om iemand te kunnen helpen door maatwerk te bieden en problemen te kunnen doorbreken. Hierbij werd de snelheid waarin het ingezet kan worden vaak benoemd. Het biedt ruimte als er via de reguliere weg geen oplossing mogelijk is en het inzetten ervan voorkomt grotere problemen.

Hoewel merendeel van de hulpverleners positief is over het maatwerkbudget, werden ook belangrijke kanttekeningen genoemd. Sommige respondenten gaven aan het niet fijn te vinden dat zij als hulpverlener moeten beslissen over het inzetten van het maatwerkbudget. Ook hebben sommige respondenten moeite met het aanvraagproces, omdat ze het bijvoorbeeld een ingewikkeld proces vinden. Ook laat maatwerkbudget veel ruimte voor maatwerk, wat een deel van de respondenten als iets positiefs ervaart, maar wat tegelijkertijd ook voor onduidelijkheid kan zorgen bij afweging om het in te zetten. Dit betekent ook dat de hulpverleners het verschillend inzetten; de ene hulpverlener is strenger dan de andere. Ook merken ze dat er onduidelijkheid is over het maatwerkbudget bij externe partijen. Zij weten niet altijd waarvoor het ingezet kan worden of dat zij zelf geen beroep op het maatwerkbudget kunnen doen.

Aan alle respondenten is gevraagd of ze het maatwerkbudget vaker zouden willen inzetten. Op deze vraag antwoorden de meeste respondenten (63%) 'ja'. Bijna 4 op de 10 (37%) zou het maatwerkbudget niet vaker willen inzetten.

Figuur 3. Zou je het maatwerkbudget vaker willen inzetten?

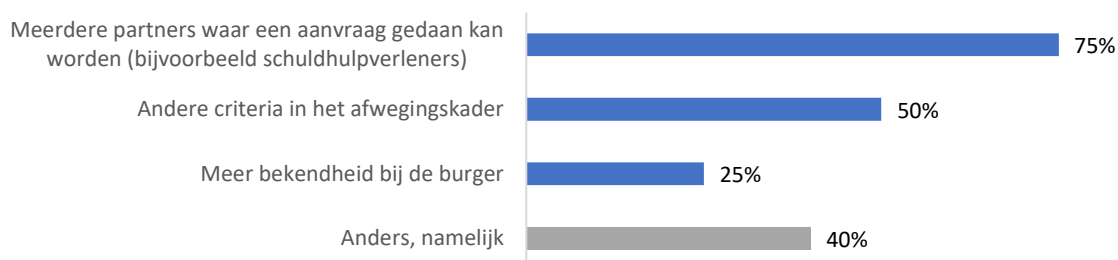
(% van de 41 respondenten die een antwoord weten op deze vraag)



Aan de respondenten die het maatwerkbudget vaker willen inzetten is gevraagd wat ze hiervoor nodig hebben. Er konden meerdere antwoordopties gekozen worden. Driekwart van de hulpverleners (75%) zou graag meerdere partners willen waar een aanvraag gedaan kan worden (bijvoorbeeld schuldhulpverleners). De helft van de respondenten (50%) geeft aan andere criteria nodig te hebben in het afwegingskader. Volgens een kwart van de respondenten (25%) is het nodig dat het maatwerkbudget meer bekendheid krijgt onder burgers. 4 op de 10 respondenten heeft (ook) iets anders nodig, zoals minder kritisch zijn of duidelijke richtlijnen zodat de toekenning overal hetzelfde is.

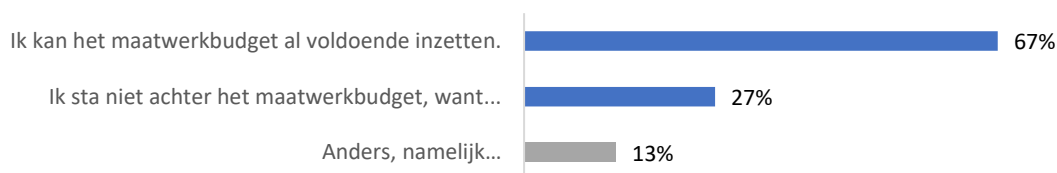
Figuur 4. Wat is hiervoor nodig?

(% van de 20 respondenten die een antwoord weten op deze vraag; meerdere antwoorden mogelijk)



Aan de respondenten die het maatwerkbudget niet vaker willen inzetten is gevraagd waarom niet. Er konden meerdere antwoordopties gekozen worden. Twee derde van de respondenten (67%) geeft aan dat ze het maatwerkbudget al voldoende inzetten. Bijna 3 op de 10 mensen staat niet achter het maatwerkbudget en hebben hierop een toelichting gegeven. Zij gaven aan dat mensen worden doorverwezen voor het maatwerkbudget terwijl ze geen cliënt zijn van de JLR's of SWT's. Ook laten zij weten dat er verwarring is bij externe partijen waarvoor het maatwerkbudget ingezet kan worden. Eén respondent ervaart dat het een bepaalde macht creëert doordat de hulpverleners beoordelen of het maatwerkbudget ingezet kan worden. 13% noemt een andere reden waarom ze het maatwerkbudget niet vaker willen inzetten, namelijk omdat ze het inzetten indien nodig.

Figuur 5. Waarom zou je het maatwerkbudget niet vaker in willen zetten? (% van de 15 respondenten die een antwoord weten op deze vraag; meerdere antwoorden mogelijk)



Aan de hulpverleners die het maatwerkbudget ingezet hebben is gevraagd of ze wel eens spijt hebben gehad dat ze het maatwerkbudget ingezet hebben. En zo ja, hoe vaak. Van deze hulpverleners heeft 5% (dit zijn een paar mensen) wel eens spijt gehad. Beiden hebben ze 1 keer spijt gehad van het inzetten van het maatwerkbudget. In één geval had de bewoner hoge eisen en was hij/zij niet tevreden met het merk van het product. In het tweede geval hield de cliënt zich achteraf niet aan de gemaakte afspraken.

Figuur 6. Heb je wel eens spijt gehad dat je het maatwerkbudget had ingezet? En zo ja, (ongeveer) hoe vaak?

(% van de 44 respondenten die een antwoord weten op deze vraag)



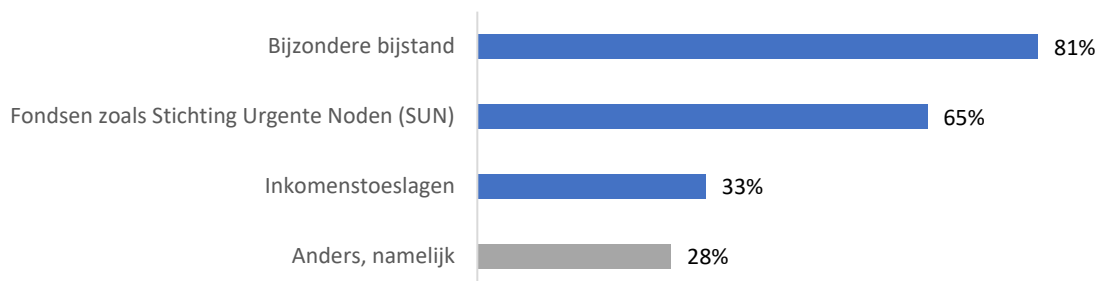
5. Alternatieven voor inzet maatwerkbudget

Aan alle respondenten is gevraagd van welke andere voorzieningen een cliënt gebruik kan maken als de hulpverlener ervoor kiest om het maatwerkbudget niet in te zetten. Bij deze vraag konden meerdere antwoorden gekozen worden. De meeste hulpverleners (81%) geven aan dat de cliënt in die situatie gebruik kan maken van bijzondere bijstand. Bijna twee derde (65%) geeft aan dat de cliënt dan gebruik kan maken van fondsen zoals Stichting Urgente Noden (SUN). Volgens een derde van de hulpverleners kunnen cliënten dan gebruik maken van inkomenstoelagen. Bijna 3 op de 10 hulpverleners geeft een ander antwoord. Doorverwijzingen naar voorzieningen als Stichting Leergeld, Kinderhulp, Stichting Wens en Jeugdfonds Sport en Cultuur werden genoemd. Daarnaast werd ook gekeken naar de middelen

van de cliënt zelf, bijvoorbeeld door met ondersteuning een spaarpotje op te bouwen, of te kijken naar het netwerk van de cliënt.

Figuur 7. Als je ervoor kiest om het maatwerkbudget niet in te zetten, wat is dan een andere voorziening waar de cliënt gebruik van kan maken?

(% van alle 54 respondenten; meerdere antwoorden mogelijk)



6. Verbeterpunten maatwerkbudget

Aan alle respondenten is gevraagd wat volgens hen verbeterpunten zijn voor het maatwerkbudget. Van alle antwoorden, gaf één vijfde aan geen verbeterpunten te hebben. Het meeste genoemde verbeterpunt was duidelijkere richtlijnen en eenduidigheid waarvoor het maatwerkbudget ingezet kan worden. Men ziet nog teveel verschillen in hoe het ingezet wordt door hulpverleners. Ook merken ze dat externe partijen vaak doorverwijzen zonder te weten waarvoor het ingezet kan worden. Dit schept tevens de verwachting dat men het maatwerkbudget kan aanvragen terwijl dit als onderdeel van een hulpverleningstraject ingezet kan worden. Sommige respondenten gaven daarnaast aan dat ze graag meer transparantie naar de burgers zien over waarvoor het maatwerkbudget wel en niet ingezet kan worden, of meer bekendheid in het algemeen. Andere respondenten hebben liever niet meer bekendheid omdat dit tot teveel aanvragen kan leiden. Een andere voorgestelde manier om het bereik te vergroten is door aanvragen ook elders plaats te kunnen laten vinden, bijvoorbeeld bij Stadsbank.

7. Positieve kanten maatwerkbudget

Ook is aan alle respondenten gevraagd wat volgens hen positieve kanten zijn van het maatwerkbudget. Er zijn veel verschillende positieve aspecten van het maatwerkbudget genoemd. Het meest werd genoemd dat mensen snel en makkelijk geholpen kunnen worden. Ook kan het een uitkomst bieden als er geen andere uitweg is. Men is te spreken over het kunnen bieden van maatwerk en creëren van doorbraken voor cliënten. Het zorgt voor oplossingen in complexe situaties en voorkomt grotere problemen. Middels het inzetten van het maatwerkbudget kunnen hulpverleners cliënten helpen om hun leven weer op de rit te krijgen. Ook zijn respondenten erover te spreken dat er geen strenge regels en kaders zijn van waarvoor het wel of niet ingezet kan worden. Ook kan het bedrag variëren en is er geen maximum zoals bij het oude minimabeleid. Daarnaast zorgt dit ervoor dat hulpverleners anders naar een probleem en oplossing kunnen kijken en zijn ze niet afhankelijk van ander partijen om iemand te kunnen helpen.

8. Behoeften hulpverleners

Aan alle respondenten is gevraagd of ze nog ergens behoefte aan hebben met betrekking tot het maatwerkbudget. 37% geeft aan nog ergens behoefte aan te hebben.

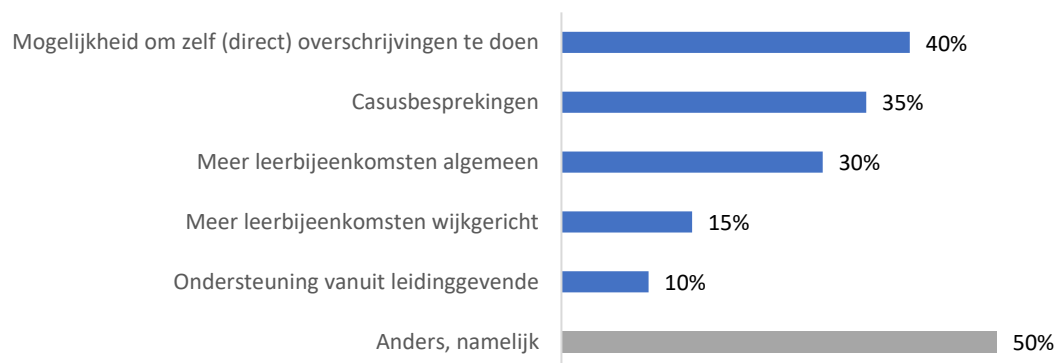
Figuur 8. Heb jij als hulpverlener nog ergens behoefte aan met betrekking tot het maatwerkbudget? (% van alle 54 respondenten)



Aan deze groep – de 37% van het totaal die aangeeft nog ergens behoefte aan te hebben – is gevraagd waar ze dan behoefte aan hebben. Bij deze vraag konden meerdere antwoorden gekozen worden. Van deze groep geeft 4 op de 10 mensen aan dat ze behoefte hebben aan de mogelijkheid om zelf (direct) overschrijvingen te doen. Ruim een derde (35%) van de hulpverleners heeft behoefte aan casusbesprekingen. 3 op de 10 hulpverleners hebben behoefte aan meer (algemene) leerbijeenkomsten terwijl 15% behoefte heeft aan meer leerbijeenkomsten die wijkgericht zijn. 1 op de 10 heeft behoefte aan meer ondersteuning vanuit een leidinggevende. De meeste hulpverleners (50%) noemen een andere reden, zoals duidelijkheid over de procedure (wat wel of niet toegekend mag worden) en feedback over hoe ze het doen.

Figuur 9. Waar heb je dan behoefte aan?

(% van de 20 respondenten die ergens behoefte aan heeft; meerdere antwoorden mogelijk)



Casussen

De respondenten kregen de ruimte om een casus toe te lichten om een beeld te creëren waarvoor het maatwerkbudget is ingezet en wat er was gebeurd als het niet was ingezet. De casussen zijn in de bijlage van deze rapportage gevoegd.

Tot slot

35 hulpverleners hebben een antwoord ingevuld bij de slotvraag om tips of opmerkingen. Sommige tips of opmerkingen werden al bij andere vragen benoemd. Voor de rest vroeg een respondent om respect vanuit de raad voor wat zij proberen te doen en dat het maatwerkbudget los staat van het oude minimabeleid. Ook merken de respondenten dat bewoners structureel te

weinig inkomen hebben. Een paar respondenten vragen daarnaast om een onafhankelijke beoordelingscommissie voor grotere bedragen.

Bijlage 1. Casussen

Casus 1

Een moeder leeft van de bijstand en heeft een groot gezin (5 kinderen). De vader is uit beeld en draagt niet bij aan het gezin. Van één kind was de fiets gestolen waardoor het kind met de bus naar school moest. Dit konden zij echter niet betalen. Het maatwerkbudget is ingezet om een tweedehands fiets plus slot voor het kind te kopen. Hierdoor kon het kind zonder kosten voor het OV naar school blijven gaan.

Casus 2

Een jongvolwassen, zwangere vrouw was onlangs naar een klein appartement verhuisd. Wegens de (ongepande) zwangerschap was ze gestopt met de opleiding en ontvangt zij een bijstandsuitkering waarbij zij gekort wordt voor zes maanden wegens beëindiging van de opleiding. De vader is uit beeld waardoor zij zelfstandig de zorg voor het kind zal dragen. Het maatwerkbudget is ingezet om een wasmachine aan te schaffen zodat ze niet met de baby naar de wasserette hoeft te gaan.

Casus 3

Een cliënt dreigde uit huis gezet te worden en de woningcorporatie wilde niet meewerken. Het maatwerkbudget is ingezet om de uithuiszetting te voorkomen waardoor de cliënt niet dakloos is geraakt.

Casus 4

In het begin van de coronaperiode had de hulpverlener een nieuwe cliënt aangenomen. De hulpverlening ging echter moeilijk omdat huisbezoek niet mogelijk was en telefooncontact beperkend werkte. Het maatwerkbudget is toen ingezet om een laptop aan te schaffen voor de cliënt voor de hulpverlening. Tevens kon de laptop gebruikt worden om financiële zaken te regelen en om huiswerk te maken voor de kinderen.

Casus 5

Een bijstandsgerechtigde cliënt kon werk krijgen maar had geen geld voor vervoer. Het maatwerkbudget is toen ingezet om een fiets aan te schaffen voor de cliënt. Hierdoor heeft de cliënt twee jaar geleden werk kunnen krijgen en heeft de cliënt sindsdien geen bijstandsuitkering meer hoeven te ontvangen.

Casus 6

Deze casus betrof een huiselijk geweld situatie in een gezin met kinderen. Een vrouw had geen inkomen en was afhankelijk van haar man. Er was sprake van huiselijk geweld door toedoen van de man. Mevrouw wilde scheiden maar dit kon niet doordat de man weigerde de juridische kosten te betalen. De vrouw kwam niet in aanmerking voor bijzondere bijstand en inkomenstoelage door het inkomen van de man waardoor ze klem zat. Het maatwerkbudget is ingezet om de voorzieningen te betalen en de man is door de politie uit huis gehaald. Voor hem is opvang en specialistische zorg geregeld en de vrouw en kinderen konden in het huis blijven wonen. Als het maatwerkbudget niet was ingezet had het huiselijk geweld aangehouden en waren de kinderen uit hun omgeving gehaald en naar de Roza Manus opvang gebracht.

Casus 7

De vrouw van een cliënt was overleden in het buitenland. Het maatwerkbudget is ingezet om bij te dragen aan de kosten voor een vliegreis naar de bestemming zodat de cliënt de administratieve zaken kon afhandelen en tevens zijn vrouw de laatste eer kon bewijzen.

Casus 8

Een jonge cliënt met een kankerdiagnose kreeg advies van de oncoloog om fysiotherapie voor onbepaalde tijd te volgen ter verlichting van pijn en uitval van ledematen. De cliënt was niet aanvullend verzekerd en moest de eerste twintig behandelingen zelf betalen. Dit kon de cliënt echter zelf niet betalen. Aanvraag bijzondere bijstand was afgewezen. Het maatwerkbudget is daarom ingezet om de eerste twintig behandelingen te betalen.

Casus 9

Een cliënt met ernstige diabetes en geamputeerd been was naar Leiden verhuisd vanuit Alphen aan den Rijn om in een geschikte woning te wonen. Er was geen overdracht vanuit Alphen en de cliënt had geen netwerk in Leiden. De cliënt had geen koelkast om de insuline in te bewaren en had beginnende schulden zoals een achterstand in huur. Het maatwerkbudget is ingezet om een koelkast aan te schaffen. Dit motiveerde de cliënt ook om onder bewindvoering te gaan om verdere schulden te voorkomen.

Casus 10

Tijdens de eerste lockdown is het maatwerkbudget ingezet om een tablet aan te schaffen zodat de cliënt de traumabehandeling kon blijven volgen. Als het maatwerkbudget niet was ingezet was de behandeling (tijdelijk) gestopt wat ernstige gevolgen zou kunnen hebben voor de geestelijke gezondheid van de cliënt.

Casus 11

Een alleenstaande vrouw met minderjarig kind ontving schuldhelpverlening bij de Stadsbank en had geen financiële ruimte om een wasmachine te kopen. Tevens mocht de vrouw geen extra schulden opbouwen. Het maatwerkbudget is ingezet om een wasmachine aan te schaffen.

Casus 12

Een cliënt met een ernstige kankerdiagnose moest door de ziekte verhuizen. De cliënt had geen geld voor een vloer en zou op de betonnen vloer moeten wonen. Het maatwerkbudget is toen ingezet om een laminaatvloer te kopen.

Casus 13

Voor een bewoner van een flat zonder lift en zonder mogelijkheden om een scootmobiel te stallen, is een elektrische fiets aangeschaft om naar de winkels te kunnen. Dit zorgt ervoor dat de cliënt ondanks dat hij/zij slecht ter been is, toch zelfstandig boodschappen kan blijven doen.