

Kenniscentrum Ongelijkheid: ontwerpsessie bestaanszekerheid - systemen

Verslag onderzoeksgroep Werk & Inkomen

Het Kenniscentrum Ongelijkheid is een gezamenlijk initiatief van de gemeente Amsterdam en de vier kennisinstellingen in de stad: UvA, VU, HvA en Inholland.

Deze beleidsbrief komt voort uit het consortium 'Werk en Inkomen' bestaat uit onderzoekers (Monique Kremer, UvA), Anna Custers (HvA), Femke Roosma (UvA), Hetty van Kempen (O&S), Sofie Hees (HvA), Marloes de Hoon (O&S)), ervaringsdeskundigen (Astrid Philips), mensen uit maatschappelijke organisaties (Lydia Pont (South-East Stars) en Marcel van Druenen (SAM)), en beleidsmedewerkers van de gemeente.

CONTACTGEGEVENS

info@kenniscentrumongelijkheid.nl

M.Kremer@uva.nl

A.L.Custers@hva.nl

Amsterdam, maart 2026

Inhoud

Deelnemers	1
Inleiding	2
Presentatie Onderzoek - uitdagingen	3
Groep 1	3
Inleven: voor wie doen we dit?	3
Ontwerpvrage.....	4
Ideeën verzamelen.....	4
<hr/>	
Groep 2	7
Inleven: voor wie doen we dit?	7
Ontwerpvrage.....	7
Ideeën verzamelen.....	7
<hr/>	
Prototypes	10
Prototype 1: de Busbaan.....	10
Prototype 2: Buitenom en samen wijs.....	11
Prototype 3: het Vertrouwensmodel.....	12
Prototype 4: Het Ondersteuningsnest.....	13
<hr/>	
Reflectie op de ontwerpen	14
Slotronde	14

Deelnemers

1.	HvA
2.	SCP
3.	Amsterdam
4.	VU
5.	Amsterdam
6.	Diaconienoord
7.	NVVK
8.	AEF
9.	SES
10.	AEF
11.	Movisie
12.	SAM
13.	SCP
14.	BA-Groep
15.	Hetondersteuningsteam
16.	Amsterdam
17.	Diaconienoord
18.	Policydesignstudio
19.	Tilburguniversity/UvA
20.	UvA

Inleiding

Krijn heet welkom, schetst de opdracht: bestaansonzekerheid, dat vreet aan mensen. En het erge is: onze systemen zijn een belangrijke veroorzaker. Daar gaan we vandaag wat aan doen:

- *Monique en Anna gaan dadelijk hun onderzoek presenteren zodat we beter weten waar de echte problemen zitten*
- *Daarna gaan we in twee groepen uiteen – elke groep gaat een plan ontwikkelen voor aanpassing van het systeem dat we het vertrouwen herwinnen van mensen die in bestaansonzekerheid zitten*
- *De vruchten komen in elk geval in een briefadvies aan de wethouder, maar er zijn hier genoeg beleidsmakers: je mag alles wat je hier hoort meenemen en maandag onmiddellijk in praktijk brengen!*

We spreken enkele spelregels af, waarvan de belangrijkste: alles mag naar buiten, maar niet wie wat gezegd heeft – het verslag is een ideeënverslag.

We doen een korte speeddate waarbij deelnemers in tweetallen personen bespreken die in bestaansonzekerheid verkeren.

Presentatie Onderzoek - uitdagingen

Twee belangrijke punten:

- 1) *Er is echt iets veranderd. Er wordt echt gewerkt aan vertrouwen en dat zien we in de data, bijvoorbeeld:*
 - *vaste professionals (lukt vaak niet)*
 - *door telefoonnummers te geven, door na te bellen*
 - *door te vragen: hoe gaat het met u*
 - *door mensen niet te veroordelen (sterk element van schuldhulpverleners)*
 - *soms wordt vertrouwen expliciet uitgesproken.*
- 2) *Er is nog echt werk aan de winkel:*
 - *Mensen in de bijstand hebben meestal nog andere problemen dan alleen financieel:*
 - i) *De categorie naar werk bemiddelbaar is slechts een kleine groep.*
 - ii) *Er is eigenlijk geen aanbod voor de grootste groep die in de categorie 'participatie' of 'zorg' vallen.*
 - *Instanties zijn een wirwar. Communicatie tussen instanties is moeizaam, zowel tussen formele als met informele partijen. Zelfs binnen het buurtteam. Er zijn heel veel verschillende partijen. Kunnen professionals minder bij elkaar in de wacht staan? (schuldhulpverlener bij gemeente bv)*
 - *Er is niemand die de regie heeft voor mensen in financiële onzekerheid. Schuldhulpverleners besteden veel meer tijd dan bv klantbegeleiders.*
 - *Veel vragen die mensen hebben zijn relatief basaal (over hoe je moet leven met instanties - instantiekapitaal). Kan dat niet preventiever, groepsgewijzer, structureler georganiseerd worden?*
 - *Hoewel iedereen dat begrijpt: verloop van professionals is nog steeds te groot, veel wisselingen. Ook weinig tijd (caseload in de bijstand van 140). Tijd en vastigheid: hoe te organiseren?*

Groep 1

Inleven: voor wie doen we dit?

In de speeddates bespraken we al een aantal personen die bestaansonzekerheid ervaren. We reflecteren samen op waar zij tegenaan lopen:

- *We doen het voor mensen met financieel trauma. Trauma houdt in dat mensen in zo'n situatie zitten dat ze geen overzicht meer hebben over hun financiën. Dat ze stress ervaren. Dat hun executieve functies niet meer kunnen werken, dat hun gezondheid er onder lijdt.*
- *We doen het ook voor mensen die nog niet in die situatie zitten, om juist dat financieel trauma te voorkomen.*

- We doen het voor mensen die onzeker zijn over hun financiën, over het vangnet. Dat kan een hele brede groep zijn.
- Maar misschien wel specifiek voor de mensen die 'net niet' arm zijn. Die voor hun bestaanszekerheid heel afhankelijk zijn van verschillende toeslagen en van meerdere regelingen. Dat maakt hen kwetsbaar. Als de overheid maar iets verandert zakken ze er doorheen.
- We doen het ook voor mensen met weinig instantiekapitaal, die hun weg niet goed weten te vinden in het systeem. We denken dan vooral ook aan jongeren. Ook jongeren die van huis uit weinig hebben meegekregen over hoe financiën werken en die dat weer doorgeven. We herkennen dat er ook mensen zijn die zo vaak en zoveel met instanties te maken hebben gehad, dat ze juist misschien wel meer instantiekapitaal hebben dan de mensen die ze moeten helpen.
- We denken ook aan mensen die langdurig ziek zijn en die door het 'bijstandssysteem' niet goed geholpen worden.
- Maar ook aan mensen die te maken krijgen met een stapeling van verschillende problemen. Die het financieel moeilijk hebben maar die zich meer zorgen maken om de gezondheid van mensen in hun netwerk, omdat die het ook moeilijk hebben. Aan mensen die kwetsbare netwerken hebben.
- Tenslotte benoemen we het ook gaat om mensen die het systeem niet meer vertrouwen, of die het wantrouwen.

Ontwerp vraag

Het uitgangspunt is de vraag: *Hoe kunnen we het systeem zo aanpassen dat we het vertrouwen herwinnen van mensen in bestaansonzekerheid?*

- We benoemen dat het óók kan gaan om het 'behouden' van vertrouwen. Omdat er dus wel mensen zijn die vertrouwen hebben.
- We denken dat het belangrijk is na te denken over het onderscheid tussen het vertrouwen dat mensen hebben in de professional (dat kan best groot zijn), maar dat het misschien minder groot is dan het vertrouwen in het systeem.

Ideeën verzamelen

Met de vruchten van het onderzoek en al je kennis en ervaring en verbeeldingskracht, het je een idee hoe we vertrouwen kunnen herwinnen:

1. Er moet meer tijd komen aan de 'voorkant' om een brede intake te doen bij mensen. Goed uit te vragen wat de problemen zijn. Meer investeren aan de voorkant. Dat moet mensgericht.
2. Regie. Iemand moet de regie krijgen en kunnen schakelen tussen verschillende groepen. – Later wordt aangevuld dat AI hierbij zou kunnen helpen.
3. De hoogte van de inkomensondersteunende maatregelen moet omhoog.
4. Er moet een betere route komen om als burger aan de bel te trekken. Niet via klachtenformulieren of juridische procedures.
5. De informatievoorziening aan burgers moet beter: burgers moeten het 'systeem' beter kunnen begrijpen. Later wordt aangevuld dat het hier ook gaat om taal. Daarna wordt nog aangevuld dat sociaalraadslieden hier een rol in zouden kunnen spelen. Er wordt

verwezen naar Zuidoost waar een team pro-actief mensen informeert, maar dat is incidenteel.

6. Het adagium “geen cent te veel” moeten we loslaten. We moeten accepteren dat mensen soms wat meer krijgen dan wat eerlijk is. Want daardoor hebben we al die ingewikkelde regels en controle mechanismen die voor complexiteit zorgen.

7. A. Er zijn te veel regelingen. Er moeten minder regelingen zijn om de complexiteit voor mensen te verminderen. B. Er wordt daarbij verwezen naar wat Wageningen doet mbt minimaregelingen. Daar wordt gekeken naar inkomensten en uitgaven van burgers en krijgen zij het bedrag dat ze tekort komen als één bedrag gestort.

8. A. Het versterken van de relatie tussen formele en informele hulp. Hierbij wordt ook onafhankelijke clientondersteuning genoemd, waar meer aandacht voor moet zijn. B. Als aanvulling wordt genoemd dat formeel niet informeel moet ‘overdoen’. Dus informeel echt als aanvulling op formele hulp gebruiken.

9. Meer ervaringsdeskundigen en ervaringskennis inzetten.

10. Een busbaan voor professionals: professionals staan continue met elkaar in de wacht, zij moeten sneller en makkelijker contact kunnen krijgen om problemen beter en sneller aan te pakken.

11. Professionals moeten beter getraind worden om om te gaan met complexe problematiek. Dan zullen ze ook minder snel uitvallen. Ook hier wordt aangevuld dat AI daarbij kan helpen.

12. Kennis over het doorverwijzen bij professionals moet beter. Wat gebeurt er als iemand wordt doorverwezen. Daarbij hoort ook een warme overdracht.

13. De caseload in de bijstand moet worden verlaagd. Misschien moeten er ook andere keuzes worden gemaakt. Of er moet meer geld bij.

14. Er moeten minder ‘onderaannemers’ zijn. Er zijn veel kleine organisaties die alles weer net anders doen, waardoor het complex wordt en de gemeente het overzicht ook niet meer goed heeft.

15. Er moet een helder kwaliteitskader zijn voor de beroepsgroep. Dat moet worden geformuleerd vanuit het perspectief van de klant. Hoe wil de klant goed geholpen worden.

16. Het principe ‘hebben is houden’ moet worden ingevoerd. Als je perongeluk iets te veel hebt gekregen hoef je dat niet meer terug te betalen. Tenzij er duidelijk sprake is van fraude.

17. Doen wat je belooft als overheid.

18. De beeldvorming moet anders. We moeten een ander mensbeeld centraal stellen. De mens als relationeel en complex wezen. We moeten minder oordelen (OMA thuis laten).

19. Er moet een aanbod ‘zorg’ komen vanuit de bijstand. Een betere verwijzing naar de WMO / wijkteams. Nu is er heel veel aanbod voor werk, maar eigenlijk heel weinig voor zorg en participatie (zie hieronder).

20. Er moet beter aanbod 'participatie' komen vanuit de bijstand.
21. Er moet een holistisch / generationeel perspectief op geld komen. Hoe mensen met geld om kunnen gaan is ook aangeleerd en wordt doorgegeven van generatie op generatie. Hoe kan dat doorbroken worden?
22. Het principe 'Altijd met iets de deur uitgaan'; hoe professionals mensen altijd met iets kleins kunnen helpen, ook al lukt het nog niet om een grote stap te zetten.
23. Een verbod op doorverwijzen. Dit hangt samen met dat iemand de regie moet hebben. Zie ook punt 2.
24. Een track en trace van de vraag: waar ligt de vraag van de burger in behandeling. Wie is er mee bezig, en hoe staat het er voor?
25. Een hoger sociaal minimum. Als mensen meer inkomen hebben dan hoeft er ook minder complexe ondersteuning / hulp te zijn. Zie ook punt 3.
26. Een beter landschap van uitvoerders: gemeentes moeten beter weten met wie ze allemaal te maken hebben. Zie ook punt 14.
27. Geen boetes voor schulden.
28. Meer groepsgericht werken. Dat zou kunnen helpen bij het aanbod van participatie en zorg (zie 20 en 21). Bijvoorbeeld gezamenlijke participatieactiviteiten. Zie boek: Hilary Cottam: Radical Help. How we can remake the relationships between us and revolutionise the welfare state
29. Meer generalisten in de hulpverlening, en minder loketten.
30. Publieke voorzieningen moeten open en toegankelijk zijn. De bieb moet 24/7 open.
31. Sociaal werkers / hulpverleners moeten meer politiserend werken. Als ze niet verder kunnen helpen omdat het 'systeem nee zegt' moeten ze opschalen en proberen het systeem te wijzigen.
32. Er moet een speciale regeling komen voor mensen in de bijstand die duurzaam niet kunnen werken en geen recht hebben op WIA en Wajong.
33. 'Als je eenmaal binnen bent, krijg je de rest vanzelf' – meer automatische toekenning, mogelijk gemaakt door meer dezelfde criteria bij verschillende regelingen. Hangt samen met proactieve dienstverlening.
34. Voor Den Haag: geen beleid zonder ervaringskennis / deskundigen en geen beleid zonder uitvoerders maken.
35. Als een professional een intake doet, moet hij eerst vragen naar 'systeem' ervaringen uit het verleden en hierover het gesprek aan gaan om vertrouwen te winnen.
36. Voor Den Haag: minder schotten tussen beleid. herwinnen:

Groep 2

Inleven: voor wie doen we dit?

In de speeddates bespraken we al een aantal personen die bestaansonzekerheid ervaren. We reflecteren samen op waar zij tegenaan lopen:

- *Ongelukken, als oorzaak van terugval in inkomen en blijvende (financiële) problemen.*
- *Vast in een loop: kind, gedupeerde van toeslagenschandaal, 12 hulpverleners, wil schuldhulp maar heeft geen formele papieren. Ene professional wil zsm SHV, SHV zegt eerst papier op orde anders accepteert de kredietbank het niet...*
- *Mensen die niet in de bijstand zitten maar wel schulden hebben, worden lastig bereikt door de gemeente*
- *Mensen die in toeslagenschandaal zitten, zij zijn zeer wantrouwend naar het systeem, vergt veel tijd om iets van vertrouwen te creëren, zodat ze in elk geval hun verhaal willen doen en soms als dat heel voorzichtig lukt, hoeft er maar 1 ding mis te gaan en alle wantrouwen is weer terug.*
- *Inkomen dat terugvalt na scheiding, komt in de bijstand, maar ervaart het zelf niet als probleem. Waarop ook gezegd wordt dat als je maar braaf in de bijstand blijft zitten, je meer inkomen hebt dan als je zou gaan werken.*
- *Wisselingen naar (deeltijd)werk met onregelmatig inkomen (verrekeningen aanvullende bijstand).*

Ontwerpvraag

We starten met: *“hoe kunnen we het systeem zo aanpassen dat we het vertrouwen herwinnen van mensen in bestaansonzekerheid?”* Met deze twee aanscherpingen gaan we ermee aan de slag:

- *Je wil niet alleen vertrouwen herwinnen, maar ook echt bestaansonzekerheid oplossen.*
- *Met systeem bedoelen we de hele lokale verzorgingsstaat. Dus bijv. bijstand, schuldhulp, buurtteam, wmo, etc. Inclusief ook de rol van vrijwilligers en civil society in elk geval ook waar het gaat om hoe de gemeente zich tot hen wil verhouden.*

Ideeën verzamelen

Met de vruchten van het onderzoek en al je kennis en ervaring en verbeeldingskracht, het je een idee hoe we vertrouwen kunnen herwinnen:

- *1 plek waar je binnenkomt - vgl. Mechelen – en waar 1 regisseur / klantmanager / buurtteam / etc. in beginsel alles voor je kan doen wat de gemeente in huis heeft. Zij hebben doorzettingsmacht. Die ene plek is daar waar mensen graag willen zijn: thuis, school, waar het uitkomt.*

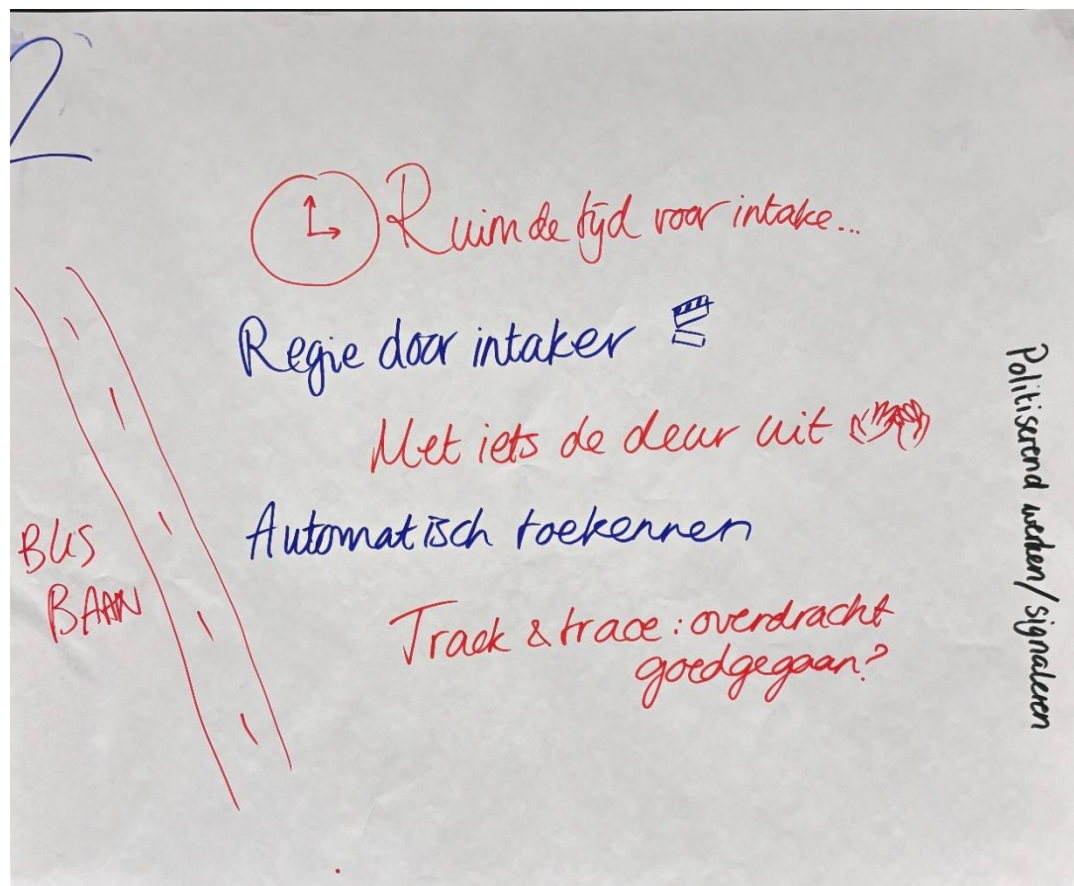
- *Profiel hulpverlener: iemand die goed kan luisteren, met grote blik op de leefdoelgebieden, overstijgend vermogen. Planmatig is belangrijk, aan kunnen sturen. Creatief, empathisch. Bestaat deze persoon? Analytisch vermogen. Ze zijn er, maar nog te weinig. Misschien meer beleidsmakers in de uitvoering inzetten.*
- *Sociale kaart van 1 A4, die up to date is,*
- *Wegwijzer is een persoon die ernaast kan staan; vgl. IPW, doorbraakmethode dat hebben we maar nu alleen voor bijzondere gevallen en niet altijd makkelijk bereikbaar; die werkwijze zou de default moeten zijn*
- *Maak een analyse van de weeffouten in het beleid. Een beleidsdoordenking vanuit inwoners.*
- *Aansturing professionals: Weg van de caseload KPIs. Stuur op effectiviteit en op doen wat nodig is, stuur op betrouwbaarheid: doen wat je zegt als professional is wat burgers helpt.*
 - o *Vraagt om vertrouwen in de professional en een ander personeelsbeleid. Nu is het nog steeds: op jaargesprekken word je afgerekend op uitstroom uit de bijstand. Je zou ook kunnen vragen naar verbetering van levenskwaliteit.*
 - o *Je kan mensen ook zelf vragen: wat wil je bereiken/wat is een haalbaar doel (xx), met beloning binnen het systeem dat de professional het dan goed doet. → doe wat nodig is, oorsprong reclassering*
- *Nieuwe opzet van de organisatie: begin bij die duizendpoot met doorzettingsmacht – en organiseer daaromheen. Ipv de frontoffice te organiseren voor de eenvoudige vragen en als het dan niet lukt op gaan schalen.*
- *Outreaching, zorg dat je meer aanwezig bent op de plekken waar de burger is (met regelmaat) → voedselbank, scholen, sportverenigingen → overheid krijgt een gezicht, en andersom (Amsterdammer krijgt een gezicht)*
- *Kunnen we actiever kennis brengen naar de plekken waar het systeem wordt ingericht? Naar gemeenteraad en tweede kamer. Vgl. de cirkelbijeenkomsten die het ministerie van J&V zo nu en dan organiseert.*
- *Toets voorzieningen op besteedbaar inkomen. Nu doen we dat allemaal op bruto-inkomen, maar het gaat om besteedbaar inkomen.*
- *Groepsbenaderingen: is het mogelijk groepen klanten tegelijk te helpen, zodat ze ook elkaar kunnen helpen en wegwijs maken in het systeem. Vinden zij beter hun weg en zijn minder professionals nodig.*
- *Help eerst, dan de rest: woning, schulden kwijtschelden eerst.*
- *Wat vaker dubbelrollen: beleidsmedewerkers die ook begeleider zijn. Minder specialismen.*
- *Kwaliteit van professionals: bevoegdheid, waardering, betaling.*
- *Voorwaarden versimpelen. Kies voor maximaal 20 bouwstenen – nu zijn er 126 verschillende vereisten. Uniformiteit helpt, al die uitzonderingen maken systemen nodeloos complex.*
- *Is AI in staat om het systeem te doorzoeken? Digital twin van het sociaal domein.*
- *Verloop van professionals: standaard multi-disciplinair teams (7)? (ook een psycholoog, trajectbegeleider, zodat er breder hulp ingezet kan worden). Dat je niet van professional naar professional wordt doorgeschoven, maar geholpen wordt door een team.*
- *Betere voorlichting aan burgers, dat men ervan af weet.*
- *Zwaardere professionals eerder in het proces. Nu: zo licht mogelijk, laagdrempelig, waardoor problemen makkelijk kunnen oplopen.*
- *Ervaringsdeskundigheid: als sleutel tot vertrouwen, achter de voordeur.*
- *Sociaal wetenschappelijke kennis benutten: weten we al veel van hoe vertrouwen werkt, sociale dynamiek, communicatiewetenschappen hoe mensen te bereiken etc. Meer nodig om de brug te bouwen. Als systeem zorgen dat je naar die kennis op zoek gaat, en als kennisinstellingen zorgt dat je de kennis laat landen. Bij*

politiek, Den Haag heb je ook het bewustzijn nodig dat die kennis van waarde is. Via? Mooi voorbeeld: OCW, policylab, dan kom je al ambtenaar met een probleem en dan komt de wetenschap met praktische oplossingen. Amsterdam: maatwerk en doorbraken, om systemische problemen op te halen, en systemisch doorbraken te realiseren.

Prototypes

Prototype 1: de Busbaan

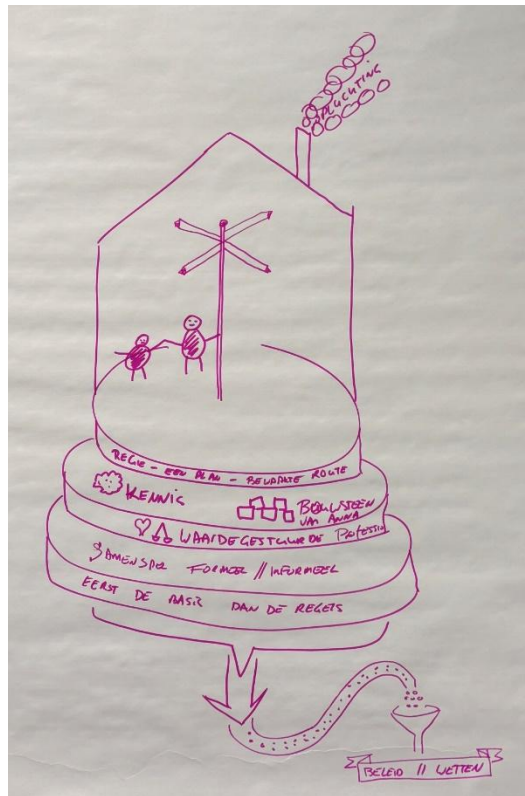
- We organiseren expliciet veel ruimte voor goede intake
- De intaker heeft en houdt de regie
- Intaker is hier ook goed voor opgeleid, is een generalist.
- Inwoner gaat ook altijd met iets de deur uit
- We maken een track & trace voor als je doorverwijst: het blijft de verantwoordelijkheid van de intaker, maar die schakelt iemand in en houdt bij of dat goed verloopt. Zo nodig trekt intaker aan de bel en zorgt voor versnelling.
- De randvoorwaarde is de busbaan voor professionals, waarop ze snel met elkaar kunnen schakelen, dat is het ondersteuningszenuwcentrum.
- Die busbaan is er ook voor signalen om te zorgen dat die snel bij de hogere regionen terechtkomen.



Prototype 2: Buitenom en samen wijs

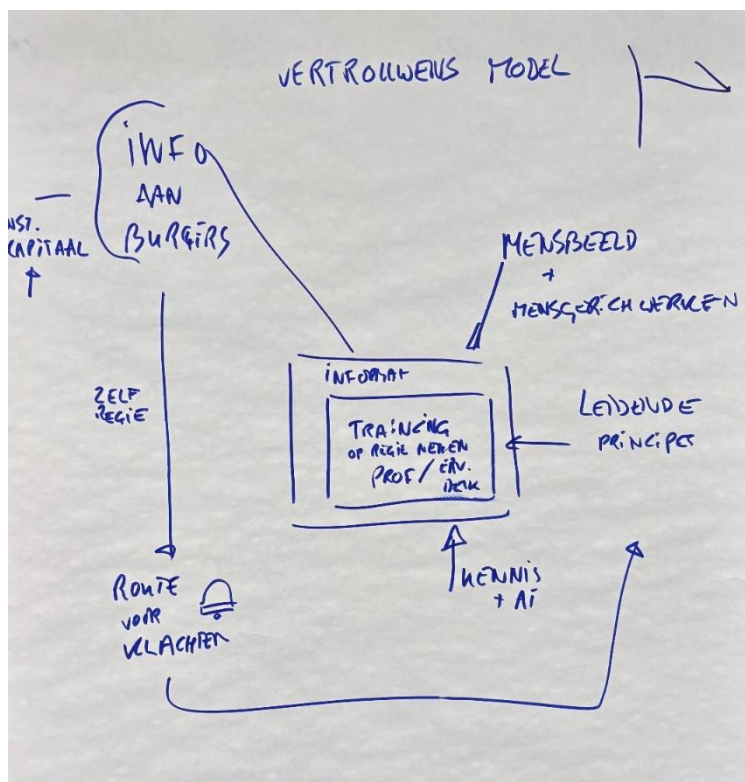
We beginnen met het fundament onder de organisatie waar de cliënt hulp kan krijgen:

- wegwijzer
- eerst de basis regelen, dan pas de regels,
- formeel en informeel werken samen
- professional wordt waardengestuurd (en niet op cijfers) – die waarde gaat ook over ‘wanneer het goed genoeg is’. Dat kan ook door cliënt gedefinieerd worden.
- kennis en vaardigheden
- beperkt aantal criteria / bouwstenen – maak het simpel, zodat iedereen ook dezelfde taal spreekt
- er is ook 1 behandelaar / regisseur die bij je blijft
- met als resultaat van dit alles: opluchting



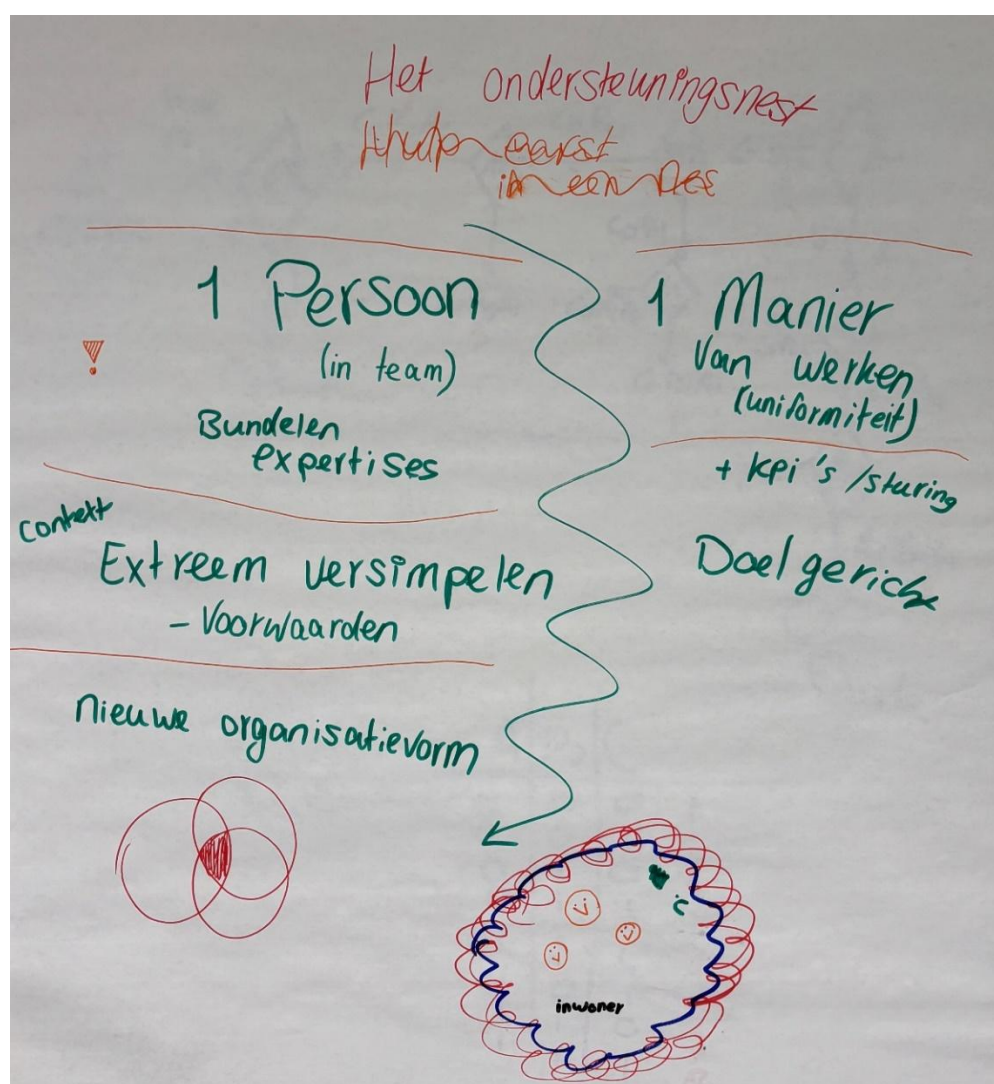
Prototype 3: het Vertrouwensmodel

- het begint bij de regie van de intaker. Die moet zodanig getraind zijn dat die het hele traject bij de cliënt kan blijven en kan ondersteunen.
- Die training bestaat uit:
 - o Mensbeeld aanscherpen
 - o Leidende principes, waar spannen we ons voor in,
 - o Kennis van wet- en regelgeving
- Die verantwoordelijkheid en die training zorgt er ook voor dat het personeelsverloop minder wordt. Werk wordt dankbaarder en leuker en mensen hebben voldoende kennis en tijd om het goede te doen.
- Diezelfde info ook als voorlichting voor inwoners, zodat die ook beter weten waar ze aan toe zijn. Dit kan ook interactief – dat bewoners terugpraten over wat ze verwachten
- Reflectie organiseren: zodat je een lerend systeem wordt. Inclusief de mogelijkheid om aan de bel te trekken. Klachten zijn een belangrijke bron van feedback, dit kan je versterken door:
 - o Klachten eerst aan te grijpen voor bemiddeling door een neutrale derde (ipv een uitspraak of de klager gelijk heeft of niet).
 - o Als dit het niet oplost kan er ook een uitspraak worden gedaan
 - o Die klachten en oplossingen zijn vervolgens belangrijke bron voor gerichte voorlichting aan burgers en gerichte feedback aan systeem
 - o Vgl bijv: SKGZ dat een model hanteert van: voorlichting, bemiddeling, beslechting, feedback. Komen ze graag uitleggen om gekopieerd te worden.
- Dit alles helpt om het vertrouwen te versterken – vandaar de naam.



Prototype 4: Het Ondersteuningsnest

- Het begint bij een warm nest, waar je wordt onthaald door een team van behandelaars. Een mix van meer junior en ervaren seniors.
- Voorwaarden zijn simpeler.
- We sturen niet op hoeveel mensen uit het nest vliegen, maar op de warmte van het nest. Zoals inwoners die ervaren.
- Nieuwe organisatievorm: is een overlap tussen gemeente, buurtteam en informele sociale basis – die bouwen samen het nest.
- Je zou ook groepsgewijs in het nest geholpen kunnen worden.
- Je mag ook kort in het nest, voor maar één ding.
- Ondersteuningsnesten kunnen op allerlei plekken in de stad georganiseerd worden, plekken waar mensen komen.



Reflectie op de ontwerpen

- *Ik had het graag nog langer uitgewerkt. Veel goede puzzelstukjes.*
- *Het kan ook, maar het komt niet echt van de grond. Wat zit daar, dat dit tegenhoudt?*
- *Er worden ook kleine stapjes gezet en vooruitgang geboekt*
- *We moeten wel echt iets bedenken om meer professionals in de uitvoering te krijgen: beleidsmakers naar de uitvoering.*
- *De verschuiving van formeel naar informeel heeft ook risico's: weten die informele netwerken het wel of raak je nog dieper in het donkere bos?*
- *Je kan ok systeemontwikkeling doen in kleine stapjes – het hoeft niet allemaal in één keer op de schop. Mooi voorbeeld is de ontwikkeling van de participatiewet, waar echt een leer- en verbetercyclus ontstaat. Met laaghangend fruit dat eerst wordt verbeterd en meer structurele dingen waar stap voor stap aan wordt gewerkt.*
- *We hebben hier ook hele rake dingen benoemd, waar we morgen/maandag mee kunnen beginnen:*
 - o *Denk bijvoorbeeld aan het terugdringen van het aantal toetsingscriteria. Kan je morgen mee aan de slag.*
- *We hebben ook nog wel wat systemische dingen niet geraakt:*
 - o *Huizenmarkt*
 - o *Verhoging minimuminkomen*
 - o *Automatisch toekennen van toeslagen waar je recht op hebt*
- *Het lijkt soms ook wel of we de complexiteit cultiveren, dat dat een soort werkverschaffing is geworden. Voor elk nieuwe onderdeel huren we nieuwe poppetjes in – en die blijven, ook als het eigenlijk niks is en gaan weer iets nieuws verzinnen. Zo houden we elkaar bezig. Steeds meer loketten, steeds meer doorschuiven. Vgl. ook het proefschrift van Sharon Stellaart.*
- *Er komt een nieuwe profielschets voor de buurtteams voor periode vanaf 2027 – ik hoop dat deze ideeën daar ook in terecht gaan komen.*

Slotronde

Het belangrijkste wat je vanmiddag hebt gehoord:

- *Regie (als in: behandelaar die niet doorverwijst, maar regie houdt)*
- *Er werd heel goed naar elkaar geluisterd*
- *Nadenken over kleine verbeteringen*
- *We hebben eigenlijk best een gedeeld beeld*
- *Aansturen op waarde ipv bestaande kpi's*
- *Criteria versimpelen*
- *Groepsbehandeling*
- *Kennis brengen naar politiek*
- *Hebben is houden (geen terugvordering)*
- *Hoop is uitgestelde teleurstelling – veel gaan we niet doen.*

- *Dat er hard wordt gewerkt aan vertrouwen en dat dit ook aankomt bij mensen. Er verandert iets en dat is positief*
- *Uitvoering kan het verschil maken*
- *Wat zijn er veel opties om dingen beter te doen*
- *Hoop doet leven: het is winst als mensen ook echt iets meekrijgen, hoe klein ook.*
- *Nest en track & trace.*



Stichting Kenniscentrum Ongelijkheid

Bezoekadres: REC-JK gebouw, Nieuwe Achtergracht 184

Postadres: Postbus 2171, 1000 CD Amsterdam

www.kenniscentrumongelijkheid.nl