



# Strategie voor het verbeteren van bestaanszekerheid

---

**Krijn van Beek (redactie)<sup>1</sup>**

Programma (on)zeker bestaan in de stad (o.l.v. Aisa Amagir (HvA) en Monique Kremer (UvA))  
Kenniscentrum Ongelijkheid, Amsterdam

7 december 2023

---

<sup>1</sup> De echte credits gaan uit naar de ontwerpers (zie bijlagen 1 en 2), waarvan velen ook nog weer suggesties deden op een eerdere versie van deze tekst. Alle resterende onvolkomenheden zijn voor rekening van de redacteur.



## Inhoud

Urgentie.....	3
Ontwerpsessies .....	3
De voorbeelden.....	4
Drie actielijnen om het systeem beter te laten werken voor mensen .....	6
Actielijn A) Simpler en lichter – het systeem zelf.....	7
Actielijn B) Doen wat nodig is - professionals en de lerende organisatie:.....	9
Actielijn C) Onderlinge hulp – mensen helpen mensen.....	11
Bijlage 1: alle prototypes uit de sessies .....	13
Prototype Cultuurverandering .....	13
Prototype Cultuuromslag .....	14
Prototype Track & Trace .....	14
Prototype Professionele buikpijn poli .....	15
Prototype Bouwblokken.....	16
Prototype Groeipakket.....	16
Prototype Buffers.....	17
Prototype Niemand is alleen (verantwoordelijk).....	17
Prototype Verbintenis tot het niet meer nodig is.....	18
Bijlage 2: de ontwerpers .....	19



## Urgentie

Het onderzoeksprogramma '[een onzeker bestaan in de stad](#)' concludeert dat we nieuwe manieren moeten vinden om mensen te ondersteunen die dat nodig hebben. Het onderzoek laat zien, dat er op zich wel voldoende aanbod is aan goed bedoelde steun, maar dat hulpzoekenden zoveel *instantiekapitaal* nodig hebben om die steun ook daadwerkelijk te verwerven, dat het hen vaak niet bereikt. Of dat ze er zelfs extra door in de problemen komen.

Hier komt bij dat grote gebeurtenissen in een mensenleven tot veel extra problemen te leiden. Zogeheten *life events* kunnen een mensenleven behoorlijk uit het lood slaan. Denk aan echtscheiding, ziekte, verlies van werk of van een naaste. Voor veel mensen blijkt ook hun 18e verjaardag (of die van hun zorgbehoevende kind) een life event met onoverzienbare consequenties. Het zijn momenten dat mensen niet op hun sterkst zijn en precies dan verwachten hulpbiedende instanties een maximale scherppte om precies bij het juiste loket de juiste vraag op de juiste manier te stellen.

Per saldo ervaren de ontvangers veel onbedoelde bestaansonzekerheid. Als mensen alle verschillende regelingen die voor hun situatie zijn bedoeld op de juiste manier zouden weten te benutten, dan zouden ze best uit de problemen kunnen komen. Maar ze vinden het juiste loket niet, stellen de verkeerde vraag, snappen het antwoord niet en worden doorverwezen naar een ander loket dat ook net het verkeerde is. Steun is dan weer voorwaardelijk en kan ook steeds weer ingetrokken of teruggevorderd worden. Steun kan ook met onverwachte extra's komen – ineens wordt er ook gekeken hoe je met je kinderen omgaat... Zo ontstaat een permanente structurele onzekerheid die verhindert dat mensen steun benutten om weer uit hun problemen te raken.

## Ontwerpsessies

We moeten dus nieuwe manieren ontwikkelen om mensen te ondersteunen. Om hier een eerste stap in te zetten, hebben we vier ontwerpessies belegd. Deze sessies hadden expliciet als doel om een samenhangend plan te ontwikkelen om het systeem beter te laten werken voor mensen en hun problemen. Om te zorgen dat er ook echt een plan werd ontwikkeld, volgden de sessies de ontwerpmethode van Stanford D-School toegespitst op het maken van een *beleidsstrategie* door de Policy Design Studio.

De sessies waren in Amsterdam met relatief veel Amsterdamse deelnemers. De beleidsstrategie heeft dan ook een zekere focus op wat lokaal mogelijk is, *binnen* de landelijke kaders. Suggesties voor aanpassing van die landelijke kaders zelf, worden expliciet benoemd.

Elke sessie kende een gemengd gezelschap van onderzoekers, beleidsmakers, uitvoerders, ervaringsdeskundigen en deelnemers vanuit maatschappelijk initiatief. In totaal 40 deelnemers (zie bijlage 2). Twee sessies startten vanuit de invalshoek instantiekapitaal, twee vanuit de invalshoek van life events. De vier sessies leverden in totaal 9 prototypes op (zie bijlage 1). De vruchten van de twee soorten sessies liggen zodanig in elkaars verlengde dat ze in dit stuk als één plan worden gepresenteerd. Een eerdere versie van dit plan is nog eens voorgelegd aan alle ontwerpers wat resulteerde in talloze suggesties voor verbetering.

Dit stuk biedt één samenhangend voorstel op basis van deze 9 prototypes en de achterliggende set met in de sessies genoemde ideeën. De gedachte is dat dit voorstel de ideeën van de 40 ontwerpers zodanig weergeeft, dat zij er in hun eigen praktijken mee aan de slag kunnen, dat hun bestuurders ermee aan de slag kunnen en dat langs deze lijnen het systeem de steun die er is veel beter terecht laat komen bij de mensen die steun nodig hebben. Tegelijk is er geen consensus van de ontwerpers gevraagd - ze hoeven het niet eens te zijn met alles wat hier staat.

## De voorbeelden

Zoals we in de openingsparagraaf al schetsten, weten veel mensen niet de hulp te vinden waar ze wat aan zouden hebben. En andersom: weten instanties niet de hulp te bieden die bedoeld is om mensen vooruit te helpen. Een selectie van de voorbeelden die in de ontwerpessies werden genoemd:

- Een moeder die wel de regels kent maar niet de 'juiste' houding heeft, niet likeable is door het trauma dat ze heeft meegemaakt. Daarom krijgt ze niet waar ze recht op heeft, omdat hulpverleners bang voor haar zijn. Als zij een keer een afspraak mist is de reactie: 'Ze zit in de weerstand, we sluiten het dossier.'
- Gedupeerde toeslagenaffaire verliest zijn baan (in zijn werk is verdenking van fraude reden voor ontslag), hij verliest hierdoor ook het gezag over zijn kinderen die worden bij zijn ex ondergebracht, hij verliest zijn huis. De kinderen stoppen met hun opleiding, een kettingreactie van problemen. Uiteindelijk is deze meneer geholpen door de gemeente met de hulp van de doorbraakmethode.
- Jonge vrouw zorgt voor haar zieke alleenstaande moeder - en is daarom altijd bang om naar school of naar een training te gaan, want er zou net dan iets met haar moeder kunnen gebeuren. Dit kost zoveel stress dat het met werk niet wil lukken en dat knakt haar zelfvertrouwen. Toen ze net weer een beetje op de goede weg was, kreeg haar vader dementie en moest ze voor hem zorgen. Zo hebben life events van familie een enorme impact.
- Het is vaak half-half, of net niet passend. Een moeder van een criminele zoon – ze berekende hoeveel geld er eigenlijk werd gependend aan het aanpakken van dat

probleem. Zij heeft nu een stichting om mensen te helpen, te beginnen bij wat belangrijk is: bijvoorbeeld is er eten in de koelkast. De les en aanpak: de mensen om wie het gaat moeten ook iets kunnen zeggen – als je luistert naar degene om wie het gaat en wat hij of zij nodig heeft, is het vaak eenvoudiger. Maar in die eenvoudige hulpvraag kan door het systeem niet altijd worden voorzien.

- Jonge moeder: alles wat zij met instanties probeert te doen, gaat mis. Als zij alleen gaat, wordt zij afgewezen, maar als ik meega, wordt het geregeld. Zij ervaart dit als racisme, maar eigenlijk heeft zij geen *instantiekapitaal*: ze weet nooit wat ze bij welk loket precies wel en niet moet zeggen en wordt dan weer vrolijk of doorverwezen.
- Gedupeerd kind van de toeslagenaffaire. Daar is van alles voor geregeld, maar toch kreeg ze allerlei dingen als lening die ze weer terug moest betalen en kwam daardoor opnieuw in de problemen. Dit had gewoon een tegemoetkoming moeten zijn. De ambtenaar kende de regels niet. Je moet dus zelf helemaal ingelezen zijn om behandeld te worden zoals de regels het bedoeld hebben. Deze kinderen hebben voortdurend het gevoel dat ze moeten strijden voor hulp, je moet totaal ingelezen aankomen bij de gemeente.
- Alleenstaande moeder: de opvang van haar kinderen gaat failliet waarna zij niet meer kan bewijzen dat haar toeslag daar terecht kwam. Toeslagslachtoffer. Ze vraagt haar ex overdag op de kinderen te passen, maar hierdoor denkt bijstand dat er sprake is van samenwonen. Opnieuw boetes. Ze is wel een strijder, heeft weer een baan, maar wil nooit meer iets met overheid te maken hebben.
- Jonge moeder krijgt een gehandicapt kind. Het life event van het krijgen van een gehandicapt kind is enorm. Je bent gebonden en getekend voor het leven, het is verlies van een droom. Het organiseren van zorg is enorm ingewikkeld. De eerste 18 jaar gaat het nog wel. Na je 18e vallen al die voorzieningen weg - moet je je kind dan afgeven aan een instelling? Er zijn eigenlijk geen tussenvormen...
- Jongeman (vroegtijdig schoolverlater, aantal jaar in de uitkering, geen sociaal netwerk) verzorgt zijn moeder die ziek is door een medische fout. Moeder wordt uiteindelijk opgenomen in een verzorgingstehuis, maar wordt daar mishandeld. Jongeman is alle vertrouwen kwijt in zorg, is weer gestopt met werk, zorgt weer voor zijn moeder en weigert alle hulp.
- Een moeder van vijf kinderen, gedupeerd door de toeslagenaffaire. Zij heeft geen eten voor haar vijf kinderen, waaronder een baby, voor het weekend. Als ze hulp vraagt blijkt het onmogelijk om dit direct op te lossen. Instanties verwijzen haar naar de voedselbank, maar daarvoor is een wachttijd, ook voor een spoedaanvraag voor extra geld is een wachttijd van 5 dagen. Professional betaalt eten uit eigen zak.

Dit is slechts een selectie van de voorbeelden die de deelnemers in de sessies noemden van situaties waarin hulp niet goed wilde aansluiten bij hun noden. De variatie is groot, maar in lijn



met het achterliggende onderzoek, zien we in de verhalen een paar steeds terugkerende rode draden:

- 1) *Angst om het verkeerd te doen, angst om weer terug te moeten betalen.* Er zijn zoveel mogelijkheden, zoveel loketten, zoveel criteria dat mensen er meestal weinig van snappen. Dit betekent dat alles wat ze krijgen voorwaardelijk is en in elk geval zo voelt. De angst om het verkeerd te doen geldt overigens evengoed voor de professionals in het systeem: ze kennen de mogelijkheden zelf vaak ook niet. Per saldo kunnen ze mensen wel altijd doorverwijzen naar weer een volgend loket. Wen soms - als ze echt iets willen regelen (*nu* eten op tafel in een gezin met 5 kleine kinderen) dan betalen ze dat uit eigen zak, omdat het systeem die mogelijkheid niet biedt. De complexiteit is een voortdurende bron van onzekerheid, aangezien alle hulp voorlopig is en conditioneel.
- 2) *Nederigheid:* mensen die zich aan een loket melden voor hulp, merken dat hun 'attitude' ertoe doet. Meest gehoorde ervaring: de professional verwacht nederigheid van de klant. Assertiviteit kan tegen je werken 'ze zit nog in de weerstand'. Het betekent ook dat mensen met een migratie-achtergrond die niet de juiste toon weten te treffen of niet de juiste vraag weten te stellen, vaak de indruk krijgen dat ze worden gediscrimineerd.
- 3) *Ziekte:* veel mensen die hulp nodig hebben, tobben met gezondheidsklachten. Levensveranderingen zijn cruciaal: scheiden of werkloos worden. Maar er is weinig aandacht voor ziek voelen, zowel fysiek als mentaal.

## Drie actielijnen om het systeem beter te laten werken voor mensen

Om het systeem beter te laten werken voor mensen en om mensen beter gebruik te laten maken van het systeem komen we tot drie hoofdlijnen van actie:

- A. Simpeler en lichter - het systeem zelf
- B. Doen wat nodig is - professionals en de lerende organisatie
- C. Onderlinge hulp – mensen helpen mensen

Rode draad in deze actielijnen is een *relationele benadering*. Voorbij de zelfredzaamheid. De prototypes die in de ontwerpessies werden gemaakt, wijzen stuk voor stuk op de mogelijkheden van mensen om *elkaar* te helpen om de juiste wegen in het systeem te vinden, op professionals die *elkaar* aanvullen om de juiste hulp op de juiste plek te krijgen en op de cruciale relatie tussen professional en hulpzoekende. In het bijzonder geldt dit ook de relatie met technologie: niet als vervanger van de menselijke interactie, maar juist om die te ondersteunen.



De drie actielijnen worden hierna beschreven met behulp van zo concreet mogelijke voorbeelden die de richting van denken en werken illustreren. De beschrijving is bepaald niet uitputtend en kan langs elke lijn verder worden uitgewerkt en ontwikkeld.

Belangrijk is vervolgens om de actielijnen niet in te zetten als een apart pilotproject/experiment. Het systeem staat bol van de experimenten, pilots en projecten. Die bedienen elk afzonderlijk best een paar klanten, maar weten zelden de reguliere werkwijze te bereiken. Ondertussen vormen ze een dankbaar excuus om vernieuwing tegen te houden: 'doen we al', 'daar hebben we al een project voor', 'dat wordt al geprobeerd', etc. blijken uitstekende alibi's om verandering te remmen. Beter structureel 3% beter over de volle breedte, dan tijdelijk 30% voor een paar klanten.

### Actielijn A) Simpler en lichter – het systeem zelf

Het systeem is echt veel te complex. Er zijn veel te veel afzonderlijke regelingen met elk hun eigen vereisten, elk hun eigen loket, elk hun eigen subdoelgroep, elk hun eigen valkuilen. Er zijn verschillende manieren om de complexiteit te reduceren:

1. Organiseer de complexiteit (meer) **aan de achterkant**, in plaats van die bij de inwoner te leggen. Dit kan bijvoorbeeld door:
  - a. Elk loket biedt toegang tot *alle* regelingen – er is geen verkeerd loket. Dit vergt een andere professionaliteit van medewerkers (zie ook hierna onder actielijn B)) en dit vergt andere ondersteuning van medewerkers. In het bijzonder lijkt het nodig een expertsysteem te ontwikkelen dat *alle* vragen over *alle* regelingen kan beantwoorden - AI kan hierbij helpen. Dit vergt bovendien innige samenwerking tussen medewerkers van gemeente, UWV, SVB, Belastingdienst, e.a.
  - b. Sommige regelingen automatisch toe te kennen. Veel genoemd voorbeeld is de Amsterdamse stadspas, die mensen automatisch krijgen als ze daar volgens het systeem recht op hebben. Ander voorbeeld is de Collectieve Zorgverzekering die Amsterdam succesvol automatisch toekent bij mensen met een inkomen onder de drempel. Automatische toekenning (of geautomatiseerde signalering van een life event) kan ook aansluiten bij de idee van pro-actieve dienstverlening waar bij het ministerie van BZK aan wordt gewerkt. Hier kunnen gelijk mogelijke problemen met de privacy (AVG) worden geadresseerd.
  - c. Als de uitkering een aanvulling is op verdiend loon (bijvoorbeeld als iemand in deeltijd werkt of met een oproepcontract) dan moet er verrekend worden. Het verrekenen van partiële inkomsten met een uitkering is een prachtig principe, maar een voortdurende bron van ernstige problemen voor mensen die vanuit een uitkering proberen te gaan werken. Het gaat nu om ongeveer 10% van de uitkeringsgerechtigden, maar dit zou veel meer kunnen zijn, als verrekenen niet zo

problematisch zou zijn. Veel uitkeringsgerechtigden wordt actief afgeraden in deeltijd te gaan werken vanwege de problemen met verrekening.

- i. De gemeente werkt aan automatische inkomsten verrekenen (nu nog een pilot voor ±300 mensen) door koppeling met gegevens van het UWV (project [Ondersteuning Inkomstenverrekening Bijstand](#)), wat tot aanzienlijke verbetering zou kunnen leiden. Als dit goed werkt voor mensen zou dit snel uitgebreid moeten worden.
  - ii. Er zijn ook andere mogelijkheden om verrekening beter te laten werken, zoals werken met een tussenrekening, een bufferbudget of een vorm van budgetbeheer<sup>2</sup>. Ook kan helpen dat mensen meer mogen bijverdienen (Experiment met de bijstand en nieuwe Participatiewet) waardoor ze schommelingen in verrekening wellicht beter kunnen opvangen.
  - iii. Mooie voorziening is de 'garantieknoop' (aangekondigd in de 'agenda bestaanszekerheid voor iedereen'<sup>3</sup>) waarmee mensen makkelijker terug kunnen naar hun uitkering na een tijdelijke baan – dit kan risico's verkleinen voor mensen die aan het werk gaan. Gemeente kan zorgen dat dit echt goed werkt voor iedereen.
  - iv. Meer in het algemeen kan gemeente naast sturen op 'uitstroom' gaan kijken naar hoeveel uitkering mensen hebben terugverdiend (nieuwe kpi) en zo een beter werkende verrekening meer prioriteit geven.
- d. Maak *alle* brieven simpeler en vriendelijker. Er zijn veel succesvolle pilots en projecten met simpele brieven (vgl ook [leessimpel.nl](#) die de ontvanger helpt), maar er worden desondanks veel onbegrijpelijke brieven verstuurd met soms ook nog onnodige dreigementen. Berisp de ambtenaar die een brief uitstuurt die niet op B1 niveau is. Werk actief aan menselijke communicatie; een brief beginnen met "we hopen dat het goed met u gaat..." kan echt helpen.

## 2. **Reduceer** complexiteit:

- a. Het is nodig regelingen te schrappen of te bundelen. Maar dit is niet eenvoudig; elke regeling heeft haar eigen bestaansreden. Een commissie tot versimpeling kan de mogelijkheden inventariseren. Zo'n commissie bestaat uit een mix van ervaringsdeskundigen aangevuld met systeemexperts en moet misschien wel op permanente basis werken.  
Deze commissie werkt lokaal. En produceert tevens aan lobby-agenda voor wat er nationaal nodig is om de ingewikkeldheid voor gebruikers te ontwarren.

---

<sup>2</sup> Zie voor meer info over de werking van Bufferbudget, [Utrechtse huishoudboekje](#) en tussenrekening [Surplus](#) de website van het programma [simpel switchen](#) en in het bijzonder [dit onderzoek](#).

<sup>3</sup> Agenda bestaanszekerheid voor iedereen, Gemeente Amsterdam, directie Werk, Participatie en Inkomen, nov 2023



- b. Beleidsmakers werken altijd samen met ervaringsdeskundigen, opdat elke volgende beleidsstap in elk geval een stap is naar een simpeler en beter werkend systeem.
3. Verruim **financiële buffers** voor mensen. De complexiteit van de regels zorgt voor allerlei onverwachte tegenvallers. Life events doen dat ook. Buffers kunnen helpen om die beter op te vangen:
  - a. Verruim de mogelijkheden voor mensen om enig vermogen aan te houden in de bijstand (de nieuwe Participatiewet gaat mogelijkheden bieden, bijvoorbeeld om giften en kleine erfenissen met een menselijker maat te behandelen).
  - b. verhoog de bedragen die mensen aan vermogen mogen behouden voor de aanvulling op de AOW (net als bij het vorige punt, zijn landelijke kaders hier leidend en zal ook daar aandacht gevraagd moeten worden).
  - c. biedt de mogelijkheid voor mensen in acute nood voor het direct toekennen van een bufferbedrag. Geef professionals mandaat dit toe te kennen. Het bufferbedrag kan niet worden teruggevorderd. Professionals moeten wel expliciet uitleggen waarom ze het hebben toegekend; ze moeten het ook uitleggen als ze het twee maanden lang niet één keer hebben toegekend.

#### Actielijn B) Doen wat nodig is - professionals en de lerende organisatie:

Professionals die hulp en steun toekennen aan mensen hebben een ingewikkeld vak. Ze moeten een complex systeem bedienen, ze moeten zich goed inleven in wat inwoners echt nodig hebben en ze moeten op gezette tijden ook nee kunnen zeggen. Logisch dat ze zich concentreren op hun eigen hoekje van het systeem en op de regels die daar gelden – maar niet goed. Om de wirwar te bedwingen, moet juist deze werkwijze anders:

4. Professionals gaan werken volgens **een nieuwe standaardmethode**, die altijd begint en eindigt met de vraag: ‘wat heeft u nodig?’ - dit is een radicaal ander startpunt dan ‘waar wilt u aanspraak op maken?’ of ‘waar heeft u recht op?’. Vervolgens gaan ze samen met hun klant, met hun collega’s (ook die van andere instanties) en met goede IT-ondersteuning achterhalen hoe ze precies datgene kunnen organiseren wat een klant uit de penarie kan helpen. Dit is een slimmere variant op de idee van één loket. De hele vraag waar klant recht op heeft en aan welke voorwaarden klant moet voldoen, verhuist naar de back-office. Deze manier van werken wordt ondersteund door:
  - a. Verbod op doorverwijzen - waar je als inwoner ook binnenkomt, je treft een professional die het hele systeem kan (helpen) bedienen én die jou niet loslaat totdat je geholpen bent.
  - b. Werken in duo’s: organiseer professionals in vaste duo’s die elkaar kunnen aanvullen. Die elkaar ook kunnen corrigeren - op onbedoeld discriminerend

- gedrag, op te makkelijk toekennen of te makkelijk afwijzen, op kennis en inleving, etc. Duo's zorgen ook voor continuïteit in de relatie (zie volgende punt).
- c. De relatie tussen behandelaar en hulpvrager kan echt cruciaal zijn. Het is belangrijk dat er continuïteit is: dat mensen een gezicht herkennen, dat mensen niet in de steek gelaten worden en dat vertrouwen de kans krijgt om te groeien. Een lagere caseload per medewerker en minder tijdelijke contracten dragen hieraan bij.
  - d. Benut de [ambtseed en de vijf Amsterdam Principes](#) Bijvoorbeeld: "(..) Ik zal mij inzetten voor de rechten en het welzijn van alle burgers van Amsterdam. (..) Ik zal het vertrouwen, dat de burger in mij mag stellen, niet beschamen.". Vergelijk ook de Amsterdamse Maatwerk Methode en de 'agenda bestaanszekerheid voor iedereen' die de noodzaak benoemt van een cultuuromslag. Met name is belangrijk dat behandelaars nooit nederigheid verlangen van hun cliënten. Uitgaan van vertrouwen is de beleidslijn, maar training, bewustwording en herhaling zijn cruciaal om dit ook in praktijk te brengen.
  - e. Tijd voor casusbesprekingen: uitvoerders maken tijd om samen casuïstiek te bespreken om samen te zien wat je zou willen doen, wat je kan doen en wat goed werk is. De complexiteit vergt iets anders dan het omzetten van een systeem van blind wantrouwen naar een systeem van blind vertrouwen. De benodigde professionaliteit om complexe vragen goed te beantwoorden zal bewust moeten worden georganiseerd en ontwikkeld bij de medewerkers van buurtteams, W&I, UWV, gemeentebelastingen, SVB en belastingdienst. De organisatie kan zo stap voor stap structuren ontwikkelen die betere antwoorden ondersteunen. Dit alles begint met tijd voor casusbesprekingen.
  - f. Empathie wordt een vast onderdeel in het competentieprofiel van alle uitvoerend professionals. Train en oefen met theater en rollenspel. Zodat professionals meer zicht krijgen op de mensen die ze moeten helpen en op de omstandigheden waarin zij verkeren. Dit bevordert dat ze ook echt goede antwoorden kunnen vinden op de vraag 'wat hebt u nodig'?
5. **Technologie** die professionals ondersteunt. Meestal kijken we naar technologie die professionals kan *vervangen*. Maar het gaat juist om een slimmer samenspel tussen mens en technologie. Door hybride investeringen te doen, kunnen we goede zorg voor mensen koppelen aan massa en schaalbaarheid. Enkele concrete voorbeelden:
- a. Een track&trace systeem - zoals we dat allemaal kennen van de pakjesbezorging - gaat enorm helpen om te zien waar een hulpvraag zich bevindt en om de juiste alarmbellen af te laten gaan op de juiste plek, als het ergens onverhoopt vastzit. Deze gedachte lijkt goed te passen in de huidige ontwikkeling van MijnAmsterdam, waarin bovendien veel gegevens voor-ingevuld kunnen gaan worden, een beloftevolle ontwikkeling.

- b. Bij punt 1a) werd al genoemd het expertsysteem dat *alle* vragen over *alle* regelingen kan beantwoorden. Dat ondersteunt professionals zodat zij betere antwoorden geven én meer tijd hebben voor de klant.
- c. Ontwikkel mijnoverheid.nl tot een depot waar *alle* instanties *al* hun correspondentie met jou niet alleen naartoe sturen maar ook in *bewaren*. Zodat er tenminste één plek is waar alles bij elkaar staat. Amsterdam introduceert in 2024 systemen BASIS en MijnWPI die een dergelijke functionaliteit al hebben en die eenvoudig aan zouden kunnen haken op een (landelijk) systeem voor *alle* officiële correspondentie.
- d. Wellicht kan aan mijnoverheid.nl ook de mogelijkheid worden gekoppeld dit te gebruiken als een persoonlijke digitale kluis, zodat inwoners zelf kunnen kiezen of ze aan elk loket hun verhaal opnieuw willen vertellen of de hulpverlener toegang willen geven tot hun gegevens in hun eigen kluis. Overigens werkt Amsterdam al op verschillende plaatsen aan datakluisen vanuit het team stedelijke innovatie van de Chief Technology Officer (CTO) – hierop kan worden voortgebouwd.

### Actielijn C) Onderlinge hulp – mensen helpen mensen

Overheidssteun - gebruik maken van regelingen - zal een zekere mate van complexiteit houden. Wat we ook doen. Enig instantiekapitaal zal vereist zijn om precies die steun te krijgen die jij nodig hebt. Dit betekent dat we instantiekapitaal van *alle* inwoners zullen moeten versterken. Er zijn twee wegen waarlangs we dit kunnen realiseren:

11

6. **netwerken:** de meeste hulp die mensen krijgen om het systeem te snappen, komt van informele sociale netwerken: moeders op het schoolplein, een buurvrouw, een leesbegeleider, etc. Die sociale netwerken fungeren als buffers voor mensen in kwetsbare posities, tegelijk zijn er veel mensen die zo'n sociale buffer niet hebben. Buurtinitiatieven en andere lichte sociale netwerken zijn hiervoor cruciaal. Dit betekent bijvoorbeeld dat:
  - a. de gemeente buurtinitiatieven zodanig weet te steunen dat er een dekkend netwerk ontstaat, opdat *niemand* er alleen voor staat. Dit betekent ook dat gemeente signaleert waar en voor wie zulke netwerken afwezig zijn – en daar initiatieven helpt ontstaan.
  - b. Gemeente steunt (financieel/organisatorisch) de duurzaamheid en continuïteit van goed werkende (informele) hulp via stichtingen, burger/buurt initiatieven.
  - c. De gemeente bevordert dat iedereen weet dat je naar het loket een (vertrouwens/hulp)persoon mee mag nemen. De behandelend professional heeft altijd een lijst ter beschikking van mogelijke hulpbiedende netwerken/vrijwilligers en kan die suggereren aan de klant en er zo nodig contact mee leggen (vgl het matchingsysteem van [open embassy](#)) (vgl ook de [wegwijssalons](#) of het initiatief voor matchingapp 'Mokummatch').
  - d. hulpbiedende vrijwilligers worden actief ondersteund met bijscholing en intervisie.



7. **scholing:** geweldige tool '[hulp als je 18](#)' wordt, maar helaas lijkt die weinig gebruikt te worden, in elk geval niet door de mensen die deze hulp het meest nodig hebben. Voorstel is:
- a. op alle middelbare scholen, MBO scholen, Plusscholen en ISK les te geven in de werking van instanties, i.h.b. de werking van belastingdienst, gemeentebelastingen, zorgverzekeringen, digid, e.d. Er kan worden voortgebouwd op bestaande trainingen via het jobcenter die al op MBO's worden verzorgd en op de lessen 'financiële educatie' die met de 'agenda bestaanszekerheid voor iedereen' worden uitgebreid.
  - b. deze lessen ook te geven in buurthuizen en aan vrijwilligers (die zijn soms deskundiger dan de professionals zelf en kunnen dus ook de lessen geven en elkaar verder helpen). Er zijn op dit gebied al de nodige initiatieven (denk bijv. [SIPI](#), [Sagenn](#), [Akros](#), [Samenvooruit](#) of de [OBA](#)) en tegelijk lijkt het zaak te zorgen dat dit netwerk meer dekkend wordt voor alle Amsterdammers. En te zorgen dat deze lessen ook gaan over echtscheiding of als je (naaste) ziek wordt.

Met deze drie actielijnen wordt een gestage ontwikkeling in gang gezet naar een systeem dat beter werkt voor mensen. Dat ervoor zorgt dat mensen steeds vaker wel die ondersteuning krijgen waar ze op dat moment echt iets aan hebben. Dat ervoor zorgt dat mensen minder in angst en onzekerheid verkeren over cruciale bestaansvoorwaarden. Dat ervoor zorgt dat er minder middelen verspild worden door *pennywise and poundfoolish* focus op regels in plaats van op wat mensen nodig hebben. Dat ervoor zorgt dat mensen hun overheid minder gaan wantrouwen en (weer) meer gaan zien als partner die je kan helpen om uit een moeilijke situatie te komen.

## Bijlage 1: alle prototypes uit de sessies

Hierna volgen eerst de prototypes uit de sessie ‘instantiekapitaal’:

- Prototype Cultuurverandering
- Prototype Cultuuromslag
- Prototype Track & Trace
- Prototype Professionele buikpijn poli

Daarna de prototypes uit de sessies ‘life events’

- Prototype Bouwblokken
- Prototype Groeipakket
- Prototype Buffers
- Prototype Niemand is alleen (verantwoordelijk)
- Prototype Verbintenis tot het niet meer nodig is

### Prototype Cultuurverandering

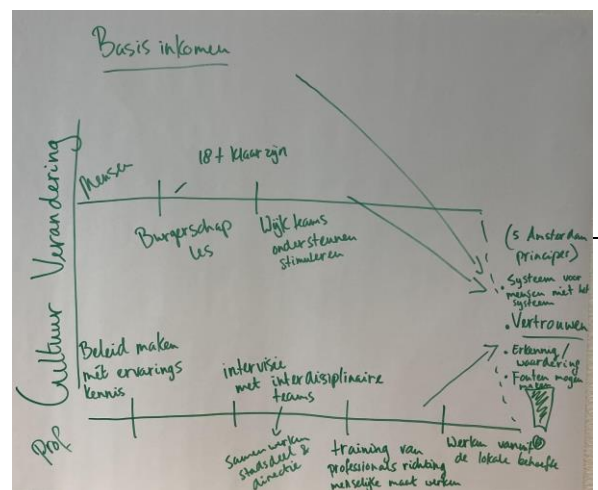
- Stip aan de horizon: vijf Amsterdam Principles:
  - “Alles wat ik doe, doe ik voor Amsterdam
  - Ik geef en neem verantwoordelijkheid voor resultaten
  - Bespreken, afspreken, aanspreken\
  - Ik leer en verbeter dagelijks, fouten maken mag
  - Ik vertrouw op andermans vakmanschap”
- Om daar te komen:
 

Professionals:

  - Beleid maken met ervaringskennis
  - Intervisie in interdisciplinaire teams (incl ervaringsdeskundigen)
  - Trainen van professionals in werken met menselijk maat (bewustzijn blinde vlekken, stress sensitief werken, bottom up werken)

Inwoners:

  - Burgerschapsles op school, zodat je op je 18<sup>e</sup> klaar bent om een actieve betrokken burger te zijn
  - Ondersteuning vanuit wijkteams (vraagt om geld en middelen)
  - Basisinkomen (als voorwaarde)



Tips en reacties:

- Kun je dit gebruiken als randvoorwaarden voor beleid?



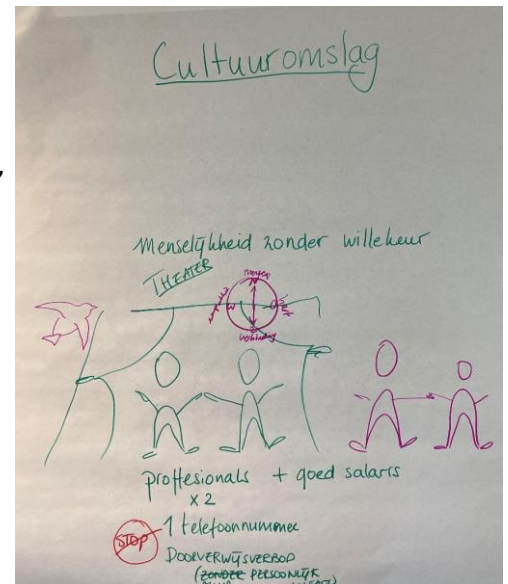
- Moet de uitvoerend professional en beleidsmaker een aparte lijn hebben, of samen worden genomen? ☑ Iedereen moet mee in de cultuurverandering, maar zij hebben misschien wel een aparte rol (zorgen voor lange termijn, voorspelbaarheid vs weten wat er speelt, etc.). De afstand tussen die twee moet wel worden verkleind, maar er is meer nodig dan dat.

### Prototype Cultuuromslag

- Het doel is menselijkheid zonder willekeur, professionals werken vanuit moreel kompas
- Wat daarvoor nodig is: professionals met 1 telefoonnummer, ze verwijzen niet door maar werken samen. 'Bij elke overdracht wordt de overdracht steeds kouder'. Zij krijgen hierin training en een goed salaris

Tips en reacties:

- Hoe ga je sturen dat dit eruit komt? Hoe ga je er komen en wie moet dat doen?
- Haakje: veel van deze principes zitten al in de ambtseed van de gemeente Amsterdam
- Haakje: de competentieprofielen van ambtenaren zijn een aanknopingspunt, sluit dat aan op deze aspecten?
- Haakje: de Amsterdamse maatwerkmethode



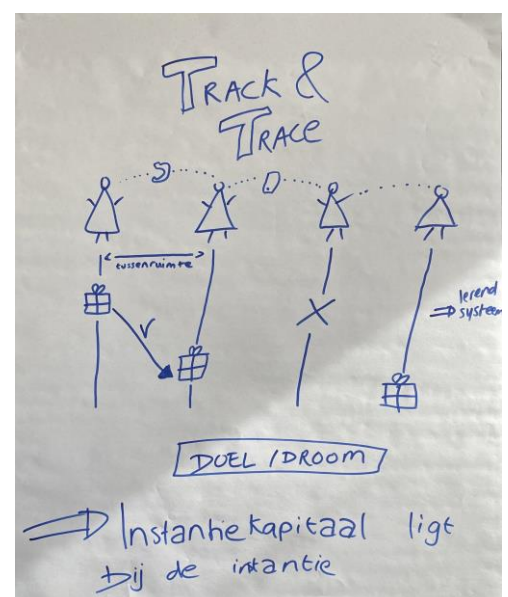
14

### Prototype Track & Trace

Het track en trace prototype stelt voor om een digitaal systeem op te zetten waarin de afhandeling van een 'hulpvraag' zichtbaar is voor de burger. Zoals bij het bestellen van een pakketje kan de burger volgen waar het 'pakketje met hulp' blijft hangen. Het gaat echt om een route, en soms komt dit pakketje niet aan, hoe voorkom je dit, door het zichtbaar te maken.

Uitgangspunt hierbij is: niet doorverwijzen zonder actie, wederzijdse verplichting. Lerend systeem, digitaal inzichtelijk: eerste persoon waar de burger heeft aangeklopt mag niet doorverwijzen, dan voorkom je dat Rachida haar vraag niet goed weet te verwoorden - vervolgens gaat die ook warm oplossen: ik schakel Pietje erbij.

Instanties weten van elkaar dat een "pakketje" vast hangt, wat minder beslag legt op de hulpvrager.





De onderliggende kern is cruciaal: instantiekapitaal ligt bij de instantie, zij moeten zich inspanssen, dat gebeurt oa door een verbod op doorverwijzen. Bijvoorbeeld ook door de tussenruimte te benutten.

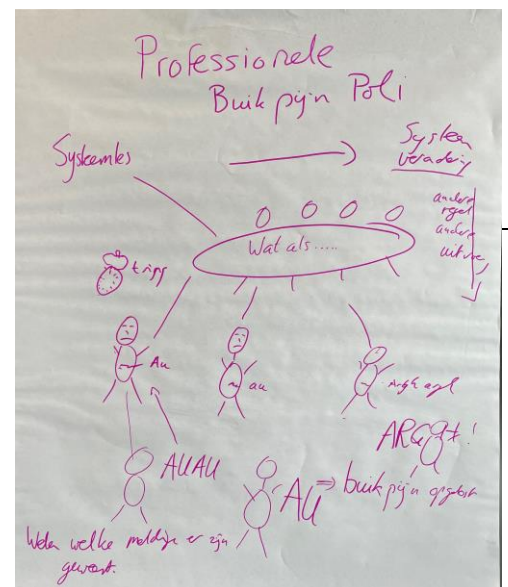
Tips en reacties:

- Er moet gecommuniceerd worden tot die vier poppetjes - dus ook tot hoger in het systeem.
- Dus ik heb een probleem, en ik kan volgen wat er gebeurt en daar is een digitaal systeem voor
- Bij heel veel hulpverlening en ondersteuning gaat het eerst om herkenning van de hulpvraag. Dat je ziet en zichtbaar maakt: we erkennen dat deze nood aan de man is. Dat kan je hier ook mooi inbouwen.

### Prototype Professionele buikpijn poli

Het idee van de 'buikpijn poli' is dat uitvoerders van instanties signalen over problemen in het systeem kunnen melden. Dit gebeurt niet als een standaardmelding, maar via een 'gelijkwaardig rondetafelgesprek':

- Systeemproblemen, zorgen voor alle andere problemen
- Probleem begint bij de mensen die in de knel komen door het systeem
- die melden zich bij de uitvoerders, die in contact zijn met deze mensen
- uitvoerders nemen de buikpijn over als te veel mensen op een bepaalde manier in de knel komen
- dan kunnen ze melden - maar bij ons voorstel blijft het niet bij een melding. De melding krijgt gevolg:
  - door een gelijkwaardig rondetafel gesprek,
  - waarbij jij als melder/ uitvoerder het gesprek kan aangaan met beleidsmaker die het beleid heeft bedacht
  - Vanuit vertrouwen, als de burger zegt 'dit gaat niet goed', dan gaat er ook echt iets niet goed,
  - dat signaal wordt opgepikt, en er worden zo lessen uit getrokken
  - zodat je het systeem verbetert.



Tips en reacties:

- Ik zie mogelijkheden om de twee prototypes aan elkaar te koppelen. Te beginnen bij degenen die bezig zijn met de problematiek.
- Zowel beleidsmakers als uitvoerders worden betrokken

- Als er geen buikpijn is, moet er ook nog iets rondgaan
- Ik denk dat een landelijk en lokale poli moet zijn.
- Het is ook echt 'hole system in the room' dus de partijen die erbij betrokken zijn, zijn ook steeds uitgenodigd.

### Prototype Bouwblokken

We begonnen met ruimte. Ruimte in je financiën, in je hoofd, in je leven.

Daarvoor heb je een persoon nodig die dat voor je regelt, die dat voor je helpt opbouwen als het er even niet is.

Het gaat om regelruimte, om mentale ruimte, om financiële ruimte en ook om fysieke ruimte. Een soort team Bob de Bouwer. De professional heeft ruimte nodig om de passende blokken te organiseren.

Tips en reacties:

- mooi om te werken vanuit dat begrip ruimte. Dat geeft even vertraging en de mogelijkheid om de goede vragen te stellen aan de mensen.



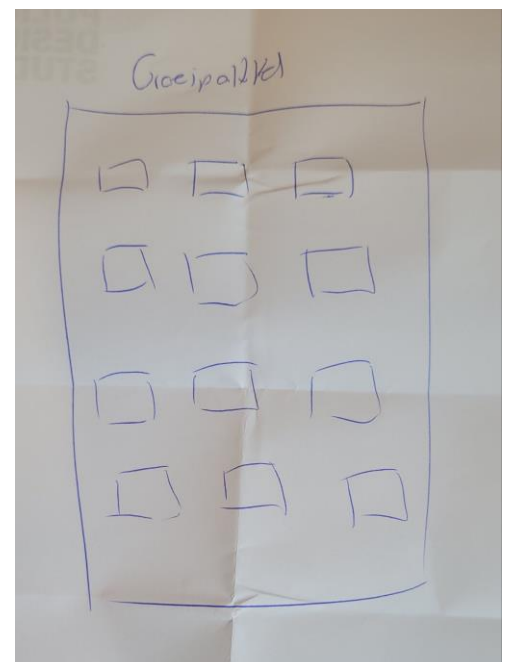
### Prototype Groeipakket

Iedere burger krijgt een pakket. Vgl. België. Het mooie is dat je niks meer hoeft aan te vragen, je hebt het al. Iedereen heeft het en iedere hulpverlener heeft de mogelijkheid om zo'n schakelaar om te zetten.

Het is een soort stoppenkast, je hoeft alleen maar de schakelaar om te zetten en dan gaat het licht aan. Het groeit met je leven mee.

Tips en reacties:

- het is ook mooi gelijkwaardig
- in België hebben ze al die regelingen in één pakket gestopt...

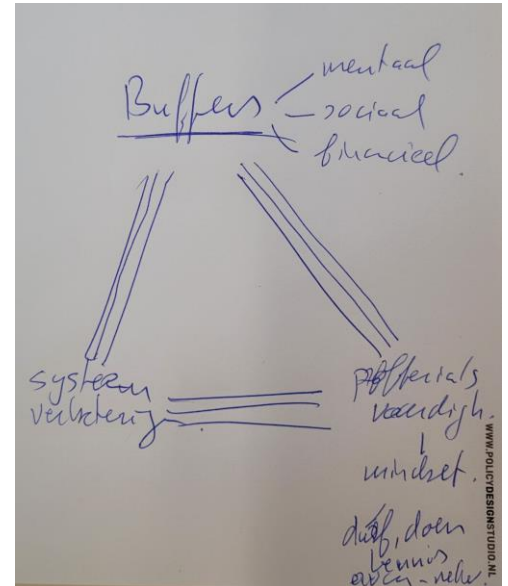




## Prototype Buffers

Mensen hebben meer buffers nodig: sociaal, mentaal, financieel. Er zijn veel lijnen waarlangs je daaraan kan werken, we hebben er twee uitgedacht:

- professionals zullen vaardigheden moeten ontwikkelen. Hun mindset moet anders: durf, doen, kennis. Professionals kunnen ook sociale netwerken beter inschakelen tbv hun cliënten.
- Hier kan je ook het systeem op inrichten, zodat dat de professionals ondersteunt: informatie beschikbaar waar die nodig is. Over life events zit informatie in de systemen, die kun je ter beschikking stellen van hulpverleners. Bijv over het ontstaan van schulden.
- En zo kan je het verder uitbouwen.



Tips en reacties:

- deelnemers zijn er stil van

## Prototype Niemand is alleen (verantwoordelijk)

- Ondersteunen van die burgerinitiatieven, langdurige financieringscycli
- Burgers elkaar helpen
- Wat we hebben bij elkaar brengen en blinde vlekken bij elkaar brengen
- Bij elkaar op een ruimte
- Creëren van dekking
- Onderlinge steun
- Combinatie van medeverantwoordelijke, daarnaast meer inzetten op burgercollectieven en verschillende plekken voor facilitatie voor deze initiatieven zoals "Huis voor de Wijk" zodat initiatieven makkelijk voor burgers te vinden zijn, maar ook met elkaar in co-creatie kunnen



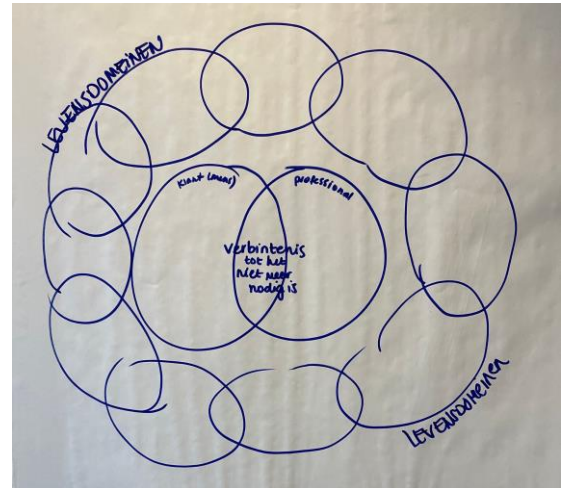
Reacties:

- Zorg ervoor dat de initiatieven zichtbaar zijn
- Bouwer: De professional heeft ruimte nodig om de passende blokken te organiseren.



### Prototype Verbintenis tot het niet meer nodig is

- Niet van kastje naar de muur sturen
- Niet meer doorverwijzen
- Twee trouwringen, symboliseren verbintenis die duurt voor zolang het nodig is
- Iemand komt met een probleem bij een professioneel terecht tot deze persoon redzaam is
- Professional gaat mee op alle levensdomeinen
- Niet te bureaucratisch, vertrouwen is belangrijk



### Reacties:

- Deelnemers vinden het een mooi plan, zijn het er allemaal mee eens
- Woningen garanderen wel belangrijk: terug in de tijd, boek van Cody Hostenbach: "Uitgewoond"



## Bijlage 2: de ontwerpers

Dit voorstel is de vrucht van de kennis, ervaring en verbeeldingskracht van de volgende mensen. Sommige deden mee aan zowel een ontwerpbijeenkomst 'life events' als 'instantiekapitaal', de meesten deden maar aan één sessie mee.

Het voorstel - of onderdelen daarvan - is niet terug te voeren tot de bijdrage van specifieke deelnemers. Maar het resultaat is het beste dat zij samen konden verzinnen. Dit voorstel is opgeschreven door een redactieteam bestaande uit: Aisa Amagir, Krijn van Beek, Hetty van Kempen en Monique Kremer.

Aicha Lagha	Krisje Hunfeld
Aisa Amagir	Laure Michon
André van Vught	Leonie van den Berg
Annemiek Mi-Jin de Groot	Marcus Reitsema
Carmen Buijtdorp (verslaglegging)	Marleen Kruithof
Cherie Rambalje	Marloes de Hoon
Cora van Horssen	Martine van Ommeren (gespreksleiding)
Deveney Undetiwan	Mirjam Commandeur
Dorien Konst	Monique Kremer
Esther van der Meulen	Naz Sagdic
Fleur Sikkema	Nouschka Veerman
Froukje Smeding	Olaf Simonse
Harro Hoogerwerf	Pieter Hilhorst
Hetty van Kempen	Sabine Koenders
Ikram Azaly	Samantha van der Maaten
Ilayda Hagens	Sander Havermans
Jamaa Taharrasst	Simone van Dijk
Jessica Muda	Tanya Zwart
Josien Arts	Tarik Ouaziz
Katja Korte	Wieke Blijleven (verslaglegging)
Krijn van Beek (gespreksleiding en redactie)	