

# VAN VINKJES- CULTUUR NAAR MAATWERK

**Interview met Trude Ariaans**  
*Manager Regieteams*  
*Woonoverlast &*  
*Multiprobleemhuishoudens en*  
*Doorbraakaanpak in Nijmegen*

**Multiprobleemhuishoudens, overlastgevers, arme gezinnen: in Nijmegen komt Trude Ariaans ze allemaal tegen. Als manager Regieteams woonoverlast en multiprobleemhuishoudens & de Doorbraakaanpak is haar inzet: al die mensen écht helpen. 'Soms met heel eenvoudige oplossingen.'**

Een van de middelen die zij sinds enige tijd inzet, is de Doorbraakaanpak. Het zogenoemde doorbraakteam grijpt in bij dreigende problemen. 'Dus niet als iemand al aan de grond zit, maar daarvóór, als een situatie dreigt te stagneren. De teams forceren dan – de naam zegt het al – een doorbraak.'

## **Buiten de regels**

Trude vertelt vol vuur over de komst van het doorbraakteam en wat deze voor Nijmegenaren betekenen. 'Om te weten hoe dit team werkt, is het nodig om iets verder terug te gaan. Naar de regieteams. Deze bestaan in Nijmegen sinds 2008 en focussen op



multiprobleemcasuïstiek en woonoverlast. Daarbij werken we met dwang en drang. Niet meer de hulpvraag staat centraal, maar het probleem.' De regieteams, vervolgt Trude, zijn een netwerkorganisatie. 'We werken als gemeente samen met schuldhulpverlening, politie, woningbouwcorporaties, Jeugdbescherming, maatschappelijk werk en de GGZ. De gemeente levert een procesregisseur. Wat we doen is met elkaar één integrale aanpak op alle leefgebieden voor het hele huishouden bedenken. We wilden af van de soms wel 20 betrokken hulpverleners van wie er geen precies wist wat te doen en nauwelijks met elkaar samenwerkten. De procesregisseur van het regieteam heeft de vrijheid om maatwerk te leveren. En dat betekent in de praktijk soms: buiten de vastgestelde regels treden. Dat is nodig, omdat de systeemwereld die we bedacht hebben vaak helemaal niet aansluit bij de leefwereld van de mensen om wie het gaat.' >

**INTERVIEW**

*vervolg*

Maatwerk kunnen leveren bleek fijn en nodig, maar naarmate de regieteams beter ingevoerd raakten, ontstond een aanvullende wens. 'Een aanzienlijk deel van de mensen bij wie wij als regieteam binnenkomen, is bij meerdere loketten bekend. Vaak al jarenlang. Ze kloppen aan voor schulden, zorg, inkomen... Dan kun je wel voortdurend pleisters gaan plakken, zoals we in Nederland gewend zijn, maar problemen moet je aanpakken bij de basis. Waar de regieteams op de stoep staan als dwang en drang nodig zijn, bleek er ook behoefte aan de mogelijkheid om eerder in te grijpen, zónder dwang. Om escalatie of stagnatie voor te zijn.'

### **Zelf aan de slag gaan**

Het was eigenlijk bij toeval dat Trude in contact kwam met het Instituut voor Publieke Waarden (IPW). 'Ik leerde hun doorbraakmethode kennen en wist meteen dat deze naadloos aansloot op onze behoefte. We hebben dus een klein team laten opleiden door het IPW. De bedoeling is expliciet dat ons doorbraakteam zelf aan de slag gaat met oplossingen, en niet dat het IPW dat doet. Het Nijmeegse doorbraakteam bestaat uit twee interne professionals van de afdeling Inkomen en een professional gedetacheerd vanuit een externe zorgaanbieder.'

Het doorbraakteam is er om Nijmegenaren die vastlopen met simpele ingrepen weer op de juiste weg krijgen. Volgens Trude is het nadrukkelijk de bedoeling dat mensen vrijwillig meedoen. Dus de doelgroep vóór de regieteams. 'Wij helpen ze en stellen ze de vraag: Waar wil je over drie tot zes maanden staan? Wat heb je nu nodig? En hoe komt het dat je nog niet bent waar je wilt zijn? Heel vaak blijkt de stagnatie in de bureaucratie en regelgeving te zitten en spelen er financiële problemen.'

Trude noemt het voorbeeld van de alleenstaande moeder die compleet vastliep in de zorg voor haar kinderen. 'Ze kreeg het logistiek niet rondgebred, met veel schoolverzuim onder de kinderen als gevolg. Er was al inzet van een leerplichtambtenaar en sprake van gespecialiseerd busvervoer. De oplossing bleek veel eenvoudiger. Uit het bescheiden doorbraakbudget dat we hebben konden we een elektrische bakfiets kopen voor deze moeder, en ineens lukte het haar wel om de puzzel te leggen.'

### **Slimme oplossingen**

Het is een prachtig voorbeeld van een praktische oplossing die niet veel kost. 'Veel van onze oplossingen blijken heel simpel én goedkoop. We hebben niet veel nodig, ons budget is genoeg om stroperigheid te versoepelen en versnellen. En als er wel meer of andere middelen nodig zijn, kunnen we die ook inzetten.' >





## Vervolg

De goede voorbeelden van het doorbraakteam zijn legio. Trude, enthousiast: 'Een jongetje van 8 kon niet meer bij zijn moeder wonen en dreigde in een pleeggezin geplaatst te worden. De biologische vader, die met een nieuw gezin elders woonde, was uiteindelijk echter graag bereid zijn zoon thuis op te nemen. Alleen bleek de ruimte in zijn huis niet toereikend. Met het doorbraakbudget hebben we de zolder verbouwd, met dank overigens aan de woningbouwcorporatie die ook een deel meebetaalde. Zet dat eens af tegen een uithuisplaatsing. Dan ben je met deze oplossing een stuk beter af.'

## Maatwerk

Natuurlijk vraagt de doorbraakmethode wel iets van de gemeentelijke organisatie. 'We kijken af van de gebaande paden en daarvoor moet je collega's meenemen. Maar ik merk dat we goed kunnen uitleggen waaróm we dit zo doen. Het helpt dat we een duidelijk mandaat hebben. Belangrijk is daarbij de waardendriehoek, het uitgangspunt dat ons maatwerk legitimeert. In de driehoek staan rendement, betrokkenheid en legitimiteit centraal. Kortgezegd komt het erop neer dat we mensen grip op hun leven teruggeven en dat alles wat we doen daarop gericht is. Wat mij opvalt is dat als je die opgave toetst aan de

waardendriehoek er eigenlijk, ook binnen de wetten, heel veel mogelijk is. Maatwerk is niet zo ingewikkeld, het is ook een kwestie van durven. Het lukt ons om in Nijmegen steeds meer volgens de bedoeling en minder volgens de vinkjescultuur te werken.'

## Inzetten op kwaliteit

De kracht van het doorbraakteam is ook de simpele businesscase. 'Er bestaat een app van het IPW waarin onder meer een lijst met interventies in het sociaal domein is opgenomen, gekoppeld aan een rekenprogramma dat een simpele kosten-batenanalyse levert. Dat maakt heel inzichtelijk wat we doen en of we het juiste doen. Wat prettig is, is dat we daarbij ook onderscheid maken tussen directe kostenbesparingen, reële besparingen en lange-termijnbesparingen. Rendement gaat daarmee over kwaliteit en niet enkel over directe kosten.'

Het succes van het doorbraakteam valt of staat met het aanbrengen van voldoende casussen. 'En die zijn er zeker, daarvoor moet het bij hulpverleners wel bekend zijn dat zij bij ons kunnen aankloppen', zegt Trude. Ze steekt daarom met haar team veel effort in publiciteit voor de Doorbraakaanpak.

'Zorgprofessionals moeten denken: hé, met dit gezin moeten we het eigenlijk over een andere boeg gooien. Misschien kan het doorbraakteam iets voor ons betekenen.'