



Gemeente  
Amsterdam

# Perspectief

Aan de slag met de Amsterdamse  
Maatwerk Methode

**Waarom de  
Amsterdamse  
Maatwerk Methode?**

Om te kunnen  
doen wat helpt

**Voor wie is  
maatwerk nodig?**

**De stappen van  
de AMM**

**Interviews met  
professionals**

De Amsterdamse  
Maatwerk Methode  
in de praktijk

# Inhoud

Kunnen doen  
wat helpt

4

Voor wie is  
maatwerk  
nodig?

6

De stappen  
van de AMM

7

Hulp bij de AMM

8

## Interviews

Tanya Wartes en Talitha Ringers	10
Lieke Smits	15
Renske Berg en Natalie Fonteni	18
Karina van Dam van Isselt	22
Doortje Schroevers en Ingrid de Vries	26
Hakim el Barzouhi en Nienke Jaarsma	30

10

# Voorwoord

Amsterdam wil inwoners die dat nodig hebben nog beter ondersteunen, zeker de Amsterdammers in een kwetsbare positie. Dat betekent dat we meer willen werken vanuit de menselijke maat en meer maatwerk willen bieden. Niet alleen Amsterdam wil dit, ook veel andere gemeenten, en de landelijke overheid. In Amsterdam hebben we daarom samen met veel uitvoerende professionals de Amsterdamse Maatwerk Methode ontwikkeld. Alle professionals in het sociaal domein gaan hier nu mee werken.



Maar wat betekent dat? Wat zijn de voordelen? We hebben toch al goede methodes? En hoe combineer ik denken in maatwerk met alle regels en beleid? Allemaal vragen waar professionals mee kampen. Dit magazine geeft antwoorden en inspiratie, laat zien wat professionals die er al mee werken helpt en wat ze nodig hebben. Met elkaar delen we ervaringen en leren we steeds weer bij.

Vaak krijgen we de vraag: wat is maatwerk nu eigenlijk? In de interviews met professionals in dit magazine lees je allerlei voorbeelden, en we geven alvast een voorproefje. Maatwerk wil zeggen dat je goed luistert naar wat de Amsterdammer vraagt. Je ziet de Amsterdammer als een goedwillend mens met een vraag om ondersteuning. Je kijkt verder en luistert breder dan alleen het onderdeel waar jij als professional iets mee kan. En je realiseert je dat jouw handelen impact heeft op het leven van de Amsterdammer. Heeft die impact nadelige gevolgen, dan vraag je je af of je beslissing

wel verstandig is en misschien anders kan; professionals zien vaak heel scherp wat iemand helpt. Daarover ga je in overleg met collega's - mogelijk van andere domeinen. Zo kom je samen tot een passende en weloverwogen oplossing. Vaak kan dit binnen bestaand beleid en regels, soms niet - dan is een afwijking gerechtvaardigd en nodig. Maatwerk is handelen met de menselijke maat als uitgangspunt.

Dit draagt voor veel Amsterdammers bij aan gelijkwaardiger kansen en meer vertrouwen. Want Amsterdammers die de overheid en instanties het hardst nodig hebben, hebben daar nu vaak de meeste moeite mee. Dat willen we graag veranderen.

Ik wens je veel gezamenlijk leer- en werkplezier: met z'n allen, voor de Amsterdammer.

**Judith Suurmond**, manager Team Maatwerk en Doorbraken



Waarom de Amsterdamse Maatwerk Methode?

# Kunnen doen wat helpt

Samen bieden we veel Amsterdammers hulp, maar die sluit soms niet goed aan. Met de Amsterdamse Maatwerk Methode kun je samen doen wat helpt, zodat de Amsterdammer verder kan.

Jaar in jaar uit helpen we in Amsterdam veel inwoners op allerlei manieren. We schieten mensen te hulp die in de knel komen door een opeenstapeling van problemen. We bieden hulp bij: werk, wonen, gezondheid, veiligheid, opvoeden, opgroeien, inkomen en schulden. De meeste Amsterdammers worden daarmee goed geholpen.

## De juiste hulp en oplossingen

De toeslagenaffaire heeft laten zien dat het systeem weinig vergevingsgezind is als mensen een fout maken of net buiten de categorieën vallen. Maatwerk is de juiste hulp en oplossingen bieden voor mensen die knel zitten in hun problemen of het systeem.

## Amsterdammer centraal

Daarbij staat de Amsterdammer centraal: we werken vanuit zijn perspectief. Dat begint bij de houding dat we er zijn voor de Amsterdammer. Dit zit 'm vaak in ogenschijnlijk kleine, maar wel heel belangrijke dingen, zoals bereikbaar zijn, echt contact hebben, goed luisteren en begrip tonen. Het betekent ook de Amsterdammer vragen hoe die zijn toekomst ziet. Waar wil hij over een jaar zijn? Welke dromen heeft hij? Wat maakt dat hij nu om hulp vraagt? En: wat is zijn situatie op de verschillende leefgebieden? Zo wordt duidelijk wat de context van iemands vraag is, hoe de professional daarbij kan aansluiten en welke andere professionals kunnen helpen.

## Maatwerk kan vaak binnen regels en uitvoering

Creatief denken en goed met elkaar samenwerken zijn belangrijk voor maatwerk; over de grenzen van de eigen afdeling, organisatie en domeinen heen. Heel soms horen daar uitzonderingen bij. Maar bijna altijd lukt maatwerk gewoon binnen de bestaande regels en uitvoering.

## Het levert veel op

Regels en procedures geven in veel gevallen houvast en duidelijkheid, maar soms belemmeren ze juist dat wat nodig is voor een Amsterdammer. Met de Amsterdamse Maatwerk Methode kunnen professionals Amsterdammers echt vooruit helpen, zonder dat zij huiverig hoeven te zijn om 'buiten de lijntjes te kleuren'. Maatwerk helpt ook het vertrouwen in de overheid en instanties te herstellen. En het scheelt kosten. Uit de Eindevaluatie Experimenteer-ruimte Maatwerk (maart 2022) blijkt dat maatwerk voor een Amsterdammer gemiddeld zo'n 40.000 euro aan zorg, ondersteuning en schuldhulp voorkomt. Daardoor blijft er ruimte voor hulp aan andere (kwetsbare) Amsterdammers.



'Hoe kwetsbaarder iemands situatie, hoe moeilijker het wordt om iets bij de overheid of een instantie voor elkaar te krijgen. Dat willen we omdraaien. Het zou ideaal zijn als je als professional waar de Amsterdammer als eerste aanklopt niet zegt: daarvoor moet je bij een andere instantie of afdeling zijn, maar dat jij die andere professional erbij haalt, en dat de Amsterdammer wordt geholpen.'

Marielle van den Ackerveken, projectleider  
Amsterdamse Maatwerk Methode

## Anders doen

Werken volgens de Amsterdamse Maatwerk Methode vraagt echt om 'anders doen'. De meeste professionals hebben een opdracht vanuit een bepaald domein. Met de Amsterdamse Maatwerk Methode zijn professionals nog steeds verantwoordelijk voor dat ene stukje, maar als er hulp nodig is op andere leefgebieden of domeinen, haalt de professional er de benodigde expertise bij. Een maatwerk-coach kan meedenken over wie je vanuit welke expertise erbij kan vragen.

# Voor wie is maatwerk nodig?

De Amsterdamse Maatwerk Methode gaat over oog hebben voor elke Amsterdammer en doen wat helpt, niet alleen wat hoort. Er zijn drie soorten maatwerk: alledaags, aanvullend en specifiek.

## Alledaags maatwerk: voor iedereen

Maatwerk geldt voor alle Amsterdammers. Door vanaf het allereerste contact met de Amsterdammer oog te hebben voor de menselijke maat en mogelijke problemen, kunnen we elke Amsterdammer een prettige ervaring geven, zo nodig eerder en beter ondersteunen en kunnen we zoveel mogelijk voorkomen dat problematiek uit de hand loopt. Door het perspectief van de Amsterdammer centraal te stellen biedt je maatwerk.

## Aanvullend maatwerk: bestaande ondersteuning

Voor Amsterdammers die hulp nodig hebben, is er een heel divers aanbod van voorzieningen, hulp, ondersteuning en interventies die we kunnen inzetten. Er is binnen het bestaande aanbod veel mogelijk. Denk aan armoederegelingen, bijzondere bijstand of urgenties voor een woonruimte. Dat is aanvullend maatwerk.

## Specifiek maatwerk: uitzondering voor wie het nodig heeft

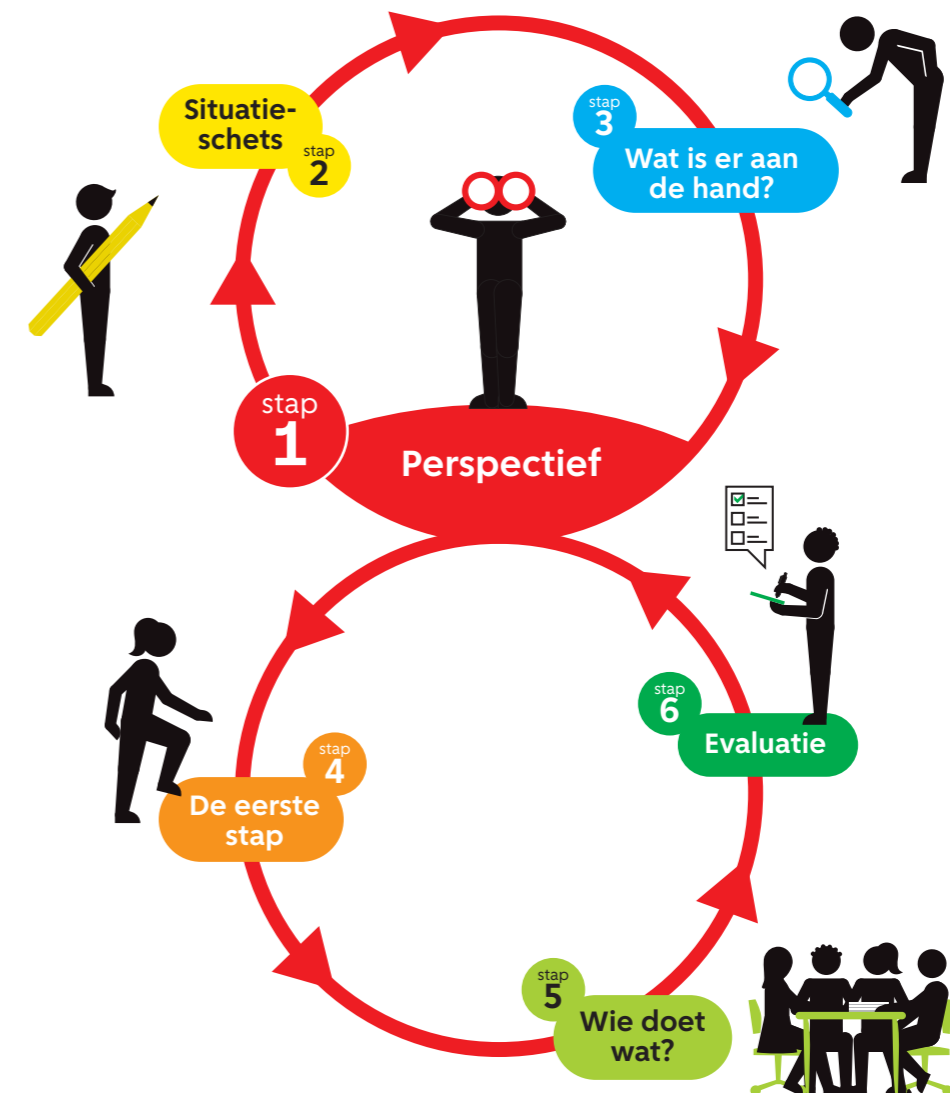
Voor een klein aantal Amsterdammers geldt dat ze meerdere problemen hebben op het gebied van werk, inkomen, wonen, gezondheid, veiligheid en opvoeden of opgroeien. Zij komen soms door knellende regels vast te zitten of zelfs in grotere problemen. Voor deze groep betekent maatwerk dat we moeten afwijken van regels en procedures om te kunnen doen wat hen helpt. De methode helpt je om dit zorgvuldig te kunnen onderbouwen.

## De Amsterdamse Maatwerk Methode is...

- Een houding: je bént er voor de Amsterdammer
- Luisteren en aansluiten bij het perspectief van de Amsterdammer
- Expertise en mandaat erbij halen, niet overdragen
- Integraal samenwerken als een team
- Doen wat helpt, niet alleen wat hoort
- Zorgvuldige onderbouwing van een uitzondering



# De stappen van de AMM



## 1. Perspectief

Hoe ziet de Amsterdammer zelf de toekomst?

## 2. Situatieschets

Onderzoek de feitelijke situatie op alle leefgebieden, en de talenten en successen van de Amsterdammer.

## 3. Wat is er aan de hand?

Zoom uit en analyseer welke problemen in de weg zitten bij het werken aan het perspectief.

## 4. De eerste stap

Welke stap(pen) zijn als eerste nodig om dichterbij het perspectief te komen? Onderbouw zo nodig een uitzondering.

## 5. Wie doet wat wanneer?

Spreek concreet af wie wat gaat doen de komende tijd.

## 6. Evaluatie

Is het gelukt om dichterbij het perspectief te komen? Kan de Amsterdammer zelf verder? Zo niet, doorloop de stappen opnieuw.



# Hulp bij de AMM

Bij de Amsterdamse Maatwerk Methode staan professionals er niet alleen voor.

## De procesbegeleider

Elk team heeft een procesbegeleider. Deze helpt met oefenen in de Amsterdamse Maatwerk Methode en alle stappen, en begeleidt de casusbesprekingen met het team.

## Het casusteam

Als een Amsterdammer of gezin meervoudige complexe problemen heeft, dan zijn meerdere collega's nodig. Je werkt dan samen met andere professionals of betrokkenen die nodig zijn om alles op een rij te krijgen en oplossingen te vinden. Ieder doet een stukje. Het casusteam werkt volgens de stappen van de Amsterdamse Maatwerk Methode en maakt gezamenlijk met de Amsterdammer een plan en afspraken over wie wat wanneer doet.

## De maatwerkcoach

De maatwerkcoaches zijn dé vraagbaak en experts van de Amsterdamse Maatwerk Methode. Als een professional ergens tegenaan loopt, vragen heeft, of het niet kan oplossen met het casusteam, dan kan de maatwerkcoach bijspringen. De maatwerkcoaches ondersteunen teams en professionals bij:

- Maatwerkoplossingen zoeken en uitvoeren
- De juiste expertise en mandaat vinden
- Systeemp Problemen onderzoeken
- Uitzonderingen onderbouwen
- Inzetten van maatwerkbudget

## Al doende leren

De Amsterdamse Maatwerk Methode is 'learning on the job': voor de professionals en de teams, en voor de methode zelf.

## Het Doorbraakteam

Als professionals er niet uitkomen of als de complexiteit te groot is, dan kunnen zij terecht bij het Doorbraakteam. Dit team is samengesteld uit professionals met kennis en ervaring vanuit alle domeinen. Het Doorbraakteam kan expertise erbij halen, analyseren waarom het vastloopt, met procesregie de samenwerking verbeteren en maatwerkoplossingen helpen realiseren. Het Doorbraakteam heeft contact met landelijke uitvoeringsorganisaties, voor als het nodig is om met hen samen te werken aan maatwerkoplossingen.

Door integraal samenwerken en aansluiten bij het perspectief van de Amsterdammer hebben professionals de afgelopen jaren passende oplossingen gevonden voor hulpvragen en situaties van Amsterdammers die in eerste instantie niet in de systemen pasten.

Sta naast de Amsterdammer, doe wat helpt en doe het met elkaar.

## Samenwerken

Om de Amsterdammer te kunnen ondersteunen bij het oplossen van zijn vragen, hebben professionals elkaar nodig. Samen zorgen zij voor een soepel lopende dienstverlening en waar nodig maatwerk. Dit vraagt om een goede samenwerking met diverse afdelingen en organisaties, over alle domeinen heen. Belangrijk daarvoor is een gedeelde werkwijze en dat je met elkaar dezelfde taal spreekt.

## Waar komt de Amsterdamse Maatwerk Methode vandaan?

De Amsterdamse Maatwerk Methode is ontwikkeld door en voor alle professionals in het sociaal domein en wonen. De methode is gebaseerd op succesvolle good practices en wetenschappelijke inzichten, zoals de Doorbraakmethode van het Instituut Publieke Waarden, Route 020, de Omgekeerde Toets, Van Overleven naar Leven en Anders Kijken, Anders Doen.

## Meer weten?

Contact of informatie over de Amsterdamse Maatwerk Methode: [secretariaat.maatwerk@amsterdam.nl](mailto:secretariaat.maatwerk@amsterdam.nl)  
Loop je vast in een casus, zoek dan een maatwerkcoach op of neem contact met: [doorbraakteam@amsterdam.nl](mailto:doorbraakteam@amsterdam.nl)



# ‘Deze methode brengt veel rust’

**Tanya Wartes** is klantbegeleider Werk en Participatie in Oost. **Talitha Ringers** is buurtteammedewerker in Nieuw-West. Beiden zijn ook maatwerkcoach en procesbegeleider Amsterdamse Maatwerk Methode.



Talitha Ringers (links) en Tanya Wartes





“**H**eel veel rust’, antwoorden Tanya en Talitha volmondig op de vraag wat de Amsterdamse

Maatwerk Methode hen brengt. Tanya:

“Sinds ik werk vanuit het perspectief van de Amsterdammer, vind ik het veel makkelijker. Ik leg het hen ook uit: zij hebben de regie en ik ondersteun hen. Dan zie je ze ontdooien. De weerstand is weg. Ze krijgen er energie van, en een duurzame oplossing.” Talitha: “Je voelt je verantwoordelijk om je werk goed te doen en je geeft de Amsterdammers meer ruimte om zelf oplossingen te bedenken.”

**Veel mensen denken dat het veel werk is om volgens de Amsterdamse Maatwerk Methode te werken.**

Talitha: “Het is een tijdsinvestering die je ruimschoots terugverdient. Anders blijf je doormodderen. Maar ik pas de Amsterdamse Maatwerk

Methode niet dogmatisch toe; soms heb je gewoon een eenvoudige vraag. Vaak kom je er bovendien achter dat je geen uitzondering hoeft te maken, omdat er binnen het systeem wél ruimte is om een doorbraak te krijgen. Je werkt hierdoor vanuit een andere mindset.”

**Hoe werkt dat dan?**

Talitha: “Je geeft de Amsterdammer een bepaalde verantwoordelijkheid, en met onze ondersteuning komt iemand vaak tot een doorbraak. Bij ons kwam al tien jaar een vrouw met schuldenproblemen. Ze maakte al jaren heel veel gebruik van voorzieningen en fondsen. Ze kreeg geen huurtoeslag omdat haar zoon bij haar woont. Haar perspectief is financiële rust. Haar zoon is 25, heeft een baan en bleek 100 euro bij te dragen. Ik heb met haar besproken dat zij hier zelf voor kiezen. Maar dat hij ook meer kan bijdragen; wie woont er nou in Amsterdam voor 100 euro? Veel ouders willen hun kind niet om hulp vragen, maar een reële bijdrage van haar

zoon zou haar uit de schulden helpen. Uiteindelijk bereikte ze financiële rust door een goed gesprek met haar zoon. Hier lag de doorbraak in de persoonlijke sfeer. En ook in de professionele sfeer. Want door zo’n doorbraak niet te ondersteunen, hou je niet alleen haar schulden in stand, maar ook haar voorzieningen- en fondsengebruik. Ik heb geen fondsen meer voor deze mevrouw aangevraagd.”

**Kun je je werk beter doen met de Amsterdamse Maatwerk Methode?**

Tanya: “Door deze methode benoem je de dingen en leg je goed bloot of het een persoonlijk, professioneel of systeemprobleem is. Het is een mooie manier van objectiveren, waarmee je uitzonderingen kunt onderbouwen. Daardoor kun je ook het gesprek aangaan met een collega die bijvoorbeeld vindt dat je probleemgedrag van een Amsterdammer beloont. En we hebben allemaal mandaat. Als we maar de juiste route bewandelen. Als je daar niet uitkomt, vraag je het je maatwerkcoach. Het groepje dat je in het casusteam hebt verzameld geeft mandaat, en dan wordt het goedgekeurd.”

Talitha: “‘Het casusteam’ klinkt alsof het veel om het lijf heeft, maar zo werken we allang. Je doet even een belletje met degene die je nodig hebt: Joh, kun je even aanschuiven? Er is zoveel expertise in elk team. En anders weten wij maatwerkcoaches de route wel. Elk team heeft een maatwerkcoach. Maak gebruik van onze kennis; dat gebeurt nog weinig. Wij kunnen zóveel betekenen!”

Tanya: “Wij stellen veel vragen, collega’s voelen dat soms als kritiek op hun handelen. Maar dat is het zeker niet; het is coaching, wij helpen je begrijpen welke stappen je moet zetten. We hebben allemaal een blinde vlek. Als je met anderen spart, uitzoomt en ontrafelt, kom je tot de kern van het probleem.” Talitha: “Dat werkt fantastisch. En hoe meer mensen ermee werken, hoe gemakkelijker het wordt.”

**Hoe krijg je het perspectief van de Amsterdammer goed voor ogen?**

Talitha: “Stel, iemand met een visuele beperking wil over een jaar piloot zijn. Dan moet je erg op je handen gaan zitten. Je zegt niet: Duh, je kan



niet goed zien. Je gaat een goed gesprek voeren. Waarom wil je piloot worden? Het blijkt hem een gevoel van vrijheid te geven. Voor de pilotenopleiding moet je eerst een rijbewijs hebben, hoe ga je dat halen? De Amsterdammer komt vanzelf tot het inzicht dat het eerste perspectief niet reëel is. ‘Ik wil over een jaar een gevoel van vrijheid hebben’ kan wel een reëel perspectief zijn, dat energie geeft en motiveert. Met de Amsterdamse Maatwerk Methode moet je veel meer achterover leunen, de Amsterdammer veel zelf laten bedenken. Dat hoeft ook niet in één gesprek, je kan er best een paar weken over doen. En de Amsterdammer moet er ook zelf wat voor doen. Mensen kunnen vaak veel meer zelf dan ze zich realiseren. Nu is het meer onze taak om hen daarvan bewust te maken, dan om nodeloos dingen voor ze op te lossen.” Tanya: “Corona heeft bewezen dat het netwerk van mensen, en hun zelfredzaamheid, veel groter is dan zij en wij dachten.”

**Wat doe je als een doorbraak niet lukt omdat een wet in de weg zit?**

Talitha: “Wetten doorbreek je niet. Maar er is veel ruimte binnen die wetten. Ik durf die ruimte

**‘Je ziet Amsterdammer ontdooien, en ze krijgen er energie van’**





wel te benutten.” Tanya: “Bespreek ook de bedoeling van de wet. Veel mensen passen de letter van de wet toe, maar niet de bedoeling. Dan kun je met de staart tussen de benen afdruipten, of deuren opentrappen. Dat laatste werkt, heb ik vaak ervaren. Het kost de samenleving veel en veel meer als je de situatie door laat gaan. Bij systeemproblemen denken veel collega’s dat ze het allemaal zelf moeten regelen, maar dat is niet het geval. Systeemproblemen worden op stedelijk niveau gebundeld om te kijken of er stedelijk beleid op moet komen.”

#### Merken jullie al verandering door de Amsterdamse Maatwerk Methode?

Tanya: “Nog niet alle diensten werken ermee, dat is lastig. Maar steeds meer organisaties maken de omslag naar de denk- en werkwijze van de maatwerkmethode, ook binnen het Centraal Justitieel Incassobureau en de Belastingdienst zitten mensen die ermee werken. Dat haalt veel hobbels weg.”

Talitha: “Ik zie bij professionals steeds meer de verschuiving van dienstverlener naar ondersteuner. Het is wel belangrijk dat ook de beslissers in de organisatie echt interesse in de methode tonen, in woord en daad.”

Tanya: “Het komt wel. Het heeft tijd nodig, en vertrouwen. In het begin dacht ik: ik moet het nog maar zien. Pas toen ik het heb ervaren, zag ik de kracht ervan. Ik voel me heel erg gesteund doordat je met je collega’s dezelfde kant opkijkt.”

Talitha: “Je moet de kracht en de rust ervaren, dan weet je dat je er goed mee kunt werken. Ik vind de Amsterdamse Maatwerk Methode te gek, en hartstikke leuk. Dit is iets wat blijft.” ■



‘Ik voel me heel erg gesteund doordat je met je collega’s dezelfde kant opkijkt’

# ‘Nog meer kijken naar wat mensen zelf kunnen’

Lieke Smits is buurtteammedewerker in Nieuw-West.







Lieke: “Ik vind het heel waardevol om met Amsterdammers hun perspectief vast te stellen en mensen in hun kracht te zetten: wat kunnen ze zelf? Mensen leven soms van dag tot dag, sommige Amsterdammers krijgen al tientallen jaren begeleiding. De Amsterdamse Maatwerk Methode kan hen veel inzicht geven in hun situatie. Het motiveert als je hen meeneemt en samen hun perspectief en stappen daarnaartoe formuleert. Daardoor komt er meer zicht op de oorsprong van hun moeilijkheden, weten ze wat ze zelf kunnen doen en wie ze waarvoor om ondersteuning kunnen vragen.”

**Je werkt nu ruim een halfjaar met de Amsterdamse Maatwerk Methode. Hoe bevalt dat?**

“Ik vind het heel leuk om ermee aan de slag te gaan. Deels deden we het al, door Amsterdammers te bevragen op al hun leefgebieden. Maar ik ben nu wel geprikkeld om nog meer te kijken naar wat mensen zelf kunnen. Geen oplossingen aandragen, maar mensen zelf naar oplossingen laten zoeken. Voor een enkelvoudige vraag, bijvoorbeeld

naar een persoonsgebonden budget voor het inkopen van huishoudelijke hulp, vind ik de methode niet altijd passend. Maar soms blijkt er iets heel anders achter zo’n vraag te zitten. Daarom is het goed om al die leefgebieden uit te vragen. Ik ga altijd een stap terug. Ik vraag: wat is het probleem dat opgelost moet worden waarvoor jij een pgb nodig hebt? Soms blijkt er dan veel meer aan de hand. Ik merk wel dat ik nog niet voldoende rust in m’n werk heb om alle stappen van de methode te zetten. De wil en wens om ermee te werken is er en ik weet hoe het moet. Maar met de nieuwe buurtteams, nieuwe collega’s, een nieuwe werkomgeving en de hoeveelheid aanmeldingen die we allemaal moeten oppakken, ben ik nog niet verder gekomen dan de probleemanalyse: iemands perspectief en alle leefgebieden uitvragen. Daar ga ik mee aan de slag. Als ik ergens tegenaan loop, trek ik aan de bel en benader ik mensen. Maar ben ik nog niet toegekomen aan een casusteam opzetten of een doorbraak organiseren met een maatwerkcoach of desnoods het doorbraakteam. Het is ook een kwestie van lef; je moet het gewoon doen en je eigen maken. Maar ik vind het ook een beetje spannend, ik wil wel goed beslagen ten ijs komen.”

**Wat heb je daarvoor nodig?**

“We krijgen allerlei handvatten om verder te kunnen. De workshops en terugkombijeenkomsten van de Amsterdamse Maatwerk Methode houden je scherp. En we hebben twee procesbegeleiders in het team, dat is heel fijn. Het is inspirerend om elke twee weken in de casuïstiekbesprekingen in te zoomen op een casus: is het perspectief passend, energiegevend en positief? Wat is iemands leefsituatie? Toch zou ik het daarnaast heel handig vinden om meer inhoudelijk met collega’s de aanpak te bespreken en van elkaar te leren: hoe vraag je nou goed uit? Hoe ga je om met een systeemprobleem? Wat ook zou helpen, is als de Amsterdamse Maatwerk Methode meer bekend is in Amsterdam. Als we allemaal volgens de Amsterdamse Maatwerk Methode werken, kun je beter de nodige stappen zetten en spreken we allemaal dezelfde taal.”

**Wat doet de Amsterdamse Maatwerk Methode voor jou?**

“Heel lang hebben professionals heel veel voor Amsterdammers opgelost. Bijvoorbeeld drie

keer per week bij iemand thuis brieven komen openen. Ik vind het altijd een lastig gesprek om uit te leggen dat het belangrijk is dat Amsterdammers meer eigen verantwoordelijkheid krijgen en zaken zelf moeten doen. De Amsterdamse Maatwerk Methode helpt daarbij. Doordat ik Amsterdammers nu helemaal meeneem, laat nadenken over hun perspectief en waar ze naartoe willen, krijgen ze motivatie en meer kijk op hun mogelijkheden. Ik heb veel zin in om er verder mee te gaan. Het creatieve denken om zo nodig een doorbraak voor elkaar te krijgen, vind ik heel leuk.”

**Merk je al veranderingen door deze manier van werken?**

“Ja, ik heb het idee dat er breder en creatiever wordt gekeken als iemand met een probleem of vraag binnenkomt. We maken we een omslag van veel ondersteuning naar mensen op hun verantwoordelijkheden aanspreken. We leren hen hoe ze het zelf kunnen doen, en hoe ze hun netwerk kunnen inschakelen. Daar komen ze het verst mee in het leven.”



**‘Doordat ik Amsterdammers helemaal meeneem en laat nadenken over hun perspectief, krijgen ze motivatie en meer kijk op hun mogelijkheden’**







# ‘Goed naar iemand's perspectief kijken’

**Renske Berg** en **Natalie Fonteni** zijn proces-regisseur bij het doorbraakteam. Professionals die vastlopen in een casus, kunnen naast een maatwerkcoach ook het Doorbraakteam inschakelen. Procesregisseurs zoals Natalie en Renske gaan dan naast hen staan, denken mee, coachen en helpen doorbraken organiseren.



Renske Berg (rechts) en Natalie Fonteni



# H

## oe werkt het als een professional jullie hulp inroept?

Renske: "Wij gaan naast de professional staan. We stellen veel vragen, om volstrekt duidelijk te krijgen wat het perspectief van de Amsterdammer is en waar de problemen zitten. Soms zijn er nog mogelijkheden binnen de reguliere paden. Niet gek; de professionals werken superzorgvuldig, maar kennen niet altijd alle wegen. Daar adviseren we dan over." Natalie: "Veel professionals vinden de Amsterdamse Maatwerk Methode veel werk. Maar vaak ben je er al met de juiste vragen stellen en praktische, creatieve oplossingen bedenken. Vaak komen professionals er ook achter dat ze de benodigde expertise zelf al hebben, of in hun team. Iets komt als crisis binnen, ik stel verhelderende vragen en soms blijkt het dan geen crisis meer te zijn. Omdat het vanuit het perspectief van de Amsterdammer een heel ander probleem blijkt te zijn." Renske: "De tijd die je er eerst insteekt, verdien je later terug. Met de Amsterdamse Maatwerk-methode werk je aan duurzame oplossingen en hebben mensen minder ondersteuning nodig. Wat professionals helpt, is dat we zeggen: we doen het samen. Samen kijken we wie we nodig hebben, ik zoek dit uit, jij regelt dat, samen schrijven we het plan."

## Maar hoe leg je collega's, je leidinggevende, iemands buurvrouw uit dat deze Amsterdammer een uitzondering krijgt?

Renske: "Alles volgens de regels doen is niet altijd rechtvaardig. Je maakt een team met expertise rondom de casus. Wij proberen collega's, ketenpartners en andere organisaties te overtuigen om mee te denken, zodat we het maatwerk heel goed kunnen onderbouwen. Bijvoorbeeld: in beleid zitten hardheidsclausules. Beleidsmedewerkers van bijvoorbeeld Wonen kennen de wet en het beleid. Het punt is: mensen maken vanuit hun expertise verschillende afwegingen, en woningen zijn een schaars goed. Dus moet je met z'n allen bespreken waarom er voor deze Amsterdammer een uit-

zondering moet worden gemaakt. En wat er gebeurt als we niets doen. De meeste mensen zijn graag bereid om maatwerk te leveren, ook als dat betekent dat zij van bepaalde regels afwijken."

Natalie: "De situatie van mensen is ongelijk. Door omstandigheden, door hun verleden. Dus verdienen ze maatwerk. Je leert heel creatief te denken van de Amsterdamse Maatwerk Methode. Veel professionals zijn opgevoed met: dit zijn de regels en zo voer je ze uit. Nu zien ze: oh, het kan anders. Welke ruimte biedt wet- en regelgeving? Wat is het verhaal van deze Amsterdammer? Mensen voelen die ruimte niet altijd, terwijl hij er wel is."

## Kun je een voorbeeld geven?

Natalie: "Bij een gezin was de druk erg hoog, ze zaten te dicht op elkaar en dat leverde veel spanningen op. Een van de zoons was veel buitenshuis om de drukte in huis te ontlopen. Verhuizen naar een grotere woning was door de krapte op de woningmarkt niet mogelijk. De maatwerkoplossing was om een muurtje in huis te bouwen, waardoor een extra kamer ontstond. Die kleine verbouwing verminderde de druk op het gezin. Het kost misschien 3.000 euro, in



plaats van vele duizenden euro's meer als je niets doet; aan jeugdzorg, psychische hulpverlening aan de moeder en criminaliteitspreventie voor de zoon. WPI heeft het betaald, op basis van het maatwerkplan."

## Wat als mensen steeds op dezelfde regels of procedures vastlopen?

Natalie: "Als een grotere groep mensen steeds tegen hetzelfde aanloopt, wordt het een kwestie. Dan moet je het hogerop spelen." Renske: "In overleg met de betrokken professionals kijken wij bij wie we het neerleggen om het beleid te wijzigen: bij een directeur, de wet- houder, een beleidsmedewerker."

## Wat als een doorbraak niet lukt?

Renske: "Soms lukt het niet, of is het resultaat anders dan wat de professional in gedachten had. Dan heb je wel iemand serieus genomen met zijn of haar vraag. En je hebt wat geleerd voor een volgende casus."

## Werkt de Amsterdamse Maatwerk Methode, vinden jullie?

Hoe meer collega's de methode kennen, hoe makkelijker het gaat, merken ze allebei nu al.



# 'De meeste mensen zijn graag bereid om maatwerk te leveren, ook als dat betekent dat zij van bepaalde regels afwijken'

Natalie: "Ook de samenwerking met andere organisaties wordt makkelijker, we spreken steeds meer dezelfde taal." Renske: "We hoeven minder 'de boodschap' te verkondigen en we weten elkaar steeds beter te vinden. Het krijgt een olievlekwerking." Renske: "De kracht van de Amsterdamse Maatwerk Methode is dat je de professional coacht. Ze raken erdoor geïnspireerd en kunnen het daarna steeds beter zelf." Natalie: "Ze zien ook: door goed naar iemands perspectief te kijken, echt te luisteren en de juiste analyse, krijg je resultaten. En je krijgt heel blij Amsterdammers die zich echt geholpen voelen." ■





‘Ik voel me  
gesteund  
om buiten  
de lijntjes  
te kleuren’

**Karina van Dam van Isselt** is klantbegeleider  
Statushouders in een team van Inburgering  
& Taal in Nieuw-West en maatwerkcoach



# K

Karina: "In Nederland zijn overal regels voor. Wij zijn zo geprogrammeerd dat het altijd jouw verantwoordelijkheid is als je bewust

of onbewust een regel overtreedt. Want je had het kunnen weten, of kunnen opzoeken. Dat werkt niet zo bij nieuwe Amsterdammers, zeker in het begin niet. Zij zijn zich er vaak niet van bewust dat ze een regel overtreden. In het begin zijn ze vaak ook afhankelijk van contactpersonen en hulpverleners die hen de regels moeten vertellen, wat ook niet altijd goed gebeurt. Ik had veel last van regels en mensen die daar rigide mee omgaan. Als je alleen maar naar de regels en procedures kijkt en niet naar de mens, schiet je tekort en doe je meer onrecht dan recht. Dat kan nooit de bedoeling zijn van regels en processen. Ik was veel buiten de lijntjes aan het kleuren om het voor mijn klanten in goede banen te leiden. Ik had daar geen onderbouwing voor, maar met de Amsterdamse Maatwerk Methode wel. Ik voel me nu gesterkt en gesteund om buiten de lijntjes te het kleuren. Ik kan het nu altijd beargumenteren."

### Vragen collega's jouw hulp als maatwerkcoach?

"Nog niet. Toen wij de training kregen, speelde er veel tegelijk. Dat geeft een valse start. Veel collega's denken dat het veel werk is. Maar werken volgens de Amsterdamse Maatwerk Methode zit 'em vooral in een switch in visie; dat we de Amsterdammer niet in de eerste plaats vanuit de regels en procedures tegemoet treden, maar vanuit zijn leefwereld. Het hoeft niet altijd om een uitzondering te gaan, en een maatwerkplan schrijven is lang niet altijd nodig. Heel vaak kun je het zelf oplossen, of met collega's."

### Haal je er vaak collega's bij?

"Heel vaak, want dat werkt altijd het beste. Het is prettig om samen op te trekken en het werk te verdelen. Binnen de organisatie weet ik welke collega's ik hiervoor kan bereiken. Handig is ook dat er nu speciale klantbegeleiders Inkomen zijn, die ook met de Amsterdamse Maatwerk Methode werken. Ik kan nu veel makkelijker

bijvoorbeeld bijzondere bijstand voor iemand aanvragen. Buiten de organisatie zijn mensen altijd blij verrast dat iemand van WPI hen proactief benadert en wil samenwerken. Als je met meer bureaucratische instanties zoals DUO contact zoekt over maatwerk, is het lastiger. Zeker als je het algemene nummer belt en iemand opneemt die geen eigenaar van het probleem is. Laatst heb ik via Beleid een contact gekregen bij DUO, en is het wel gelukt om tot een maatwerkoplossing te komen. Een goed netwerk helpt, maar dat heeft niet iedereen. Eigenlijk zou je bij elke ketenpartner iemand moeten hebben waarmee je kan overleggen hoe je samen iemand uit de knel kan halen, een soort wegwijzer in maatwerk."

### Hoe vind je het om vanuit het perspectief van de Amsterdammer te werken?

"Heel fijn, het werkt echt. Je kunt er veel weerstand mee voorkomen en beter tot een oplossing komen die bij de Amsterdammer past. Ik heb bijvoorbeeld een klant die erg in de weerstand zat. Elk gesprek ging over zijn woonprobleem: ja, maar mijn woning dit en dat, ik wil een eigen huis. Hij woont met een andere man – niet zijn partner – en ze zitten elkaar in alles in de weg. Ik heb toen, met een tolk, anderhalf uur echt naar hem geluisterd en alleen verhelderende vragen gesteld. Zonder steeds uit te leggen waarom dingen op een bepaalde manier gaan. Zonder vraagtekens te zetten. Soms overzien mensen keuzes die ze eerder hebben gemaakt niet. Ik had geen oplossing voor zijn woonprobleem, maar ik merkte dat hij zich gehoord

**'Door echt naar de Amsterdammer te luisteren, krijg je veel vertrouwen en duurzamere resultaten'**



voelde. Er is ruimte en vertrouwen ontstaan om beter samen te werken. Nu kan het gesprek over andere dingen gaan, zoals de taal leren."

### Lukt het je altijd om dat perspectief voor ogen te houden?

"Je moet er altijd alert op zijn en het steeds met elkaar oefenen. Want soms denk ik dat ik het goed doe, maar blijkt dat achteraf niet het geval. Je denkt dat je aansluit bij de leefwereld en het perspectief van de Amsterdammer, maar je maakt er toch gauw je eigen verhaal van. Je vult snel dingen in, die je te weinig verifieert. Mensen komen met een verhaal. Jij moet destilleren: wat is hier nou de hulpvraag? Als je het niet goed uitvraagt, beoordeel je het verkeerd. Dan wil je een probleem oplossen dat een ander probleem blijkt te zijn. Bovendien: je kunt altijd verbeteren. Het maakt bijvoorbeeld veel uit hoe je het gesprek begint. Als je zelf gehaast en druk bent, ben je geneigd om meteen het gesprek in te stormen. Maar dat werkt bij veel Amsterdammers niet. Nu realiseer ik me: pas op de plaats, rust in het gesprek brengen, even op je handen zitten en niet meteen willen fiksen. Dan begin ik over de kat, de kinderen of dat iemand door de regen heeft moeten komen. Daarmee sluit je al aan bij de Amsterdammer."

### Wat zou jou helpen om de Amsterdamse Maatwerk Methode nog beter te kunnen uitvoeren?

"Ik voel me best vaak hulpeloos in situaties waar het gaat om bijvoorbeeld wonen, scheidingen

of dakloosheid. Ik hoop dat deze methode inzichtelijk maakt hoe complex het vaak is. En dat er structurele beleidsoplossingen komen voor kwesties die steeds boven komen drijven. Zodat wij niet steeds met maatwerkoplossingen pleisters moeten plakken. Juist bij de Amsterdammers die de overheid het meest nodig hebben, sluiten beleid en werkprocessen regelmatig het minste aan. Het zou erg helpen als dat zo wordt veranderd dat het meer aansluit bij de leefwereld van Amsterdammers."

### Wat levert de Amsterdamse Maatwerk Methode jou op?

"Heel veel. Ik voel me door mijn organisatie gesteund om buiten de lijntjes te kleuren als dat nodig is en dat levert mij minder stress op. Het levert meer vertrouwen en een betere band en samenwerking met de Amsterdammer op. Door veel contextinformatie over de Amsterdammer kun je z'n situatie beter beoordelen, bijvoorbeeld of iemand meer tijd voor iets nodig heeft. En als je aansluit bij het perspectief van de Amsterdammer en zijn tempo, krijg je duurzamere resultaten." ■



# ‘Een prettige manier van anders denken’

**Doortje Schroevers** is teamleider van twee buurtteams in Osdorp, **Ingrid de Vries** is teammanager bij Inburgering & Taal. Zij en hun teams hebben meegedaan aan de pilot van de Amsterdamse Maatwerk Methode.



Doortje Schroevers (links) en Ingrid de Vries





**D**

e Amsterdamse Maatwerk Methode spreekt mij enorm aan”, zegt Ingrid.

“Denken vanuit de klant en vertrouwen, continu leren – het is een prettige manier van anders denken.” Doortje: “De gedachte erachter – werken vanuit het perspectief van de Amsterdammer - was voor mij de reden om hier te komen werken.”

**Hoe vinden jullie teams het om met de Amsterdamse Maatwerk Methode te werken?**

Doortje: “Mijn team vindt het interessant. We deden al veel op deze manier, dat scheelt. Ze zullen niet altijd alle stappen van de Amsterdamse Maatwerk Methode doorlopen, maar dat is ook lang niet altijd nodig. Bovendien: mijn team heeft veel casussen waar je direct op in moet gaan; mensen staan bij wijze van spreken al met hun koffers bij ons

op de stoep. Ze hebben de neiging het snel op te lossen. Dan kun je minder de diepte in, wat voor de Amsterdamse Maatwerk Methode wel nodig is. Het is wel goed om te investeren in het perspectief van de Amsterdammer, echt uit te zoeken wat iemand nou zelf wil. Dan kan hij stappen zetten.”

Ingrid: “Mijn team ziet niet altijd de meerwaarde van deze methodiek, maar oefent er regelmatig mee. De projectleider van de Amsterdamse Maatwerk Methode loodst ons er heel goed doorheen, maar het heeft tijd nodig om goed te landen. Het is fijn als meer samenwerkingspartners ermee werken, dan kun je met elkaar oefenen, elkaar en de methode beter leren kennen en meer inzichten krijgen.”

Doortje: “Het zou helpen als onze medewerkers minder casussen zouden hebben, zodat ze de rust en ruimte voelen om zich de methode eigen te maken. Als je het eigen hebt gemaakt, voelt het niet als meer werk. Wat ons wel helpt, is dat ons registratiesysteem sinds kort zo is ingericht

**‘Het heeft tijd nodig om je de methode eigen te maken, maar het komt wel’**

dat je vanzelf door de Amsterdamse Maatwerk Methode wordt geleid. Het minimaatwerk-budget werkt ook goed, daarmee kun je even iets regelen, waar je iemand al erg mee kunt helpen.”

**Wat betekent het om vanuit het perspectief van de Amsterdammer te werken?**

Doortje: “Het zet ons allemaal aan het denken. Het is de kunst het perspectief zo breed te verwoorden dat er meer oplossingsrichtingen mogelijk zijn. Niet: ik wil in Amsterdam wonen, maar bijvoorbeeld: ik wil op een veilige plek wonen waar ik me thuis voel. Of een hoogzwangere vrouw die bijzondere bijstand wil voor de babyuitzet, maar een nieuwe tv in huis heeft, best wat geld op de bank en niets op Marktplaats wil kopen. Dan moet je wat aan het gedrag ombuigen en samen met haar het perspectief verbreden, bijvoorbeeld dat ze een goede toekomst wil voor haar baby. Soms zijn medewerkers zoekende: hoe kan bijvoorbeeld iemand met lvb zijn perspectief verwoorden? Maar dat kan bijvoorbeeld ook met een tekening. De positieve dingen uitvragen hoort er

ook bij: wat waren in het verleden je geluksmomentjes, waar krijg je energie van? Het heeft tijd nodig om je de methode eigen te maken, maar het komt wel.”

Ingrid: “Klantbegeleiders doen soms te veel voor een klant, maar nu heeft de klant een hoofdrol in z’n eigen perspectief: wat ga jij doen om dat te bereiken? Het is fijn dat je dat kan teruggeven.” Doortje: “We gaan ook niet zomaar meer iemands boodschappen doen of brieven openen. We borgen dat het netwerk dat kan, of dat ze het zelf kunnen doen.”

**Wat levert de Amsterdamse Maatwerk Methode jullie en je team op?**

“Je leert op een andere manier te denken, lossen”, zeggen ze allebei. Ingrid: “De methode verbreedt je werkveld en je netwerk. Je zit minder gevangen in de wet- en regelgeving. En het is fijn dat er meer mensen meekijken: heb je hier al aan gedacht? Heb je dat al gedaan? Het mooie is dat je ermee scherp krijgt of iets een persoonlijk probleem is of dat het ‘em in de samenwerking of het systeem zit. Als er een systeemfout is, moet je in conclaaf met de afdeling waar het knel zit: hoe gaan we het oplossen? Als manager moet je steeds kijken: wie heb ik nodig en hoe komen we samen verder?”

Doortje: “Het is goed om in beeld te krijgen waar het probleem precies zit. Die persoonlijke problemen, daar zijn we goed in. En als een samenwerkings- of systeemprobleem vaak voorkomt, kunnen wij kijken of er iets aan te veranderen is. Het is fijn dat de gemeente Amsterdam de Amsterdamse Maatwerk Methode zo omarmt. Want niet iedereen valt binnen de lijntjes.” ■





# ‘De methode opent veel deuren’

**Hakim el Barzouhi** is buurtteammedewerker, maatwerkcoach en procesbegeleider in Zuidoost en Weesp. **Nienke Jaarsma** is ouder- en kindadviseur bij het Ouder- en Kindteam Gaasperdam & Driemond en maatwerkcoach. Beiden zijn al sinds de ontwikkeling van de Amsterdamse Maatwerk Methode erbij betrokken.



Nienke Jaarsma (links) en Hakim el Barzouhi



# D

e Amsterdamse Maatwerk Methode is Nienke en Hakim op het lijf gesneden. Bij SamenDoen, waar Nienke werkte voor ze bij het Ouder- en Kindteam terecht kwam, werkten ze al met maatwerk en het Doorbraakteam. "Ik geloof erg in de integrale aanpak, het is een fantastische werkwijze." Hakim: "In de ambulante zorg liep ik tegen heel veel muren en weinig medewerking aan. Ik omarm de Amsterdamse Maatwerk Methode, hij opent veel deuren."

### Kunnen jullie goed uit de voeten met de Amsterdamse Maatwerk Methode?

Hakim: "Het werkt heel goed als ik met mensen en hun contacten werk die al vertrouwd zijn met de methode. Zij denken mee, helpen onderbouwen en oplossen. Dan openen deuren en zijn er echt doorbraken mogelijk. Zeker als het om bijvoorbeeld financiële problemen gaat."



Nienke: "Alleen voor huisvesting zijn doorbraken moeilijk; er zijn te weinig betaalbare woningen beschikbaar. Andere casussen zijn wel op te lossen - ook door overleg, collega's erbij te betrekken."

Beiden merken wel dat deze manier van werken nog in de kinderschoenen staat. In de pilotfase, toen Hakim en Nienke al met de Amsterdamse Maatwerk Methode gingen pionieren, waren nog weinig professionals en managers getraind in de methode. Daar komt verandering in, want steeds meer professionals krijgen de training. Maar dat komt pas net op gang, en het kost tijd om vertrouwd te raken met de methode. Hakim en Nienke kijken popelend uit naar het moment dat de Amsterdamse Maatwerk Methode breed is ingevoerd en gemeengoed is geworden.

Hakim: "Nu is het zo dat als wij nee krijgen van de regels, collega's ook nee tegen de cliënt zeggen. Terwijl je dan juist aan de slag moet gaan. Collega's weten vaak niet waar ze moeten beginnen. Als meer mensen de methode kennen - bij de buurtteams, de Ouder- en Kindteams, en ook bijvoorbeeld klantmanagers en inkomensconsulenten van de gemeente - kun je beter samenwerken. Dat is belangrijk, want we hebben veel mandaat nodig om te kunnen doen wat nodig is. Dan kun je doorbraken bereiken."

### Wat is daarvoor nodig?

Nienke: "Vooraf de werkvloer wordt getraind, maar de managers moeten deze manier van werken faciliteren. Daarvoor is het belangrijk dat ook de managers goed worden getraind en deze visie gaan uitdragen. Het zou ook erg helpen als collega's ons, als maatwerkcoach, om advies zouden vragen. Soms is het een heel simpele vraag, soms is het ingewikkelder. Wij brengen met hen in kaart of ze dit al hebben gevraagd en daar al aan hebben gedacht. En natuurlijk zorgen we dat ze onze contacten kunnen gebruiken; wij hebben een groot netwerk. Wat al wel super werkt, is het minimaal werkbudget; mensen hoeven er weinig energie in te steken. Het zou mooi zijn als het budget naar duizend euro wordt verhoogd, en dat je voor een bedrag tussen de vijfhonderd en duizend euro spart met de maatwerkcoach of dit budget helpend is of dat een maatwerkplan beter is."

Ook is intensieve samenwerking tussen de Ouder- en Kindteams en de buurtteams noodzakelijk, zegt Nienke. "Dan heb je al veel expertise aan tafel, nodig voor integraal werken."

## 'De wet zegt: iemand heeft recht op inkomen. Daar kun je naar handelen'

Bovendien: bij het Ouder- en Kindteam gaan we uit van resultaten voor het kind. De cliënt heeft kennis van zijn problemen en oplossingen, wij hebben de expertise. Samen zoek je naar het juiste perspectief, met het belang van het kind voorop. De zorg is nu zo ingericht dat we voor de problematiek van ouders naar het buurtteam gaan. De integrale aanpak staat of valt met goed samenwerken."

De Amsterdamse Maatwerk Methode is behalve een manier van werken ook een visie, met een bijbehorende houding, zeggen Hakim en Nienke. "Er is een cultuuromslag nodig. Want het begint bij je houding", zeggen ze allebei nadrukkelijk. Nienke: "De houding dat je er bënt voor je Amsterdamer, in plaats van dat je hem als potentiële fraudeur ziet. Dat besef is dankzij de Toeslagenaffaire gelukkig doorgedrongen." Hakim: "De methode ondersteunt die houding. Samen met de Amsterdamer beschrijf je zijn perspectief en het plan. Daardoor krijgt die energie om aan de oplossing te werken."

### Waarom merk je die houding in de praktijk?

Nienke: "Wij zijn veel te braaf. Het begint ermee dat je het kritisch bevraagt, als je een nee van een organisatie krijgt voor een nodige uitzondering. Laat ze het motiveren, op de mail zetten. Collega's zijn bang om uitzonderingen te maken. Dat is op te lossen door goed te onderbouwen waarom iemand een uitzondering verdient." Hakim: "Wij zien als professionals heel goed wat er nodig is en waarom het rechtvaardig en rechtmatig is dat er een uitzondering wordt gemaakt. Van de Amsterdamer zelf verwachten wij op zijn beurt ook betrokkenheid en inzet naar vermogen. Maar uitzonderingen zijn alleen aan de orde als een casus vastloopt op een systeemprobleem, dus op wet- of regelgeving of beleid. Als het een professioneel probleem is,



kan de professional zelf met een oplossing aan de slag."

Er is meer ruimte voor oplossingen dan professionals zich vaak realiseren, merken Hakim en Nienke. Nienke: "We houden ons vooral aan de beleidsregels, maar in de wet staat vaak niet dat het zo moet." Hakim: "De wet zegt bijvoorbeeld: iemand heeft recht op inkomen. Daar kun je naar handelen. Bijvoorbeeld: een moeder heeft onvoldoende inkomen, omdat ze minder kan werken vanwege allerlei nodige afspraken met hulpverleners. Als de oplossing daarop hangt, proberen we een doorbraak op inkomen te organiseren."

### Maakt de Amsterdamse Maatwerk Methode jullie werk makkelijker?

Hakim: "Zeker. Het kost me energie en tijd, maar het biedt me ook veel houvast. En ik vind het heel leuk om zo te werken, ik steek graag overal m'n neus in. Ik hoop dat deze manier van werken nu echt gaat doorbreken." Nienke: "De Amsterdamse Maatwerk Methode past goed bij mijn eigen visie op integraal werken. Ik vind het ook leuk dat je op andere manieren naar oplossingen kijkt. Ik hoop erg dat dit voor zeker vijftig jaar blijft." ■



# Colofon

<b>Tekst</b>	Berber Paarlberg
<b>Fotografie</b>	Kick Smeets
<b>Vormgeving</b>	Vorm de Stad