



Eindrapport onderzoek

Functioneren sociaal domein gemeente Losser

Rekenkamer Noord-Oost Twente

Colofon

Projectnummer: 465

Auteurs: Gerard Nieuwe Weme
Julian Edens
Yorick van den Berg

B&A B.V.
Bezuidenhoutseweg 161
Postbus 829
2501 CV Den Haag

t 070 - 3029500
f 070 - 3029501

e-mail: info@bagroep.nl
http: www.bagroep.nl

Den Haag, maart 2025

© Copyright B&A B.V. 2025

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Op alle opdrachten en werkzaamheden zijn de Algemene voorwaarden van B&A B.V. van toepassing, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Haaglanden onder dossiernummer: KvK Haaglanden 27177844. De Algemene voorwaarden treft u als bijlage aan en kunt u tevens inzien op onze website, www.bagroep.nl.

B&A is gevestigd in Den Haag, Amsterdam en Rotterdam.

Inhoudsopgave

1. Managementsamenvatting	5
1.1 Aanleiding en onderzoeksdoel	5
1.2 Beantwoording centrale vraag en conclusies	5
1.3 Aanbevelingen	7
2. Onderzoeksvragen en verantwoording	10
2.1 Onderzoeksvragen	10
2.2 Normenkader	11
2.3 Onderzoeksverantwoording	12
3. Bevindingen systeemwereld: doelen en uitvoeringsstrategie	15
3.1 Inleiding	15
3.2 Bevindingen huidig beleid	15
3.3 Bevindingen leveren van maatwerk & omgang aanpassingen	22
4. Bevindingen leefwereld: uitvoeringspraktijk, ervaringen en resultaten	25
4.1 Inleiding	25
4.2 Bevindingen perspectief inwoners	25
4.3 Bevindingen doelmatigheid en doeltreffendheid	28
4.4 Toetsing aan het normenkader	33

1

MANAGEMENTSAMENVATTING

1. Managementsamenvatting

1.1 Aanleiding en onderzoeksdoel

De Rekenkamer Noord-Oost Twente (NOT), betreffende de gemeenten Dinkelland, Losser, Oldenzaal en Tubbergen, heeft besloten om een onderzoek te doen naar het functioneren van het sociaal domein in drie gemeenten: Dinkelland, Losser en Oldenzaal. Dit onderzoeksrapport richt zich op Losser. De Rekenkamer DLO geeft daarbij aan dat in rekenkameronderzoek naar het functioneren van het gemeentelijk sociaal domein niet het systeem voorop staat, maar de leefwereld van inwoners, of met andere woorden: het cliëntperspectief en de menselijke maat. Is hier voldoende aandacht voor en is lerend vermogen op basis van wat professionals en inwoners meemaken voldoende aanwezig bij gemeenten? De Rekenkamer beoogt met dit onderzoek bij te dragen aan het lerende vermogen van de drie aangesloten gemeenteraden.

1.2 Beantwoording centrale vraag

In dit onderzoek naar het functioneren van het sociaal domein in de gemeente Losser staat de volgende vraag centraal:

In hoeverre functioneert het gemeentelijk sociaal domein voor inwoners daadwerkelijk doelmatig en doeltreffend, voornamelijk ten aanzien van preventie, participatie, zelfredzaamheid en individueel maatwerk?

De centrale onderzoeksvraag is als eerste beantwoord vanuit de perspectieven van preventie, participatie, zelfredzaamheid en individueel maatwerk. Daarna zijn de bevindingen over doeltreffendheid en doelmatigheid weergegeven. Elk onderdeel eindigt met een conclusie.

1.3 Bevindingen per onderdeel en conclusies

Bevindingen functioneren sturen op preventie

De gemeente Losser heeft partners die preventieve hulp bieden geïntegreerd in de toegang tot het sociaal domein van de gemeente, zoals de jeugdgezondheidszorg en het lokale welzijnswerk. Dat betekent dat welzijns- en preventiemedewerkers, van bijvoorbeeld het Fundament en Carintreggeland, naast hun eigen directe contacten met inwoners ook inwoners kunnen helpen naar de gemeentelijke toegang. Daarnaast zet de gemeente schoolmaatschappelijk werkers in op scholen en op ontmoetingsplekken voor ouderen. Preventie is daardoor niet alleen een essentieel onderdeel van het beleid, maar heeft ook een plek gekregen in de gemeentelijke toegang.

Conclusie 1: De gemeente Losser zet actief in op een actieve integrale toegang met verbinding met preventieve voorzieningen. Dit wordt gewaardeerd door uitvoerders.

Bevindingen functioneren sturen op zelfredzaamheid en participatie

Het sturen op zelfredzaamheid en participatie is leidend in het beleid en de uitvoering daarvan. Dat is zichtbaar in verordeningen, beleidsregels, in de uitvoering van de gemeentelijke toegang en de werkwijze van partners die ondersteuning bieden. Het doel van de ondersteuning is het vergroten van de zelfredzaamheid en de participatie van inwoners. De eigen regie van inwoners wordt gerespecteerd: consulenten en hulpverleners nemen geen beslissingen over inwoners maar ondersteunen hen. Verder gebruikt de gemeente-instrumenten om de zelfredzaamheid van inwoners te bepalen, zoals de

zelfredzaamheidsmatrix. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is dat inwoners ook actief een beroep doen op hulp uit hun directe omgeving. Inwoners met hulp uit de Participatiewet vinden het moeilijker om hulp in hun omgeving te vragen dan gebruikers van de Jeugdwet en Wmo. Er zijn daarmee grenzen aan de mogelijkheden van inwoners en het beroep doen op hulp in de eigen omgeving.

Conclusie 2: De gemeente stuurt in de praktijk op zelfredzaamheid en participatie, maar loopt op tegen grenzen van mogelijkheden en beschikbare netwerken van inwoners.

Bevindingen functioneren sturen op individueel maatwerk

In de praktijk wordt uitvoerende medewerkers ruimte geboden om individueel maatwerk te organiseren en bieden. Beleidsregels bieden ruimte voor oplossingen die specifiek zijn afgestemd op de unieke situatie en behoeften van een inwoner. Consulents hebben de opdracht om een oplossing te vinden die duurzaam is op de lange termijn en impact heeft op het leven van de inwoner. Uit gesprekken blijkt dat uitvoerders hier gebruik van maken waar nodig.

Conclusie 3: In de uitvoeringspraktijk is veel ruimte voor maatwerk en deze wordt benut.

Bevindingen doeltreffendheid

Rond de 80 procent van de inwoners die gebruik maakt van voorzieningen vanuit de Wmo en Jeugdwet ervaart dat de hulp en ondersteuning die zij krijgen ervoor zorgt dat zij zich beter kunnen redden. De combinatie van duidelijk contact, snelle hulpverlening en kwalitatief goede zorg leiden ertoe dat verergering van problematiek wordt voorkomen en dat zij zich beter thuis en op school kunnen redden. Bij de inwoners die gebruik maken van hulp en ondersteuning vanuit de Participatiewet is het effect dat verergering van problemen wordt voorkomen.

Het monitoren van doelbereik door de gemeente vindt vooral plaats in interne werkoverleggen en gesprekken met partners. De gemeente is bezig om domeinoverstijgend datagedreven te gaan werken op basis van lokale en regionale gegevens. Een kwantitatief onderbouwd zicht op het doelbereik (afgeleid van de doelen van de gemeente) is nog niet voorhanden. De gemeente werkt opgavegericht maar de opgaven zijn niet uitgewerkt in KPI's met streefwaarden.

Conclusie 4: Inwoners ervaren positieve effecten van hulp en ondersteuning op zelfredzaamheid. Kwantitatief onderbouwd zicht op het bereiken van gemeentelijke doelen is nog niet voorhanden.

Bevindingen doelmatigheid

De uitgaven binnen het sociaal domein laten tussen 2020 en 2023 een wisselend beeld zien. De Wmo-uitgaven stijgen van 6,3 miljoen euro in 2020 naar 7,9 miljoen in 2023, terwijl de kosten voor de Participatiewet dalen van 13,3 miljoen naar 12 miljoen. De uitgaven voor de Jeugdwet nemen geleidelijk toe, van 5,4 miljoen in 2020 tot 6,3 miljoen in 2022, en stijgen vervolgens naar 8,3 miljoen in 2023.

In totaal groeien de uitgaven in het sociaal domein van 28,1 naar 36,8 miljoen euro, een stijging van 31 procent in vier jaar. De grootste toename zit in collectieve en voorliggende voorzieningen, met een stijging van 280 procent. Veel investeringen gaan naar preventie maar het effect op de vermindering van het gebruik maatwerkvoorzieningen is nog niet bewezen.

De totale gemeentelijke overhead stijgt licht van 10,4 procent in 2020 naar 10,8 procent in 2023, met een piek van 11,5 procent in 2021. Specifieke cijfers over uitvoeringskosten binnen het sociaal domein ontbreken in de beschikbare documenten.

Conclusie 5: De gemeente investeert fors meer in collectieve en voorliggende voorzieningen, waardoor de uitgaven in het hele sociaal domein stijgen. Vooralsnog heeft dit geen remmende werking op het gebruik van maatwerkvoorzieningen.

1.4 Aanbevelingen

Aanbeveling 1: *Monitor de effecten van het investeren in preventie en voorliggende voorzieningen op het gebruik van maatwerkvoorzieningen.* Het gebruik van maatwerkvoorzieningen neemt in Losser toe, ondanks de forse investeringen die de gemeente in preventie en voorliggende voorzieningen heeft gedaan. Monitoring van het effect kan leiden tot mogelijke verklaringen.

Aanbeveling 2: *Ga aan de slag met het monitoren van effecten van het beleid, bij voorkeur gebiedsgericht.* Het ontbreekt nu aan een instrumentarium om de effecten van het beleid te kunnen bepalen. Bovendien kan de raad daarmee beter in de kaderstellende en controlerende rol in positie worden gebracht.

1.5 Bestuurlijke reactie

Geachte leden van de Rekenkamer Noordoost Twente,

Het college van burgemeester en wethouders dankt de Rekenkamercommissie Noord- Oost Twente voor het uitgevoerde onderzoek naar het sociaal domein van gemeente Losser. We hebben met belangstelling kennisgenomen van het rapport van de Rekenkamercommissie getiteld "Functioneren sociaal domein gemeente Losser". Wij danken de commissie voor het verrichte onderzoek en de gedetailleerde analyse van de knelpunten en verbeterpunten binnen ons beleid en de uitvoering van het sociaal domein.

Het rapport sluit aan bij het beeld dat wij hebben over het sociaal domein. In de aanbevelingen staat dat het monitoren van voorliggende voorzieningen aandacht vraagt. Wij hebben het afgelopen jaar de doorontwikkeling van monitoring van de preventieve en voorliggende voorziening extra kracht bijgezet. Het afgelopen jaar heeft er een doorontwikkeling plaatsgevonden van o.a. het innovatieplan gericht op datagericht en opgavegericht werken. Deze ontwikkeling zullen we de komende jaren blijven voortzetten. Daarnaast wordt de aanbeveling gedaan om de effecten van het beleid, gebiedsgericht te monitoren. In onze monitor sociaal domein kunnen we per dorpskern de gegevens inzien, zodat specifieke kenmerken per dorpskern inzichtelijk zijn. De aanbevelingen van de Rekenkamercommissie zijn waardevol en bieden concrete aanknopingspunten om ons beleid verder te versterken.

De ambtelijke opmerkingen die zijn aangeleverd zijn grotendeels verwerkt in de versie nu voorligt. Een aantal data zijn niet juist weergegeven. Zo staat bij de jeugdwet het jaartal verkeerd vermeld bij de beleidsregels jeugdhulp en verordening jeugdhulp, dit moet van 2024 naar 2025. De nadere regels vervoer jeugdhulp 2024 zijn gelijktijdig bij vaststelling van de verordening en beleidsregels jeugdhulp ingetrokken. Ondertussen is in mei 2025 de verordening leerlingenvervoer 2025 vastgesteld. De inhoudelijke opmerkingen zijn één op één overgenomen.

Het college spreekt haar waardering uit voor de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd en de afstemming met de ambtelijke organisatie heeft plaatsgevonden. Wij beschouwen dit rapport als een waardevolle stimulans voor verdere verbetering van het sociaal domein.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders van Losser,

M. Oosterbroek

Wethouders

2

ONDERZOEKSVRAGEN EN VERANTWOORDING

2. Onderzoeksvragen en verantwoording

2.1 Onderzoeksvragen

De deelvragen zijn geordend langs de lijnen van de beleidscyclus zodat de doeltreffendheid en doelmatigheid kunnen worden bepaald.

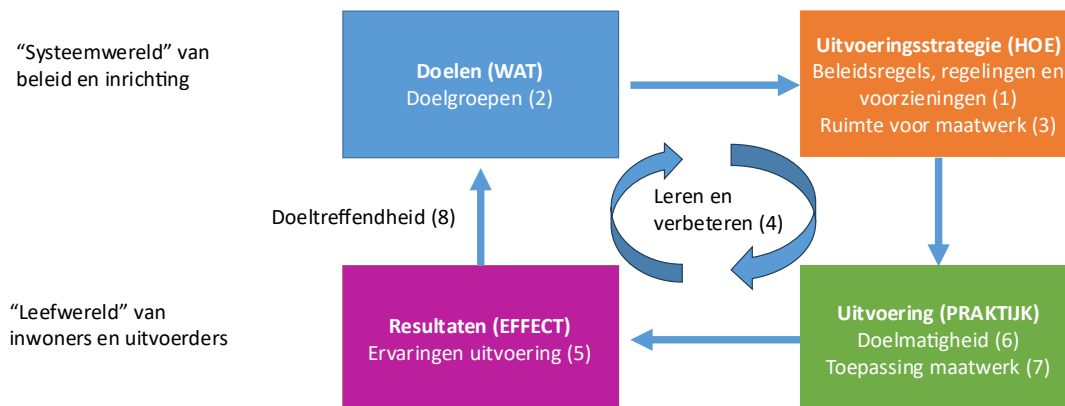
Systeemwereld: doelen en uitvoeringsstrategie

1. Welke gemeentelijke beleidsregels, regelingen en voorzieningen zijn er binnen het gemeentelijk sociaal domein en welke rol spelen preventie, participatie, zelfredzaamheid en individueel maatwerk?
2. Welke doelgroepen zijn te onderscheiden binnen het gemeentelijk sociaal domein?
3. In hoeverre wordt binnen het gemeentelijk sociaal domein ruimte gegeven voor individueel maatwerk?
4. In hoeverre worden binnen het gemeentelijk sociaal domein beleid, beleidsregels en werkwijzen aangepast op basis van ervaringen van professionals in de uitvoering, en op basis van ervaringen, bezwaren en klachten van inwoners?

Leefwereld: uitvoeringspraktijk, ervaringen en resultaten

5. Wat zijn in elk van de doelgroepen de ervaringen als het gaat om de uitvoering van het beleid en de handhaving?
6. In hoeverre is de uitvoering van het beleid (en tevens de handhaving) in het gemeentelijke sociale domein doelmatig?
7. In hoeverre wordt maatwerk feitelijk toegepast?
8. In hoeverre zijn de uitvoering van het beleid (en tevens de handhaving) in het gemeentelijk sociaal domein doeltreffend, onder meer ten aanzien van preventie, participatie en zelfredzaamheid van inwoners?

In onderstaand onderzoeksmodel gebaseerd op de klassieke beleidscyclus zijn de onderzoeksvragen weergegeven.



2.2 Normenkader

Voor de oordelende vragen zijn normen opgesteld. De beschrijvende vragen zijn hierin niet meegenomen. Dit heeft geleid tot onderstaand normenkader.

Onderdeel onderzoeksmodel	Vraag	Norm
Resultaten	Wat zijn in elk van de doelgroepen de ervaringen als het gaat om de uitvoering van het beleid en de handhaving?	De ervaringen van de doelgroepen over de uitvoering en de handhaving zijn positief.
Uitvoeringspraktijk	In hoeverre is de uitvoering van het beleid (en tevens de handhaving) in het gemeentelijke sociale domein doelmatig?	De kosten voor de uitvoering van de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet van de gemeente en de partners zijn niet hoger dan in vergelijkbare gemeenten.
Uitvoeringsstrategie	In hoeverre worden binnen het gemeentelijk sociaal domein beleid, beleidsregels en werkwijzen aangepast op basis van ervaringen van professionals in de uitvoering, en op basis van ervaringen, bezwaren en klachten van inwoners?	Sprake is van een continu en gestructureerd proces van leren en verbeteren waarbij de perspectieven van inwoners en uitvoerende professionals zijn betrokken.

Onderdeel onderzoeksmodel	Vraag	Norm
Doelbereik	In hoeverre zijn de uitvoering van het beleid (en tevens de handhaving) in het gemeentelijk sociaal domein doeltreffend, onder meer ten aanzien van preventie, participatie en zelfredzaamheid van inwoners?	- De gemeente beschikt over analyses op het doelbereik en deze analyses bieden inzicht in het doelbereik. - Uit de analyse van de gemeente en de ervaringen van inwoners en uitvoerende professionals blijkt dat doelen bereikt worden.

2.3 Onderzoeksverantwoording

Scope

Dit rekenkameronderzoek is uitgevoerd in de breedte van het sociale domein in de gemeente Losser. De onderzoeksperiode voor dit onderzoek is van oktober 2023 tot en met eind 2024.

Veldwerk inwoners

In het onderzoek is gestart met onderzoek onder 12 inwoners die gebruik hebben gemaakt van gemeentelijke ondersteuning vanuit één van de drie wetten, waarbij vier inwoners per wet zijn gesproken (Wmo, Jeugdwet en Participatiewet). Bij de Participatiewet maakten 2 inwoners gebruik van re-integratiediensten, 2 inwoners gebruik van een bijstandsuitkering, 1 inwoners gebruik van jobcoaching en 1 inwoner van schuldhulpverlening. Bij de Wmo betrof het 2 inwoners van 65 jaar of ouder en 2 inwoners onder de 65 jaar. Alle 4 maakten gebruik van huishoudelijke ondersteuning, waarvan 1 via PGB. Bij de Jeugdwet maakten drie gezinnen gebruik van ambulante jeugdzorg, 1 gezin maakte gebruik van speciaal onderwijs en begeleide dagopvang. De inwoners zijn in een interview gevraagd naar hun ervaringen met de ondersteuning die zij hebben gekregen. De uitkomsten van deze interviews zijn getoetst in de gesprekken met uitvoerders en beleidsmakers. De bevindingen uit de onderzoeken die de gemeente zelf heeft gedaan onder inwoners zijn ook in het rapport weergegeven.

Veldwerk uitvoerders

In deze fase is gestart met een analyse van relevante beleids- en uitvoeringsdocumenten om een beeld op te bouwen van de beleids- en uitvoeringswereld. De gebruikte documenten zijn in de bijlage opgenomen. De volgende stap bestond uit het organiseren van een zogenaamde 'ontwikkelkamer' met betrokken uitvoerders van gemeente Losser en partners die direct betrokken zijn met het leveren van voorzieningen aan de inwoners.

Aan deze uitvoerders zijn de bevindingen uit de gesprekken met de inwoners voorgelegd. Ook is gevraagd om de ontwikkelpunten te benoemen die de huidige uitvoering in de weg staan. En of de inrichting en de ontwikkelpunten een beter doelbereik in de weg staan. Zo hebben zij gereflecteerd op de uitvoeringspraktijk en de bereikte resultaten. De gesproken uitvoerders zijn opgenomen in de bijlage.

Veldwerk beleidsmakers

Met de uitkomsten van de interviews met inwoners, de ontwikkelkamer met de uitvoerders en de documentenanalyse in de hand zijn drie groepsgesprekken met beleidsmakers en verantwoordelijk wethouder(s) georganiseerd. De gesproken beleidsmakers zijn opgenomen in de bijlage.

Groepsgesprek vertegenwoordiging gemeenteraad

Tijdens het groepsgesprek met de raad is ingegaan op de rollen die de raad heeft bij de uitvoering van het sociaal domein in kaderstelling en controle. Met hen is teruggeblikt op hoe de raad nu kaders heeft verstrekt en stuurt op het sociaal domein en hoe de raad deze sturing wenst vorm te geven in de toekomst.

Analyse en rapportage

De bevindingen uit alle voorgaande fasen zijn geanalyseerd en vastgelegd in een nota van bevindingen. Op de nota van bevindingen heeft ambtelijk en bestuurlijk wederhoor plaats gevonden waarna vervolgens dit eindrapport is opgesteld.

3

**BEVINDINGEN SYSTEEMWERELD:
DOELEN EN UITVOERINGSSTRATEGIE**

3. Bevindingen systeemwereld: doelen en uitvoeringsstrategie

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk is opgebouwd langs de onderzoeksvragen benoemd in hoofdstuk 2. Elke onderzoeksvraag is op hoofdlijnen beantwoord. Daarna volgt de onderbouwing daarvan. De snelle lezer kan volstaan met het lezen van de tekstblokken met de beantwoording van de onderzoeksvragen op hoofdlijnen.

3.2 Bevindingen huidig beleid

1. Welke gemeentelijke beleidsregels, regelingen en voorzieningen zijn er binnen het gemeentelijk sociaal domein en welke rol spelen preventie, participatie, zelfredzaamheid en individueel maatwerk?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- De gemeente Losser beschikt over beleidsregels, verordeningen en voorzieningen waarin vormen van jeugdhulp zijn opgenomen. Voor de Wmo is dit geregeld in beleidsregels, voorzieningen en een verordening maatschappelijke ondersteuning. Voor de Participatiewet zijn beleidsregels voor meerdere regelingen en toeslagen. Daarnaast zijn er verschillende verordeningen en voorzieningen.
- *Preventie*: de gemeente Losser analyseert data uit verschillende bronnen om maatschappelijke uitdagingen te begrijpen.
- *Zelfredzaamheid & participatie*: deze staan centraal in de uitvoering van de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet, met maatwerk gericht op eigen regie en coaching.
- *Individueel maatwerk*: de kaders bieden ruimte voor maatwerk, zoals vergoedingen, maatwerkvoorzieningen en gepersonaliseerde begeleiding.

Onderbouwing

Per wet zijn hieronder de beleidsregels, regelingen en voorzieningen uiteengezet. Vervolgens volgt een uitwerking over hoe preventie¹, participatie, zelfredzaamheid en individueel maatwerk een rol spelen².

¹ Onder preventie verstaat de Rekenkamer alle activiteiten die bijdragen aan het voorkomen van geïndiceerde hulp vanuit één of meerdere van de drie wetten Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.

² Deze beleidsregels, regelingen, verordeningen en voorzieningen zijn gevonden in de door ons bestudeerde documenten of via de website van de gemeente. Voor een overzicht, zie de bijlage 'bronvermelding'

Bevindingen beleidsstukken

Jeugdwet	
Beleidsregel(s), regeling en verordeningen	Regelt
Beleidsregel jeugdhulp gemeente Losser 2025	- Procedure van aanvraag tot en met afronding - Eigen mogelijkheden en probleemoplossend vermogen - Algemene en wettelijke voorliggende voorziening - Individuele Voorzieningen (Maatwerk) - Leveringsvorm van jeugdhulp: zorg in nature of pgb - Heroverweging, beëindiging, herziening of intrekking, terugvordering en invordering.
Nadere regels vervoer jeugdhulp 2025	Noodzaak, toekenning, voorwaarden en doorgeven wijzigingen in jeugdhulpvervoersvoorziening
Regelingen en verordeningen	Regelt
Verordening jeugdhulp gemeente Losser 2025	- Algemene voorzieningen - Individuele voorzieningen - Herziening, beëindiging, intrekking, terugvordering en bestrijding misbruik - Afstemming met andere voorzieningen - Waarborgen verhouding prijs en kwaliteit - Klachten en medezeggenschap
Verordening leerlingenvervoer 2025	Mogelijkheden tot noodvervoer voor leerlingen naar school naar aanleiding van het chauffeurstekort
Voorzieningen ³	Regelt
Leerlingenvervoer 2025	Vervoer voor alseen kind nietzelfstandig naar school kan reizen en een beperking, ziekte of gedragsproblemen heeft. Of de school te ver is. Het gezin krijg dan (gedeeltelijk) vergoeding van de kosten.
Kinderopvang 2024	De Wet kinderopvang maakt het ouders of verzorgers makkelijker om betaald werk te combineren met de zorg voor kinderen. Voor de opvangkosten van inwonende kinderen kunnen ouders kinderopvangtoeslag aanvragen.
Basisonderwijs 2013	De gemeente Losser biedt huisvesting voor basisonderwijs (12 basisscholen in totaal) voor kinderen in Losser. Daarnaast heeft zij een onderwijsachterstandenbeleid.
Voortgezet onderwijs 2013	De gemeente biedt de optie tot voortgezet onderwijs voor kinderen in Losser.
Huiselijk geweld en mishandeling 2021	De gemeente Losser biedt inwoners de mogelijkheid om een melding te doen van huiselijk geweld of kindermishandeling bij Veilig Thuis.
Jeugd en gezondheid 2022	- De gemeente Losser biedt kinderen en gezinnen die dat nodig hebben hulp en ondersteuning. Dit doet zij aan de hand van: - Toegangsteam werk, inkomen, jeugd en zorg (wijz) - Jeugdhulp

³ Deze voorzieningen vallen niet onder de jeugdwet maar wel worden toegepast voor het verstrekken van jeugdhulp.

	▪ Jeugdgezondheidszorg ▪ Organisaties betrokken bij opvoeden en opgroeien ▪ Kwikstart (een app voor gericht op jongeren voor informatie over gezondheid).
--	---

Wmo	
Beleidsregel(s), regeling en verordeningen	Regelt
▪ Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning, Losser 2025	▪ Procedure van aanvraag tot en met afronding ▪ Eigen mogelijkheden en probleemoplossend vermogen ▪ Algemene en wettelijke voorliggende voorziening ▪ Regels voor eigen bijdrage voor maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen ▪ Huishoudelijke ondersteuning ▪ Ondersteuning bij zelfredzaamheid en participatie ▪ Rolstoelvoorziening en sportvoorziening ▪ Ondersteuning gericht op het wonen ▪ Ondersteuning gericht op het verplaatsen binnen de leefomgeving ▪ Mantelzorg, respijtzorg en kortdurend verblijf ▪ Beschermd wonen en maatschappelijke opvang ▪ Verstrekkingvormen ▪ Heroverweging, beëindiging, herziening of intrekking, terug- en invordering.
Regelingen en verordeningen	Regelt
▪ Verordening maatschappelijke ondersteuning 2025	▪ De mogelijkheid voor inwoners tot het aanvragen van ▪ Onafhankelijke cliëntondersteuning ▪ Maatwerkvoorzieningen ▪ Huishoudelijke ondersteuning ▪ Ondersteuning bij de zelfredzaamheid en participatie ▪ Ondersteuning gericht op het wonen ▪ Ondersteuning gericht op het verplaatsen binnen de leefomgeving ▪ Het persoonsgebonden budget (pgb) ▪ Bijdrage in de kosten, kostprijs, ritbijdrage en reserveringstoelage ▪ Mantelzorgwaardering, inspraak en medezeggenschap

Participatiewet	
Beleidsregel(s), regeling en verordeningen	Regelt
▪ Beleidsregel vrijlating giften Participatiewet gemeente Losser 2022	▪ De mogelijkheid tot eenmalige en periode giften voor inwoners aan andere personen of instellingen.
▪ Beleidsregel verlaging in verband met woonsituatie en schoolverlater, gemeente Losser 2015	▪ De verlaging van de uitkering voor ongehuwden of schoolverlaters.
▪ Beleidsregels taaleis Participatiewet gemeente Losser 2016	▪ De mogelijkheid voor een inwoner tot het volgen van een taaltraject.
▪ Beleidsregels terug - en invordering bedrijfskapitaal Tozo gemeente Losser 2021	▪ De mogelijkheid tot het aanvragen van financiële ondersteuning voor ondernemingen die geraakt zijn als gevolg van de coronacrisis.

Beleidsregels Terugvordering Wet werk en bijstand van de gemeente Losser 2004	De mogelijkheid tot het terugvorderen/intrekken van verleende bijstand aan inwoners door de gemeente Losser.
Beleidsregels toegang schuldhulpverlening gemeente Losser 2013	De mogelijkheid voor inwoners tot het aanvragen van schuldhulpverlening.
Regelingen en verordeningen	Regelt
Bijzondere bijstand 2020	- De mogelijkheid tot het aanvragen van bijzondere bijstand voor inwoners. - Geldend voor huishoudens met een inkomen van 120% van de geldende bijstandsnorm.
Meedoenregeling (extra geldhulp voor volwassenen) 2020	- Zorgt dat inwoners vanaf 18 jaar die in aanmerking komen, binnen de vastgestelde criteria, kunnen meedoen aan activiteiten in Losser, zoals: abonnement openbare bibliotheek, abonnement zwembad Brilmansdennen, deelname cursussen, lidmaatschap verenigingen - Geldend voor huishoudens met weinig inkomen of vermogen.
Individuele inkomenstoeslag 2021	- De mogelijkheid tot het aanvragen van individuele inkomenstoeslag voor inwoners. - Geldend voor huishoudens met een inkomen de afgelopen 3 jaar tot 101% van de bijstandsnorm.
Studietoelage 2020	- De mogelijkheid voor studenten tot het aanvragen van studietoelage. - Geldend voor huishoudens die recht hebben op studiefinanciering op grond van de Wet studiefinanciering 2000 of recht hebben op een tegemoetkoming op grond van hoofdstuk 4 van de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten.
Kwijtschelding belasting 2022	- De mogelijkheid tot kwijtschelding van gemeentelijke belastingen voor inwoners met een laag inkomen. - Geldend voor huishoudens met een inkomen maximaal 100 procent van het sociaal minimum.
Stichting Leergeld Losser (extra geldhulp voor uw kind) 2020	- De mogelijkheid tot het aanvragen van financiële ondersteuning voor huishoudens met kinderen. Dit wordt aangevraagd via Leergeld Losser. - Geldend voor huishoudens met een inkomen van 120% van de geldende bijstandsnorm.
Energietoelage en vergoedingen hoge energiekosten 2023	- De mogelijkheid voor inwoners met een beperkt inkomen om vergoeding te krijgen voor hogere energiekosten. - Geldend voor huishoudens met een inkomen van 120% van de geldende bijstandsnorm.
Huurtoelage (via de Belastingdienst)	- De mogelijkheid voor inwoners om een bijdrage aan te vragen voor het betalen van de huur. Dit gebeurt via de Belastingdienst. - In aanmerking komen hangt af van het inkomen, de huur, leeftijd en samenstelling huishouden.

Woonkostentoeslag 2021	- De mogelijkheid voor inwoners om financiële ondersteuning aan te vragen in het geval dat zij hun huur of hypotheek niet meer kunnen betalen. - Geldend voor huishoudens met een inkomen rond het sociaal minimum.
Afstemmingsverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ 2022	- De mogelijkheid om een uitkering verstrekt door de gemeente Losser aan een inwoner te verlagen. - Geldend voor degene die een uitkering ontvangt of heeft ontvangen in de periode waarop de maatregelenwaardige gedraging betrekking heeft.
Re-integratieverordening gemeente Losser 2024	- De mogelijkheid voor een inwoner om via de gemeente Losser arbeidsinschakeling en/of een voorziening voor arbeidsinschakeling aan te vragen. - Geldend voor huishoudens die behoren tot de doelgroep loonkostensubsidie en de doelgroep met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.
Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Losser houdende regels omtrent de beslistermijn voor schuldhulpverlening 2021	- Regelt de beslistermijn voor de gemeente Losser om schuldhulpverlening toe te kennen of af te wijzen. - Geldend voor huishoudens die gebruik willen maken van schuldhulpverlening.
Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Losser houdende regels omtrent inkomenstoeslagen 2015	- Regelt de criteria voor consulenten om inkomenstoeslagen toe te kennen of af te wijzen. - Geldend voor huishoudens die 21 jaar of ouder zijn maar jonger zijn dan de geldende pensioengerechtigde leeftijd en die gedurende de referentieperiode aangewezen zijn geweest op een inkomen per maand, dat niet hoger is dan 101% van de bijstandsnorm en geen in aanmerking te nemen vermogen hebben als bedoeld in artikel 34 van de wet.
Verordening Tegenprestatie 2015	- De mogelijkheid voor de gemeente Losser om een tegenprestatie te vragen aan inwoners die ondersteuning hebben ontvangen vanuit de gemeente Losser. - Gelden voor huishoudens met een kleine of grote afstand tot de arbeidsmarkt.
Voorzieningen	Regelt
Kledingbank	De kledingbank helpt inwoners die het financieel (even) niet redden door hen tijdelijk te voorzien van kleding.
Collectieve zorgverzekering	De mogelijkheid voor inwoners met een laag inkomen of een uitkering om gebruik te maken van een collectieve zorgverzekering. Hierdoor zijn zij verzekert voor hun hoge zorgkosten.
Voedselbank	De Voedselbank helpt inwoners die het financieel (even) niet redden door hen tijdelijk te voorzien van voedselhulp.
Team Vroeg Eropaf	Het team Vroeg Eropaf benadert inwoners die bij meerdere organisaties een belastingachterstand hebben om hen te helpen deze op te lossen.
Team Geldzaken	Budgetcoaches en de trajectbegeleider van het Jongerenperspectieffonds.

Welke rol spelen preventie, participatie, zelfredzaamheid en individueel maatwerk?

Onderstaand wordt genoemd welke rol preventie, participatie, zelfredzaamheid en individueel maatwerk speelt in het gemeentelijk beleid. Dit is op basis van beleidsstukken en gesprekken met beleidsmedewerkers en consultants

Preventie

Preventie is terug te zien in de uitvoering van de drie wetten en essentieel onderdeel van het beleid. Data wordt verzameld uit verschillende bronnen, zoals trends en signalen, informatie van inwoners, de regionale en lokale monitorsystemen en cliëntervaringsonderzoeken. Deze informatie bespreken beleidsmedewerkers met elkaar. Door deze gegevens te bundelen en te analyseren, krijgt de gemeente Losser inzicht in de actuele en toekomstige problematiek. Op basis van deze inzichten kan gericht worden ingezet op preventieve maatregelen.

Inmiddels is er een dashboard sociaal domein waarin alle onderdelen uit het sociaal domein gemonitord worden. Dit systeem stelt Losser in staat om kwantitatief te meten wat speelt in de gemeente Losser en hier vervolgens op in te spelen. Naast data-analyse is de directe interactie met inwoners een belangrijke punt in de aanpak. De gemeente Losser voert gesprekken met inwoners om beter te begrijpen wat leeft en welke behoeften er zijn. Daarnaast voert de gemeente Losser jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit onder de inwoners die ondersteuning ontvangen vanuit de Jeugdwet en Wmo. Voor de participatie wet is dit een keer per twee jaar.

Preventie komt daarnaast tot uiting in concrete initiatieven. Op scholen worden bijvoorbeeld schoolmaatschappelijk werkers ingezet om leerlingen vroegtijdig te ondersteunen bij sociale en psychische vraagstukken. In de dorpen functioneren dorpsraad als belangrijke aanspreekpunten voor de gemeenschap. Zij signaleren problemen en behoeften, waarop de gemeente Losser actie kan ondernemen. Andere preventieve maatregelen zijn de opvang van basisschoolkinderen in een lokale huiskameromgeving, waardoor zij een veilige en sociale plek hebben buiten schooltijd. Ook worden korte lijnen onderhouden met scholen voor jongeren, zodat eventuele problemen snel kunnen worden opgepakt. Voor ouderen zet de gemeente Losser in op ontmoetingsplekken om sociale contacten te bevorderen en eenzaamheid tegen te gaan. Ook worden er diverse beweeginterventies, zoals de actieve ontmoeting georganiseerd. Dit zodat inwoners vitaal ouder worden en langer zelfredzaam kunnen blijven.

Zelfredzaamheid en participatie

Zelfredzaamheid en participatie vormen belangrijke uitgangspunten binnen verschillende wetten en beleidsdomeinen van de gemeente Losser. Hoewel consulten aangeven dat preventie en zelfredzaamheid niet altijd gemonitord worden, wordt intern regelmatig gesproken over hoe deze elementen bevorderd kunnen worden. Ook vinden gesprekken plaats met inwoners waarin deze onderwerpen aan bod komen.

In de uitvoering van de **Jeugdwet** speelt zelfredzaamheid een centrale rol. In de uitvoering staat centraal dat de vier ondersteuningsbehoeften, volgens het Twents model, gericht moeten zijn op het vergroten van de zelfredzaamheid van jongeren en hun gezinnen. Sinds 2025 is het nieuwe inkoopmodel van kracht en fungeert 2025 als een overgangsjaar voor het Twents model. Daarnaast moet onafhankelijke cliëntondersteuning bijdragen aan het verbeteren van participatie, zodat inwoners actiever kunnen deelnemen aan de samenleving. Voor de uitvoering van de **Wmo** geldt dat maatwerkvoorzieningen specifiek worden afgestemd op de behoeften van de cliënt, met als doel zowel de zelfredzaamheid als de participatie te vergroten. Zelfredzaamheid komt bijvoorbeeld tot uiting bij respijtzorg. Hierbij kan een cliënt kortdurend verblijven in een instelling, ter ontlasting van de mantelzorger. Doordat de mantelzorger

tijdelijk ontlast wordt, kan deze vervolgens de zorg weer overnemen en blijven ze langer zelfredzaam. Maar ook woningaanpassingen kunnen eraan bijdragen dat een inwoner langer zelfredzaam blijft. Participatie wordt bevorderd door middelen zoals vervoer en woningaanpassingen, die bijdragen aan een actieve deelname aan de maatschappij voor cliënten. Ook is de cliëntondersteuner actief voor de Wmo. Binnen de uitvoering van de **Participatiewet** staan zelfredzaamheid en participatie eveneens centraal. Hierbij is het van belang dat de eigen regie van de inwoner wordt gerespecteerd; de consulent neemt geen beslissingen over maar ondersteunt de inwoner, bijvoorbeeld via coaching of werkbegeleiding. Door gebruik te maken van instrumenten zoals de zelfredzaamheidmatrix kan worden vastgesteld of een inwoner voldoende zelfredzaam is of verdere ondersteuning nodig heeft.

Rol individueel maatwerk

Individueel maatwerk is terug te zien in de uitvoering van de Jeugdwet, de Wmo en de Participatiewet. Beleidsregels bieden ruimte voor oplossingen die specifiek zijn afgestemd op de unieke situatie en behoeften van een inwoner. Binnen de uitvoering van de **Jeugdwet** staat maatwerk centraal bij het nemen van beslissingen over aanvragen. In uitvoering van de **Wmo** is maatwerk zichtbaar in de vorm van maatwerkvoorzieningen, die specifiek gericht zijn op het vergroten van de zelfredzaamheid en/of participatie van de inwoner. Hierbij kan gedacht worden aan hulpmiddelen, woningaanpassingen of dergelijke oplossingen die aansluiten bij de persoonlijke behoeften van de cliënt. In de uitvoering van de **Participatiewet** wordt maatwerk benadrukt in de ondersteuning naar werk en zelfstandigheid. Coaching en werkbegeleiding worden door consulenten altijd benaderd vanuit het principe dat elke situatie uniek is. Consulenten hebben hierbij de opdracht om een oplossing te vinden die duurzaam is op de lange termijn en impact heeft op het leven van de inwoner.

Overkoepelend over de drie wetten hebben consulenten, in afstemming met teamleiders, ruime mogelijkheden om maatwerk toe te passen. Dit vraagt niet alleen om een goed begrip van de wettelijke kaders maar ook om creativiteit en lef om buiten de standaardoplossingen te denken. Bijvoorbeeld, het betalen van huiswerkkosten uit een 'onvoorzien'-potje werd in één casus als maatwerk toegepast, omdat dit niet onder de reguliere Jeugdwet-voorzieningen viel.

2. Welke doelgroepen zijn te onderscheiden binnen het gemeentelijk sociaal domein?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- In de Strategische Beleidsnota Sociaal Domein zijn per wet de criteria vastgesteld waaraan een doelgroep moet voldoen om ondersteuning van de gemeente Losser te ontvangen, of voor welke doelgroep de ondersteuning bedoeld is.
- Er wordt niet specifiek gefocust op bepaalde doelgroepen; de inzet is voornamelijk op basis van opgaven.

In de Strategische Beleidsnota Sociaal Domein 2024-2027 staat het volgt beschreven over de doelgroepen:

- **Jeugdwet:** de Jeugdwet is bedoeld voor kinderen en jongeren (en hun ouders) die hulp nodig hebben bij het verminderen, stabiliseren, behandelen en omgaan met psychische problemen en stoornissen, psychosociale en gedragsproblemen, een lichte verstandelijke of lichamelijke beperking of opvoedingsproblemen.
- **Wmo:** de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) regelt hulp en ondersteuning voor inwoners, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen en deel kunnen blijven nemen aan de maatschappij. In de Wmo staat de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van mensen voorop. Pas als iemand zelf geen hulp kan regelen, kan hij een beroep doen op ondersteuning vanuit de gemeente Losser.
- **Participatie:** mensen zijn verantwoordelijk voor de kosten van hun eigen leven(sonderhoud). Wie daar niet in kan voorzien, krijgt een inkomen tot de bijstandsnorm. De nadruk ligt op de toeleiding naar

werk en minder op een inkomen bieden; het is eerder bedoeld als een trampoline in plaats van een vangnet.

- Voor sommige regelingen gelden voorwaarden. Dit inkomen mag u hebben om gebruik te kunnen maken van:
 - Bijzondere bijstand: maximaal 120 procent van het sociaal minimum. Bij een inkomen dat net iets hoger is, bekijken we of we voor een deel kunnen helpen.
 - Stichting Leergeld Losser (extra geldhulp voor uw kind): 120 procent van het sociaal minimum. Tijdelijk is dit nu maximaal 140 procent.
 - Meedoenregeling (extra geldhulp voor volwassenen): maximaal 120 procent van het sociaal minimum. Bij een inkomen dat net iets hoger is, bekijken we of we voor een deel kunnen helpen.
 - Individuele inkomenstoeslag: maximaal 101 procent van het sociaal minimum.
 - Kwijtschelding belastingen: maximaal 100 procent van het sociaal minimum.
 - Energietoeslag: maximaal 120 procent van het sociaal minimum.

Uit gesprekken met beleidsmedewerkers, consultants en partners blijkt dat in Losser geen specifieke focus ligt op doelgroepen. Het beleid wordt gevormd op basis van maatschappelijke opgaven die in de samenleving spelen en gesignaleerd worden door consultants en beleidsmakers. De gemeente Losser kijkt naar elke inwoner als individu. Zij wil iedere inwoner die in aanmerking komt voor ondersteuning helpen. Als er zorgen zijn over bepaalde groepen, overleggen beleidsmedewerkers met uitvoeringspartners om gerichte acties te bepalen. Een voorbeeld hiervan is de dorpskern Overdinkel, waar wordt gekeken naar manieren om de verbinding in de buurt te versterken, nu steeds meer studenten en lage inkomensgezinnen instromen.

3.3 Bevindingen leveren van maatwerk & omgang aanpassingen

3. In hoeverre wordt binnen het gemeentelijk sociaal domein ruimte gegeven voor individueel maatwerk?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- Binnen het sociaal domein is veel ruimte voor individueel maatwerk
- De borging van maatwerk in de integrale aanpak zorgt ervoor dat consultants regelmatig maatwerk daadwerkelijk kunnen toepassen als de casus hierom vraagt.

Onderbouwing

Zowel beleidsmedewerkers als consultants van de gemeente Losser geven aan dat binnen het sociaal domein veel ruimte is voor individueel maatwerk, wat verankerd is in de integrale werkwijze van de gemeente Losser. Deze werkwijze wordt extra benadrukt in de Strategische Beleidsnota Sociaal Domein 2023-2027. Hierin ligt de focus op maatwerk voor de uitvoering van de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet. Twee keer per week komen consultants uit verschillende domeinen samen, waaronder de GGD, Leerplicht en sociaal domein consultants, om actuele casussen te bespreken. Ze bekijken gezamenlijk wie de casus oppakt en op welke manier het meest efficiënt kan worden ingespeeld op de hulpvraag en behoeften van de cliënt.

Een voorbeeld hiervan is de casus van een minderjarige jongen die uitviel op de middelbare school. Ondanks dat dit probleem niet onder de Jeugdwet viel, kreeg de jongen huiswerkbegeleiding via een speciaal gemeentelijk fonds om hem voor te bereiden op de havo. Dit fonds werd oorspronkelijk opgezet als reactie op een andere crisis, waarbij maatwerk werd geleverd voor een Braziliaanse moeder met kind. Maatwerk is mogelijk, maar de keuze moet goed onderbouwd en afgestemd zijn met teamleiders.

4. In hoeverre worden binnen het gemeentelijk sociaal domein beleid, beleidsregels en werkwijzen aangepast op basis van ervaringen van professionals in de uitvoering, en op basis van ervaringen, bezwaren en klachten van inwoners?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- Beleidsregels en werkwijzen worden zelden aangepast, omdat de kaders genoeg ruimte voor maatwerk bieden.
- De gemeenteraad heeft minder contact met consultants, wat het inzicht in de praktijk bemoeilijkt.

Onderbouwing

Beleidswijzigingen worden aangepast op basis van actuele wet- en regelgeving. Hierin worden de ervaringen van professionals en inwoners in mindere mate meegenomen volgens consultants en beleidsmakers. Volgens beleidsmedewerkers geldt dit ook voor de kaders waarop deze regels en werkwijzen zijn gebaseerd. Zij benadrukken dat de kaders al veel ruimte bieden, bijvoorbeeld om maatwerk te leveren aan inwoners. Consultants van de gemeente Losser geven aan dat zij nauwelijks tegen beperkingen aanlopen en geen behoefte hebben aan aanpassingen. Als aanpassingen nodig zijn, bieden de kaders in Losser de mogelijkheid om binnen deze kaders af te wijken van de standaard werkwijze. Consultants zien als voordeel dat in Losser beleid en uitvoering nauw met elkaar verbonden zijn, zeker in vergelijking met grotere gemeenten zoals Amsterdam. De korte lijnen tussen beleid en uitvoering zorgen voor snelle actie, flexibiliteit binnen de kaders en aanpassingen als de situatie daarom vraagt.

Er is ruimte om regelingen en verordeningen aan te passen op basis van praktijkervaringen. Hierbij worden zowel de input van professionals als de perspectieven van inwoners meegenomen. In de praktijk blijkt dit echter zelden nodig, omdat professionals weinig tot geen klachten van inwoners ontvangen over het beleid. Soms is er geen goede klik tussen een consultant en een inwoner. In zulke gevallen neemt een andere consultant de casus over. Als er klachten zijn, zoekt de consultant eerst samen met de inwoner naar een oplossing voordat er iets aan de beleidsregels of werkwijzen wordt aangepast. Mochten de problemen blijven bestaan, kan de inwoner een klacht indienen bij de klachtencommissie. De verantwoordelijk manager bespreekt de situatie dan met de inwoner, maar dit gebeurt in de praktijk nauwelijks. Als de klacht gegrond is, kan een werkwijze eventueel aangepast worden. Uit de klachtenprocedure 2023 van de gemeente Losser komt daar voren dat dit wordt beslist door de speciaal aangestelde klachtencommissaris.

De gemeenteraad merkt dat het contact met uitvoerende consultants minder is geworden. Hierdoor krijgt de raad minder inzicht in de praktijk en voelt er afstand. Dit maakt het lastig om bij te sturen. Hoewel het college veel informatie geeft, ontbreekt vaak detail en kennis over specifieke dorpen, zoals bij de aanpak in Overdinkel. De raad wil daarom een klankbordgroep waarin raadsleden, wethouders en consultants samen actuele thema's bespreken. Daarnaast beseft de raad dat ze tijd moet nemen om de informatie goed te begrijpen, maar de hoeveelheid informatie voelt soms te groot, waardoor een compleet beeld lastig is.

4

**LEEFWERELD:
UITVOERINGSPRAKTIJK,
ERVARINGEN EN RESULTATEN**

4. Bevindingen leefwereld: uitvoeringspraktijk, ervaringen en resultaten

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk is opgebouwd langs de onderzoeksvragen benoemd in hoofdstuk 2. Elke onderzoeksvraag is op hoofdlijnen beantwoord. Daarna volgt de onderbouwing daarvan. De snelle lezer kan volstaan met het lezen van de tekstblokken met de beantwoording van de onderzoeksvragen op hoofdlijnen.

4.2 Bevindingen perspectief inwoners

5. Wat zijn in elk van de doelgroepen de ervaringen als het gaat om de uitvoering van het beleid en de handhaving?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- *Vinden van hulp.* Voor jeugdhulp geldt dat gesproken inwoners weten waar zij met hun hulpvraag terecht kunnen. Bij de Wmo hebben gesproken inwoners moeite met het vinden van hulp. Dit wijkt af van de uitkomsten uit het cliëntervaringsonderzoek 2022 waar staat dat **inwoners** hulp wel makkelijk kunnen vinden. Bij de Participatiewet is het niet voor elke gesproken inwoner even duidelijk waar hij of zij terecht kan met een hulpvraag.
- *Ervaring met de hulp door de gemeente.* Voor zowel de jeugdwet, Wmo en Participatiewet zijn de gesproken inwoners tevreden over de geboden zorg.
- *Ondersteuning door familie, sociaal netwerk.* Voor jeugdhulp is het casusafhankelijk in hoeverre de omgeving ondersteuning biedt. In gevallen waar de Wmo en/of de Participatiewet een rol spelen zien we regelmatig dat de omgeving een positieve rol speelt.
- *Wensbeeld voor andere gezinnen.* De snelheid van de gemeente Losser bij het bieden van ondersteuning voor zowel jeugdhulp, de Wmo en de Participatiewet. Voor alle drie kan de gemeente Losser wel assertiever zijn op preventief ondersteuning bieden.

Onderbouwing

In de interviews met inwoners hebben we hun ervaringen geanalyseerd aan de hand van vier thema's: het vinden van hulp, de ervaring met gemeentelijke hulp, ondersteuning door de omgeving, en wat goed gaat of beter kan. In dit hoofdstuk worden de ervaringen per wet beschreven. In bijlage 2 is het analyseschema toegevoegd dat we hebben gebruikt voor deze analyse. Daarnaast worden de ervaringen van de inwoners uit onze gesprekken aangevuld met informatie uit de cliëntervaringsonderzoeken (CEO's) uit 2022 over jeugd, Wmo en Participatie.

Jeugdwet

Vinden van hulp. Uit de gesprekken komt naar voren dat inwoners weten waar zij met hun hulpvraag terecht kunnen. Zij hebben bijvoorbeeld via de school van het kind zelf, het consultatiebureau of via de GGD hulp gevraagd. Ook hebben zij het beeld dat een gemiddeld gezin weet waar zij hulp kunnen krijgen. De gemeente Losser kan assertiever zijn in het bereiken van gezinnen die dit niet weten. Dit doet de gemeente Losser nu bijvoorbeeld via nieuwsbrieven en posters, en zijn collega's van het toegangsteam aanwezig bij huisartsen en scholen, alleen wordt volgens inwoners niet ieder gezin bereikt dat hulp nodig heeft. Dit komt overeen met de bevindingen van het CEO. Hieruit komt naar voren dat ongeveer zeven op de tien inwoners weten waar zij hulp kunnen vinden. Zij vinden de hulp voornamelijk via een

doorverwijzing via bijvoorbeeld de huisarts (37%), school (28%) of de gemeente Losser (25%). Sommigen zoeken zelf hulp of worden doorverwezen door eerdere zorgaanbieders.

Ervaring met de hulp door de gemeente. Over de ondersteuning waren alle geïnterviewde inwoners positief. De combinatie van duidelijk contact, snelle hulpverlening en kwalitatief goede zorg leidde ertoe dat verergering van de problematiek in de meeste gevallen werd voorkomen en behapbaarder voor zowel kind als ouder werd. Verder bleek uit gesprekken dat de problematiek in het merendeel van de casussen niet (volledig) wordt opgelost door de hulp. Dit is ook moeilijk omdat bijvoorbeeld autisme nooit opgelost kan worden. Uit de CEO blijkt dat de ontvangen hulp bijdraagt aan verbetering in het dagelijks leven: cliënten kunnen beter de dingen doen die zij willen en ervaren verbeteringen thuis, op school, op werk of in hun dagbesteding. Het contact met de gemeente Losser is goed. Uit gesprekken blijkt dat inwoners snel te woord worden gestaan en geholpen bij het zoeken van passende hulp. Uit het CEO blijkt dat inwoners zich in hoge mate (91%) serieus voelen genomen. Zij waarderen de respectvolle en serieuze bejegening door hulpverleners. Verder is meer dan de helft (64%) tevreden over de snelheid van hulpverlening. Uit gesprekken blijkt verder dat de gemeente Losser iedere drie maanden een evaluatiegesprek met de cliënt. Dit wordt positief ervaren. Hierdoor hebben inwoners het gevoel dat zij gehoord worden. Over het contact werd wel benoemd dat het wenselijk is één vast contactpersoon per casus te hebben. Als de contactpersoon wisselt moet de problematiek steeds opnieuw uitgelegd worden aan de nieuwe contactpersoon, kan hierdoor miscommunicatie ontstaan en voelen inwoners zich minder vertrouwd. Het preventief acteren van de gemeente Losser blijft tot nu toe uit. Inwoners ervaren dat zij zelf assertief moeten zijn in het zoeken naar hulp. Ten slotte kwam uit de CEO naar voren dat eventuele verbeterpunten liggen op het gebied van wachttijden en complexe communicatie. Beleidsmedewerkers geven aan trots te zijn op het feit dat er binnen de gemeente Losser geen wachttijden zijn. Binnen een week wordt een inwoner geholpen met zijn of haar hulpvraag. Ze erkennen echter dat de wachttijden bij partners wel bestaan en problematisch zijn.

Ondersteuning door familie, sociaal netwerk. Het is casusafhankelijk in hoeverre de omgeving kan helpen bij de problematiek. In sommige gevallen was sprake van 24-uurs opvang van het kind, hier kan de omgeving niet bij ondersteunen. Ook is het lastig om aan familie of vrienden te vragen het kind een volledige dag in de gaten te houden. Het is voornamelijk de specialistische hulp vanuit de gemeente Losser die helpt bij omgaan met de problematiek.

Wensbeeld voor andere gezinnen. Wat goed is en wat moet blijven is dat casussen snel door de gemeente Losser worden opgepakt. De gemeente Losser is betrokken en denkt mee met de bewoner. Verbeterpunten zijn dat je als je als bewoner minder assertief en mondig bent, het lastig is om de juiste hulp te vinden. Verder kunnen gemeente Losser en partners meer informatie vooraf verstrekken over het bieden van hulp.

Wmo

Vinden van hulp. Inwoners gaven aan in de gesprekken dat zij moeite hebben met het vinden van hulp. Zij werden doorverwezen via een huisarts, casemanager of een familielid die hielp. Volgens hen zet de gemeente Losser onvoldoende in op het actief en preventief bereiken van inwoners. Dit gebeurt tot nu toe, onder andere, door huis aan huisbladen te verspreiden alleen is dit volgens inwoners onvoldoende om iedereen te bereiken. Eenmaal aangevraagd wordt de hulp snel geleverd door de gemeente Losser. Uit het CEO blijkt juist dat cliënten wel weten (80%) waar zij hulp kunnen vinden. Hiervan voelt bijna iedereen (92%) zich serieus genomen, ervaren snelle hulp (86%) en wordt in de meeste gevallen (85%) samen met de medewerker naar een oplossing gezocht.

Ervaring met de hulp door de gemeente. De gesproken inwoners ontvingen allemaal huishoudelijk hulp via de gemeente Losser. Het contact met zowel de gemeente Losser als de hulpverlener verliep in het merendeel van de gevallen goed. Wel werd aangegeven dat de hulporganisatie wel haar communicatie kan verbeteren. Soms ervaren inwoners miscommunicatie over de afgesproken tijden of wisseling van het personeel. Verder werd aangegeven inwoners met PGB goede ervaringen hiermee hebben en hopen dat

deze optie blijft bestaan. Dit wordt als een fijne optie ervaren door inwoners omdat hierdoor een familielid de gevraagde ondersteuning kan bieden, wat vertrouwelijk voelt. In het merendeel van de gevallen helpt de ondersteuning bij het voorkomen van verergering van de problemen. Het lost volgens sommige inwoners ook (soms tijdelijk) de problematiek helemaal op. Hieraan is het lastige dat de problematiek met de tijd, door bijvoorbeeld achteruitgang van de gezondheid, weer kan toenemen. Hierdoor is constante evaluatie en bijsturing van de geboden ondersteuning nodig. Uit de CEO blijkt dat ongeveer acht op de tien inwoners de kwaliteit van hulp waardeert en vindt dat de hulp past bij hun zorgvraag. De ondersteuning voldoet aan hun wensen. Het zorgt dat inwoners beter kunnen doen wat ze willen (78%), zich beter kan redden (84%) en 80% ervaart een betere kwaliteit van leven door de hulp.

Ondersteuning door familie, sociaal netwerk. De omgeving van de bewoner is, naast de hulp van de gemeente Losser, een belangrijke factor voor het dragelijk maken van de problematiek. Bijvoorbeeld kinderen of burens die helpen bij boodschappen doen, eten brengen of een oogje in het zeil houden. Uit het CEO blijkt dit ook: 52% krijgt naast formele Wmo-hulp ook informele hulp van naasten en ongeveer 10% ontvangt hulp van vrijwilligers zoals maatjes of coaches.

Wensbeeld voor andere gezinnen. Wat goed is en wat moet blijven is het vlugge contact en de mogelijkheid tot het gebruiken van PGB. Verbeterpunten zijn dat de gemeente Losser meer in kan zetten op preventieve hulp omdat inwoners niet altijd op tijd aan de bel trekken. Verder kan de gemeente Losser scherper zijn op het communiceren naar inwoners als veranderingen gaan plaatsvinden, bijvoorbeeld in personeel of zorgtijden.

Participatiewet

In gesprekken met inwoners over de Participatiewet is vooral gesproken met inwoners die gebruik maakten van schuldhulpverlening. Hierdoor is een brede uitspraak op de Participatiewet (bijvoorbeeld bijstand en beschut werk) niet te doen.

Vinden van hulp. In de gesprekken met inwoners kwam naar voren dat het niet voor elke bewoner duidelijk is waar hij of zij terecht kan met een hulpvraag. Sommige wisten af van de Stadsbank maar voornamelijk werden inwoners zelf benaderd door de gemeente Losser, een externe instantie of de gezinscoördinator om hulp aan te vragen voor de problematiek. Dit gebeurde bijvoorbeeld via een brief van de gemeente Losser of de Stadsbank waarin stond dat een bewoner een uitkering of schuldhulpverlening kon aanvragen en hoe dit moest. Dit blijkt ook uit het CEO. Bijna 30% van de cliënten vond informatie via medewerkers van de gemeente Losser. Een kwart had eerder een aanvraag gedaan, en 20% hoorde het via bekenden. Circa 10% vond informatie op de gemeentelijke website. Inwoners gaven in gesprekken verder aan dat zij het idee hebben dat meerdere inwoners in de gemeente Losser niet weten waar zij met hun (financiële) hulpvraag naartoe moeten om hulp te krijgen. De gemeente Losser zet zich niet actief genoeg in waardoor niet alle inwoners bereikt worden voordat zij in de problemen komen. De preventieve inzet van de gemeente Losser wordt onvoldoende ervaren door inwoners. Sinds 1 januari 2025 zijn daarom twee budgetcoaches aangesteld die de toegang van schuldhulpverlening moeten vereenvoudigen en de zichtbaarheid moeten verbeteren. Dit gecommuniceerd is met de gemeenteraad

Ervaring met de hulp door de gemeente. De kwaliteit van de hulp werd positief ervaren door inwoners. In de meerderheid van de gevallen werden de problemen niet opgelost door de hulp maar werd verergering wel voorkomen. Dit komt overeen bevindingen uit het CEO: 90% waardeert de hulp, en 84% vindt dat afspraken worden nagekomen. Alleen in het geval van schuldhulpverlening wordt de problematiek volledig opgelost omdat alle schulden werden kwijtgescholden. Het is casusafhankelijk of de hulp wel of niet op tijd kwam. Een bewoner was bijvoorbeeld al volledig in de schulden geraakt en kwam toen pas in aanraking met financiële hulp. Een andere bewoner kreeg op tijd een brief met informatie over het vragen van een uitkering. Over het contact met de gemeente Losser waren inwoners positief. Doordat dezelfde persoon aan een casus is gebonden zien en horen inwoners een vertrouwd gezicht en stem. Een voorbeeld hiervan is één persoon die dezelfde contactpersoon heeft vanuit de Participatiewet als de

Jeugdwet. Dit komt ongeveer overeen met de uitkomst van het CEO. Ongeveer 75% is tevreden over de aanvraagprocedure, het gesprek na de aanvraag, de snelheid van hulp, en de duidelijkheid van beslissingen. Slechts 18% is ontevreden over informatievoorziening rond rechten en plichten tijdens de uitkering en 14% is niet tevreden over de tijdigheid van besluiten.

Verder blijkt uit gesprekken dat inwoners het prettig vinden dat jaarlijks een individueel evaluatiegesprek met hen plaatsvindt waarin wordt gereflecteerd op de geboden hulp. Wel blijkt uit het CEO dat een op de zeven inwoners vindt dat consultants te weinig aandacht hebben voor hun persoonlijke situatie.

Ondersteuning door familie, sociaal netwerk. Voor meerdere inwoners is hun omgeving een belangrijke hulpbron. Bijvoorbeeld de familie die boodschappen langsbrengt of vrienden die een uitje met de kinderen betalen. De combinatie van hulp van de gemeente Losser en de omgeving zorgde ervoor dat de problematiek dragelijk werd.

Wensbeeld voor andere gezinnen. Wat goed is en wat moet blijven volgens inwoners is de snelheid van de geleverde hulp, dat tijdens het schuldhulptraject goed naar hen wordt geluisterd en het hebben van één contactpersoon vanuit de gemeente Losser. Wat verbeterpunten betreft moet de gemeente Losser letten op evenredige hulpverlening bieden; sommige inwoners ervaren dat niet iedereen zo positief als hen werden geholpen.

4.3 Bevindingen doelmatigheid en doeltreffendheid

6. In hoeverre is de uitvoering van het beleid (en tevens de handhaving) in het gemeentelijke sociale domein doelmatig?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- Specifieke cijfers over de uitvoeringskosten in het sociaal domein zijn niet beschikbaar in de gemeentelijke documenten.
- De totale lasten voor het sociaal domein in Losser stijgen in de periode 2020-2023 van ongeveer 28 miljoen in 2020 naar ongeveer 37 miljoen in 2023.
- De overheadkosten gemeente breed stijgen van 10,4% in 2020 naar 10,8 % in 2023.
- De gemeente Losser verwacht dat de kosten voor het sociaal domein na 2023 blijven stijgen tot 2025. De gemeente Losser verwacht een stijging in overheadkosten gemeente breed.

Onderbouwing

We kunnen maar een beperkte uitspraak doen over de doelmatigheid vanwege de beperkte aanwezigheid van gegevens. Wij zien doelmatigheid in dit geval als de verhouding tussen de totale lasten in het sociaal domein (Jeugdwet, Wmo, Participatiewet) en wat het directe effect van de hulpverlening is op inwoners. Met andere woorden, het resultaat hangt af van de kosten die echt aan directe hulp voor inwoners worden besteed, verminderd met de organisatiekosten van de gemeente Losser. Op basis van de beschikbare gegevens kunnen we doelmatigheid bepalen door de totale lasten van de gemeente Losser, min de overheadkosten, zoals administratiekosten en uitvoeringskosten.

Een dergelijke uitsplitsing van uitvoeringskosten is lastig te maken in de praktijk. De gemeente Losser geeft in de jaarrekeningen bijvoorbeeld aan wat het overheadpercentage is, maar dit is niet uitgesplitst naar taken in het sociaal domein. Daarmee is het lastig om tot een 'klassieke' bepaling van doelmatigheid te komen. Onderlinge vergelijkbaarheid met andere gemeenten is eveneens lastig omdat gemeenten op verschillende manieren de uitvoering van het sociaal domein hebben georganiseerd. Wat voor alle gemeenten wel hetzelfde is, is de wijze waarop zij op taakveldniveau (conform de begrotingsvoorschriften) de lasten moeten rapporteren. Dit doen zij voor de taakvelden die betrekking

hebben op het gehele sociaal domein maar ook op het taakveld kosten overhead. Door deze twee tegen elkaar af te zetten, ontstaat een beeld van doelmatigheid. In dit onderzoek zijn de drie gemeenten waarvoor de Rekenkamer onderzoek doet op dit punt met elkaar vergeleken op basis van de aan het Rijk (www.findo.nl) gerapporteerde lasten vanuit de jaarrekeningen 2020, 2021, 2022 en 2023 zie hieronder. Wij zien dit als meest geschikte manier van vergelijking (via Findo) en de door de gemeentelijke gepubliceerde begroting omdat gemeenten verplicht zijn via IV3 om de begroting op een standaard manier te delen. Hiernaast kijken wij afzonderlijk per gemeente naar de gepubliceerde begroting voor 2024, 2025 en 2026, zie figuur 2 hieronder.

Figuur 1. Overzicht gerealiseerde lasten sociaal domein Dinkelland, Losser, Oldenzaal 2020-2023 (bedragen x € 1.000)

Lasten naar taakvelden in duizenden euro's	2020	2020	2020	2021	2021	2021	2022	2022	2022	2023	2023	2023
Taakvelden	Dinkelland	Losser	Oldenzaal	Dinkelland	Losser	Oldenzaal	Dinkelland	Losser	Oldenzaal	Dinkelland	Losser	Oldenzaal
Sociaal domein collectief (taakvelden 6.1 en 6.2)	€ 1.590	€ 3.075	€ 6.052	€ 1.948	€ 2.910	€ 5.891	€ 4.434	€ 2.962	€ 6.663	€ 5.683	€ 8.509	€ 8.281
Participatiewet (taakvelden 6.3, 6.4 en 6.5)	€ 11.031	€ 13.326	€ 25.440	€ 7.894	€ 11.012	€ 21.429	€ 7.694	€ 13.596	€ 22.123	€ 9.205	€ 12.052	€ 24.582
Wmo (taakvelden 6.6, 6.71 en 6.81)	€ 6.297	€ 6.361	€ 10.480	€ 7.078	€ 6.610	€ 9.937	€ 7.039	€ 7.404	€ 10.722	€ 7.912	€ 7.924	€ 11.680
Jeugdwet (taakvelden 6.72 en 6.82)	€ 7.362	€ 5.415	€ 9.814	€ 7.070	€ 6.260	€ 9.329	€ 5.250	€ 6.350	€ 10.432	€ 6.241	€ 8.286	€ 11.773
Totale lasten sociaal domein	€ 26.280	€ 28.177	€ 51.786	€ 23.990	€ 26.792	€ 46.586	€ 24.417	€ 30.312	€ 49.940	€ 29.041	€ 36.771	€ 56.316
Totale gemeentelijke overhead (taakveld 0.4)	€ 6.022	€ 7.055	€ 12.434	€ 6.618	€ 7.624	€ 12.673	€ 6.745	€ 8.219	€ 12.113	€ 8.090	€ 8.776	€ 14.931
Totale gemeentelijke lasten	€ 73.509	€ 67.696	€ 130.772	€ 74.613	€ 66.079	€ 133.762	€ 82.117	€ 77.152	€ 138.072	€ 91.866	€ 81.498	€ 145.253
Overhead als % van totale lasten	8,2%	10,4%	9,5%	8,9%	11,5%	9,5%	8,2%	10,7%	8,8%	8,8%	10,8%	10,3%
Totale lasten sociaal domein als % van totale lasten	35,8%	41,6%	39,6%	32,2%	40,5%	34,8%	29,7%	39,3%	36,2%	31,6%	45,1%	38,8%

Uit dit overzicht blijkt dat de totale lasten voor het sociaal domein in Losser van 2020 tot 2023 stijgen van ongeveer 28 miljoen euro naar ongeveer 37 miljoen euro. Mogelijk heeft corona invloed gehad op de stijging in de periode 2020-2022. De overheadkosten als percentage van de totale lasten stijgen van 10,4% in 2020 naar 10,8% in 2023.

In de gemeenten Oldenzaal en Dinkelland is tussen 2020 en 2022 een daling in de lasten voor het sociaal domein te zien, gevolgd door een stijging in 2023. Daarnaast ligt het overheadpercentage in Losser structureel hoger dan in Oldenzaal en Dinkelland.

Uit de programmabegroting 2025-2028 van de gemeente Losser is het volgende overzicht te maken voor de verwachte lasten voor het sociaal domein van 2024 tot en met 2026.

Figuur 2. Overzicht begroting sociaal domein Losser 2024-2026			
Taakveld	2024	2025	2026
Sociaal domein collectief	€ 4.842	€ 5.900	€ 4.590
Participatiewettaakvelden	€ 12.601	€ 12.411	€ 12.310
Wmo taakvelden	€ 7.607	€ 8.442	€ 8.008
Jeugdwettaakvelden	€ 6.960	€ 7.001	€ 6.843
Totale lasten sociaal domein	€ 32.010	€ 33.754	€ 31.751
0.4 Overhead (alle gemeentelijke taken)	€ 11.227	€ 11.247	€ 11.071
Totale gemeentelijke lasten	€ 79.787	€ 81.115	€ 78.801
Overhead als % van de totale lasten	14,1%	13,9%	14%
Lasten sociaal domein als % van totale lasten	40,1%	41,6%	40,3%

Uit dit overzicht blijkt dat de totale lasten voor het sociaal domein volgens begrotingen blijven stijgen tot 2025, waarna verwacht wordt dat deze lasten in 2026 dalen. De gemeente Losser verwacht daarnaast dat gemeentelijk breed de overheadkosten stijgen van 10,7% gerealiseerde overhead (zie figuur 1) in 2022 naar 14,1% begrootte overhead in 2024 (zie figuur 2), waarna dit percentage nagenoeg hetzelfde blijft tot en met 2026.

7. In hoeverre wordt maatwerk feitelijk toegepast?

Beantwoording op hoofdpijnen:

- De werkwijze van de gemeente Losser stelt consultants in staat maatwerk te bieden door een integrale aanpak tussen de domeinen.
- Deze integrale aanpak wordt versterkt door samenwerking met partners, waarbij ruimte is voor intensivering van de aanpak.

Onderbouwing

Consulenten geven aan dat maatwerk zichtbaar is in de persoonlijke benadering die zij binnen de gestelde kaders toepassen. Het individu staat altijd centraal bij het indiceren. Door korte lijnen en samenwerking met partners kunnen consultants snel reageren en het leed van inwoners verminderen. Beleidsmakers merken op dat er vaak meer maatwerk wordt geleverd dan standaardwerk, hoewel dit niet altijd optimaal wordt benut. Er bestaat een discussie tussen consultants en beleidsmedewerkers wanneer maatwerk wordt toegepast en of dit optimaal benut wordt.

Door de korte lijnen tussen de domeinen (Wmo, Jeugd, Participatie) is er een sterk teamgevoel ontstaan. Consultants werken samen, bijvoorbeeld door een jeugdconsulent mee te nemen naar een keukentafelgesprek met een Wmo-consulent. Ze nemen ook elkaars taken over om meer inzicht te krijgen in elkaars werkveld, zoals een jeugdconsulent die een scootmobielaanvraag oppakt. Dit breidt hun perspectief uit en maakt maatwerk mogelijk.

Partners van de gemeente Losser bevestigen dat er ruimte is voor individueel maatwerk, maar adviseren dat de integrale samenwerking met partners versterkt kan worden om grotere impact te maken. Dit geldt bijvoorbeeld voor het werken met statushouders, wat vraagt om samenwerking en korte lijnen met diverse organisaties zoals woningcorporaties en scholen. Een bredere, gezamenlijke aanpak en monitoring zijn essentieel om de effectiviteit te vergroten. Het bundelen van ondersteuning kan leiden tot grotere resultaten. Dit vraagt om verdere ontwikkeling van uitvoerende en beleidsmedewerkers, en het zou goed zijn om deze aanpak breder toe te passen.

8. In hoeverre zijn de uitvoering van het beleid (en tevens de handhaving) in het gemeentelijk sociaal domein doeltreffend, onder meer ten aanzien van preventie, participatie en zelfredzaamheid van inwoners?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- Het gemeentelijk doelbereik is lastig te bepalen omdat de doelstellingen en de 'opgave' van de gemeente Losser niet zijn uitgewerkt in KPI's met streefwaarden.
- Monitoring van doelbereik gebeurt op gemeentelijke niveau voornamelijk continue in werkoverleggen en interne gesprekken. De gemeente Losser bezig meer data-gedreven te werken. Voor nu worden de regionale monitor, lokale monitor, cliëntervaringsonderzoeken, gesprekken met partners en de directe praktijk gebruikt om informatie te krijgen over de uitvoering.
- De raad heeft behoefte aan geografisch inzicht per dorp en de aanpak die nodig is.

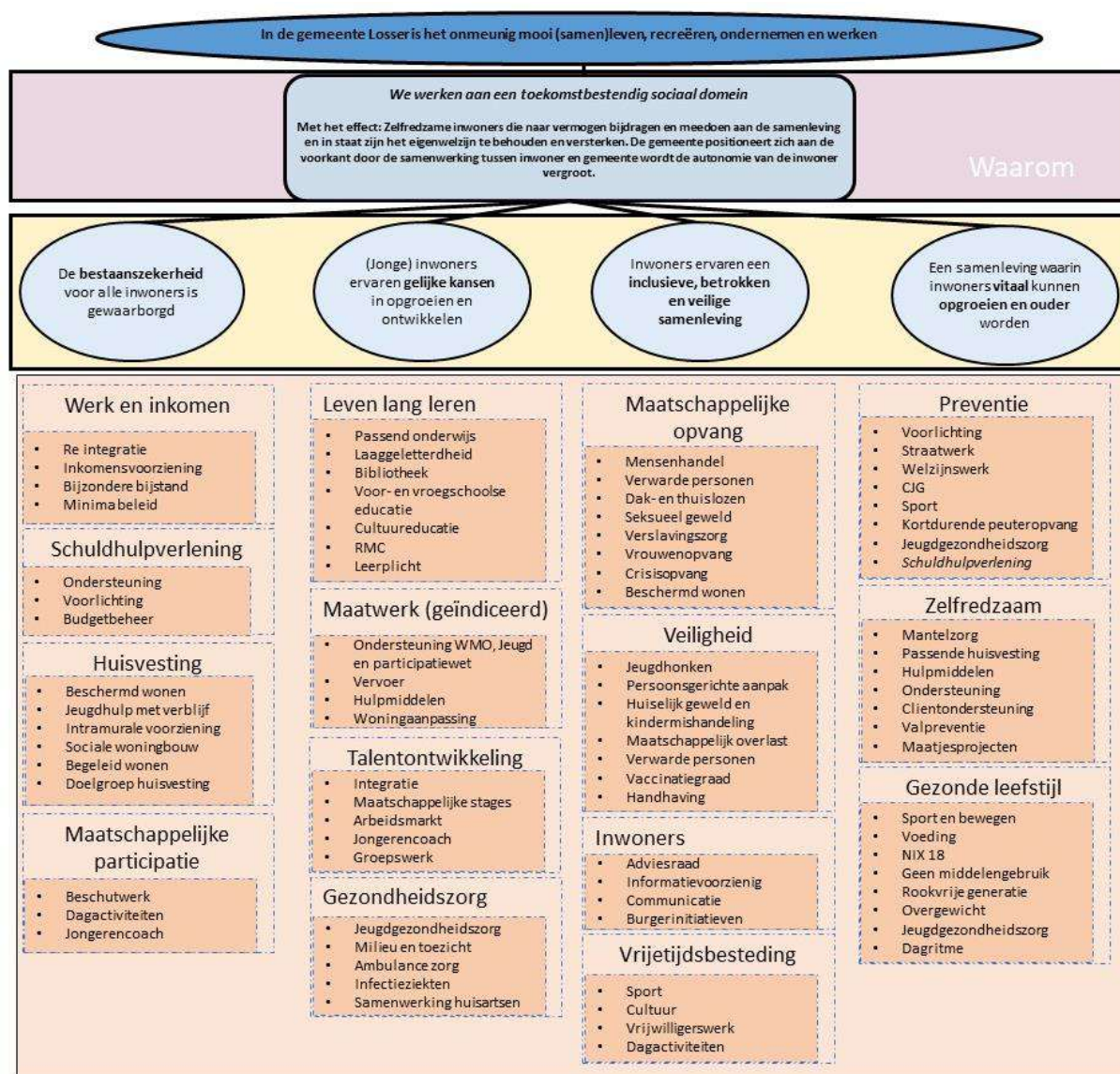
Onderbouwing

Het beleid

De Strategische Beleidsnota beschrijft acht doelstellingen die de basis vormen voor het (toekomstige) beleid van de gemeente Losser. Deze doelstellingen dienen als leidraad en stellen de kaders voor toekomstige uitvoeringsplannen binnen het sociale domein. De acht doelstellingen zijn:

- We staan in verbinding met onze inwoners
- We zijn toegankelijk en bereikbaar
- We werken aan sociale structuren om te komen tot zelfredzaamheid
- Ervaringsdeskundigheid en inwonersparticipatie gebruiken we voor het versterken van de samenleving
- Iedereen krijgt gelijke kansen door verschillen te erkennen en te accepteren
- We gaan uit van eigenkracht, eigen verantwoordelijkheid en eigenwaarde
- Integraal werken en samen handelen voor een inclusieve, diverse, betrokken en veilige samenleving
- We stimuleren positieve gezondheid en zetten in op de vitaliteit van onze inwoners

De gemeente Losser werkt opgavegericht, waarbij de opgave 'We werken aan een toekomstbestendig sociaal domein' centraal staat. Binnen deze opgave worden thema's beschreven waarop de gemeente Losser wil focussen, zoals preventie, participatie en zelfredzaamheid. Deze opgaven zijn echter niet verder uitgewerkt in KPI's met streefwaarden. De opgave is als volgt opgebouwd:



Monitoring van de beleidsdoelen en opgave

Over het algemeen wordt het beleid niet op papier gemonitord, maar gebeurt dit voornamelijk tijdens werkoverleggen en gesprekken. Medewerkers ontdekken of preventie en zelfredzaamheid daadwerkelijk worden bevorderd door voortdurend in gesprek te blijven met elkaar en inwoners. Sinds 2023 werkt de gemeente domein overstijgend data-gedreven op basis van lokale en regionale data, waarbij bij de start van een pilot het resultaat wordt gemeten aan de hand van een aantal KPI's. Daarnaast worden regionale en lokale monitors, cliëntervaringsonderzoeken en de directe praktijk (gesprekken met inwoners) gebruikt om inzicht te krijgen in de uitvoering van de opgave. De monitors geven inzicht in de situatie in vergelijkbare gemeenten, zodat bijgestuurd kan worden waar nodig. Cliëntervaringsonderzoeken en gesprekken met inwoners bieden informatie over hoe zij het beleid ervaren en hoe het hen helpt.

In geen van de reguliere planning- en controldocumenten, monitors en cliëntervaringsonderzoeken wordt verantwoord op basis van de acht doelstellingen van de gemeente Losser. De gemeente Losser krijgt voornamelijk informeel inzicht in de effecten en impact van haar uitvoering. De formele verantwoording geeft geen inzicht in de effecten van het beleid.

Partners worden betrokken bij het monitoren van de doeltreffendheid van het beleid. Zij voeren jaarlijks gesprekken met de gemeente Losser, waarin onder andere monitoring wordt besproken. Het meten van zaken zoals bereik en effect is lastig door de subjectiviteit, maar waar meting mogelijk is, maken partners gebruik van tools zoals de Smiley-tool, de zelfredzaamheidmatrix, situatieschetsen en cliënttevredenheidsonderzoeken.

De gemeenteraad wil sturen op doelbereik, maar stuit op het probleem dat de problematiek in elk dorp anders is, waardoor een verschillende aanpak nodig is. De raad stuurt nog niet expliciet op doelbereik voor de specifieke problematiek per dorp. Er is behoefte aan geografisch inzicht in de problematiek per dorp en de bijbehorende aanpak.

4.4 Toetsing aan het normenkader

Voor de toetsing aan de norm is gewerkt met de volgende termen in volgorde van niet voldoen tot voldoen:

- Voldoet niet: dit betekent dat op geen enkele wijze (0%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet beperkt: dit betekent dat voor een klein deel ($\leq 50\%$) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet merendeels: dit betekent dat voor een groter deel ($> 50\%$, $< 75\%$) wel dan niet wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet grotendeels: dit betekent dat voor een zeer groot gedeelte ($> 75\%$) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet: dit betekent dat volledig (100%) wordt voldaan aan de norm.

Toetsing normenkader	
Norm	Toetsing
▪ De ervaringen van de doelgroepen over de uitvoering en de handhaving zijn positief.	▪ Voldoet merendeels. De gemeente Losser focust zich op inwoners en niet op specifieke doelgroepen. De gesproken inwoners zijn over het algemeen positief over het contact met de gemeente Losser en de ontvangen hulp, vooral de snelheid van de geboden ondersteuning wordt gewaardeerd. Aandachtspunten zijn het meer assertief inzetten van preventieve hulp en het duidelijker communiceren van veranderingen, vooral binnen de Wmo.
▪ De uitvoeringskosten van de gemeente en de partners zijn niet hoger dan in vergelijkbare gemeenten.	▪ Voldoet grotendeels. Procentueel gezien zijn de lasten van voor het sociaal domein in vergelijking met de totale begroting niet hoger dan in vergelijkbare gemeenten. De lasten voor het sociaal domein zijn tussen 2020 en 2022 gestegen. In 2023 nemen deze af. Het inzicht in uitvoeringskosten is beperkt voor de raad en daarmee is sturen voor gemeentebestuur en raad lastig.
▪ Sprake is van een continu en gestructureerd proces van leren en verbeteren waarbij de perspectieven van inwoners en uitvoerende professionals zijn betrokken.	▪ Voldoet grotendeels. Professionals geven aan dat de mogelijkheid tot aanpassingen van beleidsregels en werkwijze bestaat, ook al vinden aanpassingen zelden plaats. Indien nodig worden de perspectieven van zowel

	professionals en inwoners worden meegenomen. Dit is alleen geen continu en gestructureerd proces. Aanpassing vindt eerder sporadisch plaats. De raad ervaart weinig grip op bijsturing omdat zij geen goed beeld kan vormen over de uitvoering op basis van de verkregen informatie.
▪ De gemeente beschikt over analyses op het doelbereik en deze analyses bieden inzicht in het doelbereik. ▪ Uit de analyse van de gemeente en de ervaringen van inwoners en uitvoerende professionals blijkt dat doelen bereikt worden.	▪ Voldoet beperkt: de gemeente Losser gebruikt de regionale monitor, lokale monitor, cliëntervaringsonderzoeken, gesprekken met partners en de directe praktijk gebruikt om informatie te krijgen over de uitvoering. In de praktijk vindt monitoring voornamelijk mondeling plaats en niet via deze monitors. ▪ Voldoet beperkt: de middelen om inzicht te krijgen biedt de gemeente Losser algemeen inzicht of doelen bereikt worden. Of deze doelen afzonderlijk per dorp bereikt worden heeft de gemeente Losser weinig zicht op.

BIJLAGE

BRONNEN

Bijlage 1: Bronnen

Geraadpleegde documenten

- Financiële rapportage 2023
- Afstemmingsverordening Participatiewet IOAW IOAZ 2022
- Beleidsregel afwijking Regeling Oekraïne 2023
- Beleidsregel vrijlating giften Participatiewet 2022
- Beleidsregel woonsituatie schoolverlater 2015
- Beleidsregels bijzondere bijstand Losser 2020
- Beleidsregels indiv inkomenstoeslag 2016
- Beleidsregels jeugdhulp 2022
- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Losser 2024
- Beleidsregels Participatiewet 2015
- Beleidsregels taaleis Losser Participatiewet 2016
- Beleidsregels terug- en invordering bedrijfskapitaal Tozo Losser 2021
- Beleidsregels terugvordering Losser
- Beleidsregels toegang schuldhulpverlening gemeente Losser
- IO Research - Rapport Ceo's gemeente Losser 2022
- Jaarrekening 2020
- Jaarrekening 2021
- Jaarrekening 2022
- Jaarrekening 2023
- Nadere regels jeugdhulp vervoer 2024
- Programmabegroting 2024-2027
- Strategische Beleidsnota Sociaal Domein 2024-2027
- Urgentieverordening
- Verordening beslistermijn schuldhulpverlening 2021
- Verordening individuele inkomenstoeslag incl. 4e wijziging
- Verordening Jeugdhulp 2022
- Verordening leerlingenvervoer
- Verordening maatschappelijke ondersteuning 2022
- Verordening Tegenprestatie 2015
- Voorjaarsnota 2023

Geraadpleegde regelingen / voorzieningen

- Bijzondere bijstand
- Collectieve zorgverzekering
- De Kraambak Losser
- De verjaardagsbox Losser
- De Voedselbank
- Energietoeslag en vergoedingen hoge energiekosten
- Huurtoeslag (via de Belastingdienst)
- Stichting Leergeld Losser (extra geldhulp voor uw kind)
- Meedoenregeling (extra geldhulp voor volwassenen)
- Individuele inkomenstoeslag
- Kinderopvangtoeslag
- Kindgebonden budget (via de Belastingdienst)

- Kwijtschelding belasting
- Studietoeslag
- Woonkostentoeslag
- Zorgtoeslag

Geraadpleegde respondenten

Functie en organisatie	Aantal
Wethouder Wmo en Jeugd gemeente Losser	1
Beleidsmedewerkers Wmo, Jeugd en Participatiewet gemeente Losser	4
Medewerkers uitvoerende partners in gemeente Losser	2
Consulenten Wmo, Jeugd en Participatiewet gemeente Losser	6
Medewerkers kwaliteit en beleid Wmo, Jeugd	2
Procesmanager sociaal domein Losser	1
Inwoners die gebruik maken van Wmo, Jeugd of Participatiewet	12

Bijlage 2: analyseschema interviews inwoners

Losser: Jeugdwet analyse					
Onderwerp	Vragen/normen	Casus 1	Casus 2	Casus 3	Casus 4
Vinden van hulp	Wist u waar u met uw vraag terecht kon?				
	Weten de inwoners van de gemeente waar zij met een hulpvraag terecht kunnen?				
	Bereikt de gemeente de inwoners die met dezelfde vragen en problemen zitten?				
	Lukt het de gemeente om inwoners te bereiken voordat zij problemen hebben?				
Ervaring met de hulp van de gemeente	Had u het gevoel dat u op tijd de hulp kreeg die u nodig had?				
	Hoe verliep het contact tussen u en de medewerker van de gemeente?				
	Heeft u nadat de beschikking is afgegeven nog contact gehad met de medewerker van de gemeente?				
	Hoe verliep het contact tussen u en de medewerker die uw hulp of ondersteuning biedt?				
	Heeft de geboden hulp de verergering van de problemen voorkomen?				
	Heeft de geboden hulp de problemen behapbaarder gemaakt?				
	De hulp die u kreeg, wist die de problemen te laten afnemen of op te lossen?				
	Als u met klachten zou zitten over de hulp die u heeft ontvangen/ontvangt, weet u dan waar u met deze klachten terecht zou kunnen?				
Ondersteuning door familie, vrienden en anderen uit de omgeving	Welke hulp krijgt u van familie, partner, vrienden en anderen uit uw omgeving				

	Heeft het bijgedragen aan het verhelpen van uw vraag?				
--	---	--	--	--	--

Losser: Wmo analyse					
Onderwerp	Vragen/normen	Casus 1	Casus 2	Casus 3	Casus 4
Vinden van hulp	Wist u waar u met uw vraag terecht kon?				
	Weten de inwoners van de gemeente waar zij met een hulpvraag terecht kunnen?				
	Bereikt de gemeente de inwoners die met dezelfde vragen en problemen zitten?				
	Lukt het de gemeente om inwoners te bereiken voordat zij problemen hebben?				
Ervaring met de hulp van de gemeente	Had u het gevoel dat u op tijd de hulp kreeg die u nodig had?				
	Hoe verliep het contact tussen u en de medewerker van de gemeente?				
	Heeft u nadat de beschikking is afgegeven nog contact gehad met de medewerker van de gemeente?				
	Hoe verliep het contact tussen u en de medewerker die uw hulp of ondersteuning biedt?				
	Heeft de geboden hulp de verergering van de problemen voorkomen?				
	Heeft de geboden hulp de problemen behapbaarder gemaakt?				
	De hulp die u kreeg, wist die de problemen te laten afnemen of op te lossen?				
	Als u met klachten zou zitten over de hulp die u heeft ontvangen/ontvangt, weet u dan waar u met deze klachten terecht zou kunnen?				
Ondersteuning door familie, vrienden en	Welke hulp krijgt u van familie, partner, vrienden en anderen uit uw omgeving				

anderen uit de omgeving					
	Heeft het bijgedragen aan het verhelpen van uw vraag?				

Losser: Participatiewet analyse					
Onderwerp	Vragen/normen	Casus 1	Casus 2	Casus 3	Casus 4
Vinden van hulp	Wist u waar u met uw vraag terecht kon?				
	Weten de inwoners van de gemeente waar zij met een hulpvraag terecht kunnen?				
	Bereikt de gemeente de inwoners die met dezelfde vragen en problemen zitten?				
	Lukt het de gemeente om inwoners te bereiken voordat zij problemen hebben?				
Ervaring met de hulp van de gemeente	Had u het gevoel dat u op tijd de hulp kreeg die u nodig had?				
	Hoe verliep het contact tussen u en de medewerker van de gemeente?				
	Heeft u nadat de beschikking is afgegeven nog contact gehad met de medewerker van de gemeente?				
	Hoe verliep het contact tussen u en de medewerker die uw hulp of ondersteuning biedt?				
	Heeft de geboden hulp de verergering van de problemen voorkomen?				
	Heeft de geboden hulp de problemen behapbaarder gemaakt?				
	De hulp die u kreeg, wist die de problemen te laten afnemen of op te lossen?				
	Als u met klachten zou zitten over de hulp die u heeft ontvangen/ontvangt, weet u dan waar u met deze klachten terecht zou kunnen?				

Ondersteuning door familie, vrienden en anderen uit de omgeving	Welke hulp krijgt u van familie, partner, vrienden en anderen uit uw omgeving				
	Heeft het bijgedragen aan het verhelpen van uw vraag?				

