

Het vernieuwen
van de toegang
tot zorg en
ondersteuning



Inleiding

De Jeugdwet, Wmo en Participatiewet zijn alweer zes jaar oud. Jaren waarin wij als gemeente veel hebben geleerd, door het ondersteunen van inwoners die dat nodig hebben. In dit document vatten we deze kennis en ervaring samen, zodat u een besluit kunt nemen over de vernieuwing van de toegang tot zorg en ondersteuning.

Wij hebben duidelijk in beeld wat de beste manier is om die toegang te organiseren. Dat beeld is gevormd door feiten en cijfers uit Enschede, verhalen van de andere gemeenten die we hebben bezocht, en onderzoek door partijen als Movisie en het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP).

Aan het einde van dit document leest u ons voorstel. Voorafgaand nemen we u mee in ons proces en de inzichten, waardoor we tot het voorstel zijn gekomen.

Dit stuk maakten we in samenwerking met organisaties, professionals en vrijwilligers betrokken bij de huidige Wijkwijzer. Er is breed draagvlak voor de XL variant. Ook vroegen we maatschappelijke partners, zorgprofessionals, vrijwilligers, stedelijke commissies en adviesraden op de ambities en varianten te reageren. Dit alles verwerkten we in het advies.

Let op: dit voorstel gaat over de vernieuwde toegang op hoofdlijnen. Het gaat niet over de precieze inhoud voor de dagelijkse praktijk. Die invulling bepalen we in de volgende fase.

Inhoud

1. Duidelijkheid over termen en begrippen
2. Aanleiding voor het vernieuwen van de toegang
3. Doelen voor 2022
4. Hoe succesvolle gemeenten werken
5. Wat kan Enschede nog verbeteren?
6. Doen wat werkt
7. Drie varianten van de Wijkwijzer
8. Investering en opbrengsten
9. De risico's en hoe ze te beperken
10. Voorstel aan de raad
11. Wat gebeurt er na uw besluit?



Bronnen

2012

Kadernota Meedoen naar vermogen, door Gemeente Enschede

2015

Rapport Sociale wijkteams in beeld, Movisie

2017

Nota Nieuw Enschedees Welzijn, door Gemeente Enschede

2018

Startnotitie De sociale basis: terug van weggeweest, door Movisie

Onderzoek Evaluatie Armoedebelid, door KWIZ

2019

Speerpuntennotitie Jeugd en Wmo, door Gemeente Enschede

Cliënt-ervaringsonderzoek, door I&O Research

2020

Kadernota Rondkomen met je inkomen, door Gemeente Enschede

Publicatie Sociaal Domein op Koers?, door het Sociaal en Cultureel Planbureau

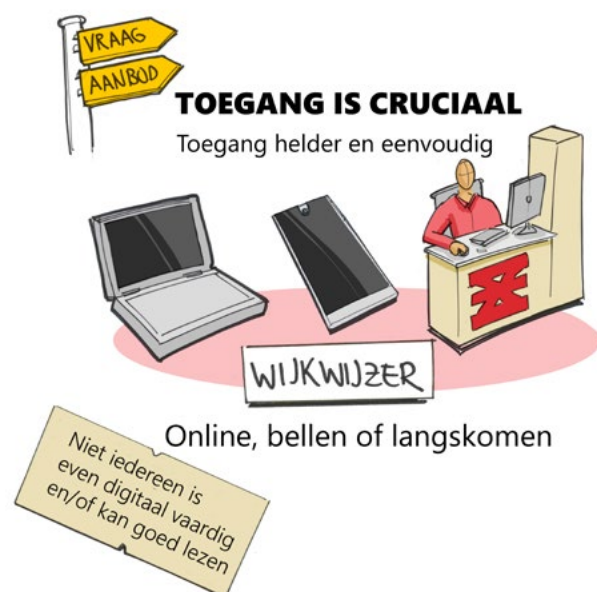
Onderzoek Meta-analyse businesscases sociaal werk, door Erasmus School of Economics

Enquête onder vrijwilligers van de Wijkwijzer, door TA/SVEN

Onderzoek Wensen en behoeften inwoners rond welzijn en zorg, door Kennispunt Twente

1. Duidelijkheid over termen en begrippen

Zorg, welzijn, beschikking, indicatie, Wijkteams, Wijkwijzer... aan terminologie geen gebrek bij een complex onderwerp als dit. Daarom eerst een overzichtje van de belangrijkste begrippen uit dit document en hun betekenis.



Toegang

Toegang is 'de weg waarlangs je binnen komt' (Van Dale). Het is de weg die Enschedeërs naar zorg en ondersteuning leidt. Onze toegang heeft drie ingangen: fysiek, telefonisch en digitaal. Mensen kunnen dus langskomen, bellen en ons online bezoeken.

Sociale basis

Het complete aanbod aan zorg en ondersteuning in onze gemeente; betaald en kosteloos, georganiseerd door inwoners, vrijwilligers en/of professionals, beschikbaar met en zonder indicatie.

Wijkteams (toegang tot zorg)

Voor elke wijk in Enschede is er een Wijkteam, waarin betaalde professionals samenwerken aan de zorg voor inwoners. De Wijkteams zijn ook de huidige toegang tot zorg en ondersteuning.

Zorg

Zorg is afgestemd op de persoon (maatwerk), waar meestal een indicatie (verwijzing) voor nodig is.

Wijkwijzer

De Wijkwijzer is een loket (fysiek, digitaal en telefonisch) waar Enschedeërs terecht kunnen met allerlei vragen. De Wijkwijzer biedt ondersteuning bij het dagelijks leven.

Ondersteuning (collectieve voorzieningen)

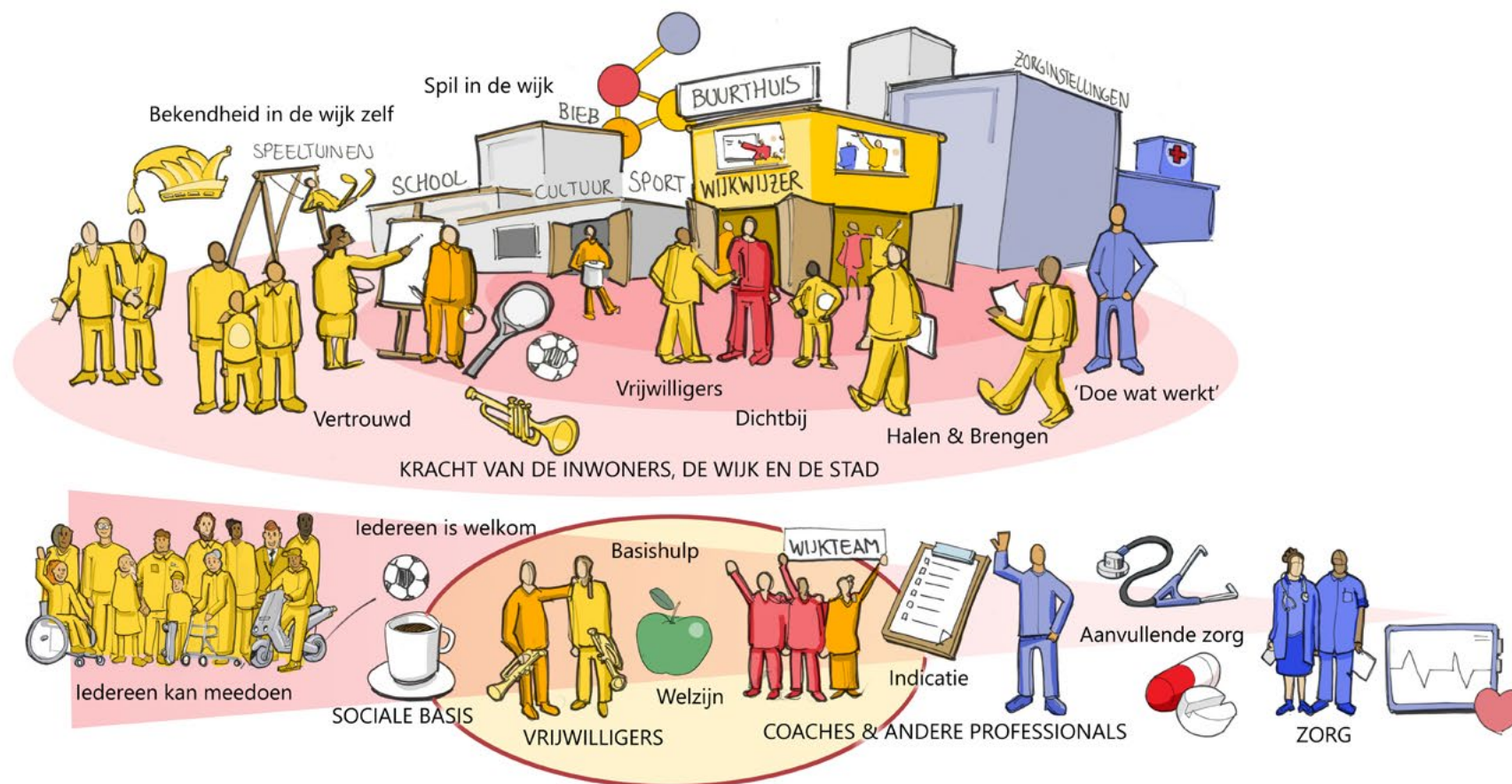
Deze voorzieningen zijn voor iedereen hetzelfde en zijn beschikbaar zonder indicatie. Voorzieningen die bijdragen aan de kwaliteit van het dagelijks leven.

Vernieuwde Wijkwijzer

De nieuwe, brede toegang tot zorg en ondersteuning.

We

De afzender van dit document; waar u 'we/wij/ons/onze' leest, bedoelen we de gemeente.



2. Aanleiding voor het vernieuwen van de toegang

Als gemeente willen we dat iedereen kan meedoen in het leven. Het is onze taak om Enschede zo inclusief mogelijk in te richten. Tegelijkertijd moeten we zorg en ondersteuning betaalbaar houden. Wij denken beide taken het beste te kunnen combineren door één brede toegang te maken tot zorg en ondersteuning. Die gezamenlijke toegang noemen we: de vernieuwde Wijkwijzer.

In het coalitieakkoord staat dat we inwoners in staat stellen om zo gewoon mogelijk in hun eigen buurt/wijk/stad mee te kunnen doen, zodat ze geen of minder geïndiceerde zorg nodig hebben. We leren steeds meer over hoe we deze grote opgave kunnen realiseren.



Nota meedoen naar Vermogen

Investeren in de samenleving en in preventie via toegankelijke basisvoorzieningen.

Vorbereiding op invoering van Jeugdwet, de Wmo en Participatiewet.

Nota Nieuw Enschedees Welzijn (NEW)

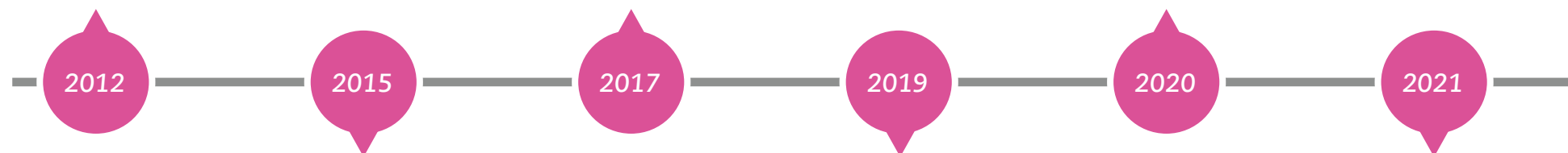
Sluit aan bij de behoefte van de inwoner met één integrale toegang Jeugdwet, Wmo en Welzijn.

Eerste stap gezet met start van Wijkwijzers, waarin zorg en welzijn samenwerken.

Ambitie Wijkwijzer 2.0

Samen met welzijnsorganisaties is een stip voor 2022 gezet; eerste stap is Basis Op Orde.

Digitaal, telefonisch en binnen alle vestigingen verbeteren we de dienstverlening en de kwaliteit van advies en informatie.



Transitie/decentralisatie

Versterken van collectieve, laagdrempelige voorzieningen en verbinding met de wijken.

Toegang verdeeld over de Wijkteams (Jeugd), Zorgloket (Wmo) en Werk, Inkomen & Welzijn.

Speerpuntennotitie Wmo en Jeugdhulp

Verleggen focus van 'ondersteuning geven aan de individuele inwoner' naar een meer op inclusie gericht '... wegnemen van belemmeringen in de samenleving.'

'Toegang' krijgt hiermee een bredere invulling dan die van de Wijkwijzer.

Doorontwikkeling Toegang sociaal domein

De raad besluit over de toekomst van de toegang, op basis van drie varianten.

Van een plek waar de basis ligt in goede samenwerking tussen partijen tot een bruisende plek waar je terecht kunt met al je vragen op het gebied van zorg & welzijn (XL).

'Belemmeringen liggen onder andere op het vlak van de toepasbaarheid van het begrip zelfredzaamheid bij bepaalde groepen (bv. mensen met psychische problematiek of dementie) en de grenzen aan de mogelijkheden van informele hulp. Dit laatste heeft bijvoorbeeld te maken met vraagverlegenheid van mensen die hulp nodig hebben, overbelasting van reeds aanwezige mantelzorgers of het ontbreken van een sociaal netwerk.'

- Bron: Sociaal Cultureel Planbureau: sociaal domein op koers?

In Enschede waren we ook al tot die conclusie gekomen, en landelijk blijken veel gemeenten hiermee te worstelen.

Aanleiding voor vernieuwing vanuit inwoners

De vaakst genoemde plus- en knelpunten uit verschillende onderzoeken onder inwoners over hoe zij de huidige toegang ervaren:

- 76% van alle inwoners weet dat ze bij de gemeente terecht kunnen voor ondersteuning.
- Inwoners geven onze ondersteuning gemiddeld een 7,6.
- Inwoners die gebruikmaken van algemene voorzieningen zijn daar vaak tevreden over.
- Het is moeilijk om de juiste ondersteuning te vinden; inwoners voelen zich van het kastje naar de muur gestuurd.
- Vaak staat schaamte in de weg bij het zoeken van hulp. Wie schulden heeft, eenzaam is of een slechte thuissituatie heeft, stapt niet makkelijk ergens binnen om daarover te praten. Zeker niet als het overduidelijk een hulploket is, want dat ervaren inwoners als stigmatiserend.

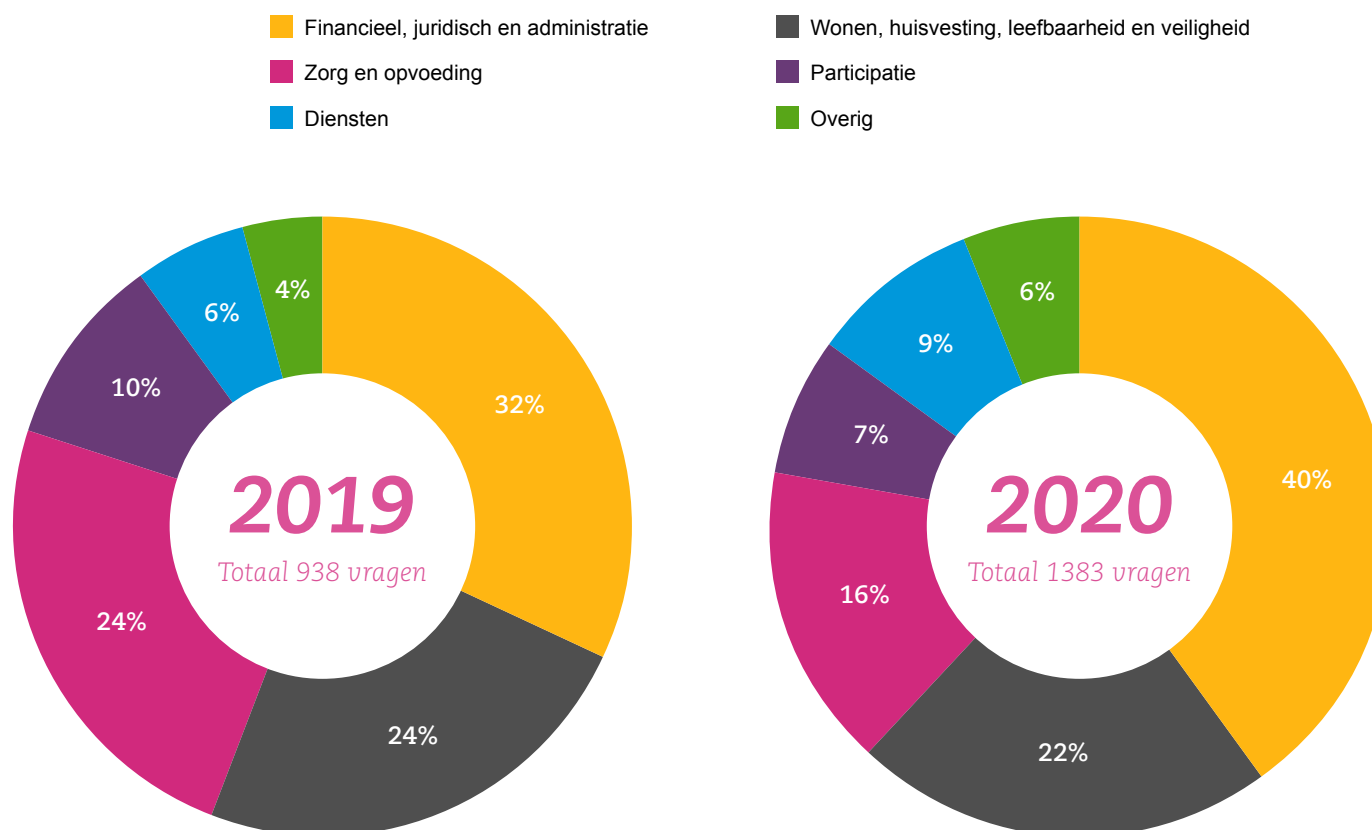


Wijkwijzer, voor alle vragen over:

leefstijl, gezondheid, ouder worden, eenzaamheid, huisvesting, vrijwilligerswerk, financiën, gezin, opvoeding

Gezien het voorgaande stelde het college de versnellingsopdracht vast tot 'het anders inrichten van de toegang tot ondersteuning en zorg in Enschede', op basis van de zomernota 2019 (zie raadsbrief 1900105434 van 20 juli 2020).

Vragen Wijkwijzer gingen over



Onze werkwijze

Als eerste bepaalden we samen met de Wijkteams en maatschappelijke partners onze ambities voor het vernieuwen van de toegang: wat willen we in 2022 bereikt hebben? Die ambities omschreven we als: inwoners beter en sneller helpen op de juiste plek en het verminderen van gemeentelijke uitgaven of het vergroten van gemeentelijke inkomsten.

Vervolgens onderzochten we de mogelijke routes voor het bereiken van de ambities:

- Reduceren van het aantal zorgpartijen waardoor inwoners eenvoudiger uit alle ruim 350 zorgpartijen kunnen kiezen.
- Intensivering in samenwerking tussen zorgpartners waardoor inwoners via professionals beter geholpen worden.
- Bewoner meer zelf aan zet in de probleemanalyse; meer hulp op maat bieden doordat de inwoner zelf al een aantal denkstappen heeft gezet.
- Bestaande Wijkwijzer door-ontwikkelen.

Al gauw bleek het door-ontwikkelen van de bestaande Wijkwijzer de enige route die de versnelling kan waarmaken.

Deze route werkten we uit tot drie varianten van de Wijkwijzer: een Basis -, Plus - en XL-variant. Hierna bezochten we andere gemeenten om van hun aanpak en ervaringen te leren. Met deze input verrijkten we onze ambities en varianten. Hiermee gingen we terug naar onze maatschappelijke partners voor feedback; zorgprofessionals, vrijwilligers, beleidsmedewerkers, stedelijke commissies en cliëntenraden Wmo (die ook de Jeugdwet meenemen).

Dat was de eerste van verschillende rondes voor het uitwerken van de ambities en varianten, op basis van data en ervaringen. Het resultaat van dit proces is een drietal haalbare varianten van de Wijkwijzer.

‘Welzijn- en zorgpartijen zijn samen verantwoordelijk voor de Wijkwijzer.’

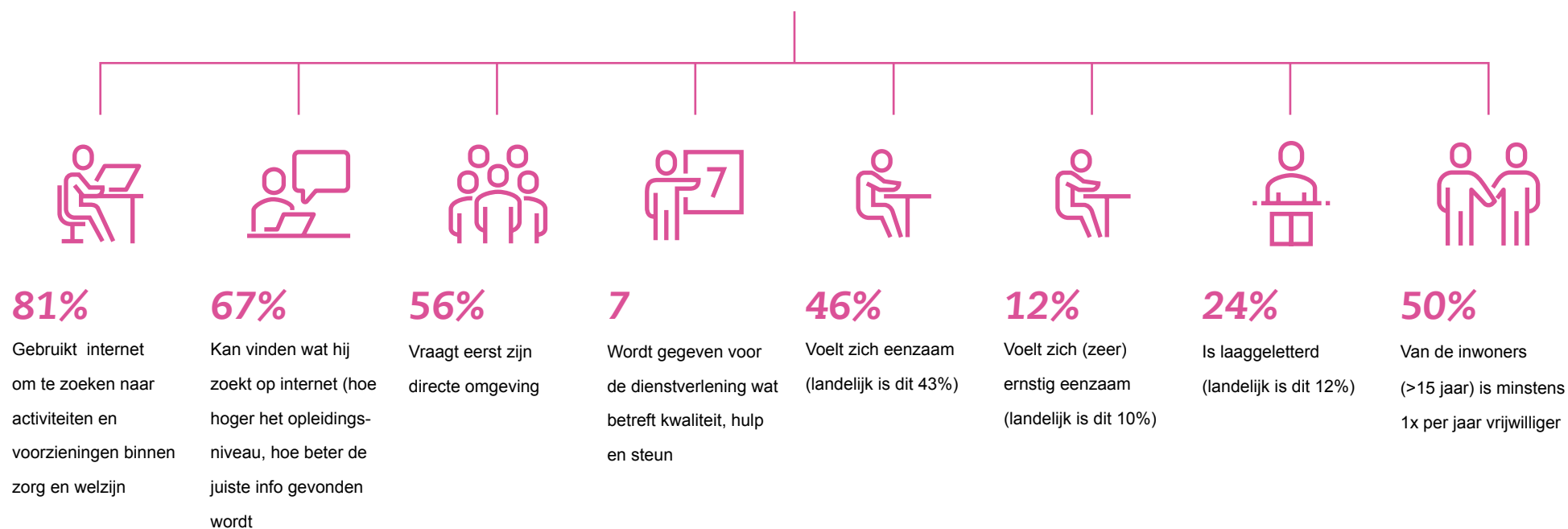
Wijkteammedewerker

3. Doelen voor 2022

Ons ultieme streven binnen het sociaal domein is inclusie: iedere inwoner kan op basis van gelijkwaardigheid deelnemen aan het maatschappelijk leven. Voor dit voorstel gaan we uit van de doelen uit de nota Nieuw Enschedees Welzijn en de Speerpuntennotitie Jeugd en Wmo.

Enschede

159.630 inwoners



Voor 2022 stellen we ons de volgende meetbare doelen:

- 80% van alle inwoners kan zelfstandig uit de voeten met onze online dienstverlening. In 2019 kon 75% van de inwoners hiermee zelfstandig uit de voeten.
- 5% van alle inwoners vindt ondersteuning door binnen te lopen bij een vestiging van de Wijkwijzer. In 2019 ontvingen we 1,2% van de inwoners.
- 15% van alle inwoners krijgt maatwerk zorg. In 2019 kregen 23,4% van de inwoners maatwerkwzorg.
- 25% van alle Wijkwijzer-bezoekers kan zelf verder na hun bezoek of contact. (geen cijfers bekend uit 2019 ter vergelijking).
- Wijkwijzer-bezoekers beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening gemiddeld met minimaal een 7 (geen cijfers bekend uit 2019 ter vergelijking).
- De tevredenheid van Wijkwijzer-medewerkers uit zich in een laag verloop, en een gemiddelde beoordeling van minimaal een 7 (geen cijfers bekend uit 2019 ter vergelijking).

4. Hoe succesvolle gemeenten werken

Gemeenten die succesvol werken aan inclusie en tegelijkertijd de kosten (enigszins) weten te beheersen, hebben iets met elkaar gemeen:

- Ze hebben een stevige samenwerking binnen de sociale basis.
- Ze gaan uit van wat inwoners nodig hebben (wat is de vraag?) en kijken hoe ze daaraan kunnen bijdragen.
- Ze zetten vol in op een preventieve aanpak (snel helpen, voordat het probleem te groot wordt) en op collectieve voorzieningen. Dit is volgens henzelf een belangrijke succesfactor, wat door onder andere Movisie wordt onderschreven in het rapport [De sociale basis: terug van weggeweest](#).*

Wat is de sociale basis

De sociale basis bestaat uit partijen die inwoners informele en formele ondersteuning bieden. Het informele deel zijn bewonersinitiatieven; alles wat mensen zelf organiseren. Het formele deel is ondersteuning door organisaties en instanties. Van sportverenigingen en het onderwijs, tot het consultatie-bureau en de Wijkteams.

Ze hebben deze manier van werken volledig geïntegreerd in hun organisatie, van beleid tot uitvoering.

* Informatie is verkregen uit werkbezoeken aan gemeente Almelo, Apeldoorn, Groningen, Nijmegen, Oldenzaal, Rotterdam en Utrecht. (op alfabetische volgorde)

‘Per halfjaar zou iedere kwetsbare inwoner een gesprek moeten hebben met een coördinator. Okay, een coördinator kost geld, maar door alles goed te organiseren en er op tijd bij te zijn, kun je op termijn geld besparen. En het levensgeluk van de inwoner enorm vergroten.’

Inwoner, lid cliëntenraad

Andere succesfactoren zijn:

- Een brede intake. Niet alleen vragen stellen over het onderwerp waar iemand mee komt, maar over hun hele leven (problemen komen vaak niet alleen).
- Maatwerk voorkomen, door collectieve voorzieningen (beter) te benutten. Zorgprofessionals vertrouwen al snel op het maatwerk dat ze kennen. Bovendien kost het stellen van een indicatie veel minder (schaarse, kostbare) tijd, dan de inwoner begeleiden naar een collectieve voorziening. Ook inwoners zelf willen graag geïndiceerde zorg, omdat het voelt als de ‘officiële oplossing’. Terwijl een collectieve voorziening even effectief kan zijn.
- Gebiedsgericht werken. Alle grotere gemeenten waar de sociale basis goed functioneert werken gebiedsgericht. Met multidisciplinaire teams die de wijk kennen en direct de juiste ondersteuning bieden, waarvan 70% tot 80% zonder indicatie.

5. Wat kan Enschede nog verbeteren?

Enschede heeft een breed palet aan collectieve voorzieningen. Denk aan dagbesteding voor ouderen, begeleid vrijwilligerswerk, hulp bij thuisadministratie, opvoedondersteuning, begeleiding van kwetsbare kinderen/jongeren, boodschappenservices, maaltijdservices, bingo en andere activiteiten, begeleid sporten et cetera. De Wijkteams en Wijkwijzer horen hier ook bij.

Tegelijkertijd werken we met een model dat uitgaat van indicaties voor een groot deel van de ondersteuning. Is dat houdbaar in de toekomst? Het heeft voordelen, zoals de regie op financiën en een goed overzicht op hulpvragen, maar we zien dezelfde knelpunten als andere gemeenten. Zoals hoge werkdruk voor de wijkteams, wachtlijsten voor inwoners en stijgende zorgkosten. Gemeenten als Nijmegen, Groningen en Leeuwarden liepen tegen dezelfde dilemma's aan en hebben gekozen voor zoveel mogelijk beschikkingsvrij werken. Dit houdt in dat inwoners zonder indicatie terecht kunnen bij de hulp en ondersteuning die ze nodig hebben. Dit scheelt administratie.

Uit het Movisie-rapport: [Sociale wijkteams in beeld](#)

‘Bijna alle gemeenten werken met sociale (wijk)teams. Ooit werden deze teams opgezet om burgers in de wijk te activeren het zelf te doen. In de praktijk blijkt dat deze teams zich nu vooral richten op individuele vragen van cliënten en gezinnen. Het integrale en vraaggerichte werken staat bij de wijkteams centraal. Een bezoekdienst zet je niet op voor een individuele vraag. Het is een collectieve, preventieve voorziening waarbij goed getrainde, ervaringsdeskundige vrijwilligers permanent in de startblokken staan om weduwen en weduwnaars bij te staan. Hoe goed zo'n voorziening ook past bij het gedachtegoed van de participatiesamenleving, de praktijk wijst uit dat gemeenten de subsidie voor deze activiteiten stopzetten. Zij verwijzen naar de sociale wijkteams. Maar de sociale wijkteams gaan gebukt onder het grote aantal individuele vragen. Hierdoor komen zij niet toe aan het ondersteunen of opzetten van collectieve voorzieningen in de wijk.’

Op sommige punten kunnen we een voorbeeld nemen aan andere gemeenten. Op andere punten hebben we zelf een voorsprong. Om met onze sterke kanten te beginnen:

- Enschede werkt al jaren gebiedsgericht. Daardoor hebben we veel wijkgerichte organisaties en is er al een wijknetwerk.
- In de Wijkteams hebben we professionals bij elkaar gebracht, die hun kennis over en ervaring met het hele sociale domein onderling delen.
- De Wijkteams werken samen met huisartsen (praktijkondersteuning) en scholen.
- Er lopen al pilots en projecten waarbij inwoners ondersteuning en/of zorg krijgen zonder indicatie - zoals Onderwijs Jeugdhulp Arrangementen scholen en Kracht van Verenigingen - en we hebben algemene voorzieningen waar kinderen en volwassenen beschikkingsvrij ondersteuning en/of zorg ontvangen.
- Met de Wijkwijzers hebben we een stedelijke basis om inlooppunten te organiseren.
- Wijkwijzers vangen nu al de eenvoudiger vragen van inwoners af. Vooral bij administratieve en financiële vraagstukken helpen zij inwoners snel op weg.

Punten waarop we een voorbeeld kunnen nemen aan andere gemeenten:

- Visie; we moeten één visie formuleren voor het hele sociale domein en deze consequent doorvoeren in de hele organisatie van beleid tot uitvoering.
- Samenhang; concurrerend aanbod (organisaties die hetzelfde doen) binnen de sociale basis voorkomen.
- Integraliteit; de strenge scheiding tussen zorg en ondersteuning opheffen. Gemeenten waar Wijkteams (zorg) en Wijkwijzer (ondersteuning) samenwerken, zien een daling aan indicaties doordat ze vaker een collectieve voorziening inzetten.
- Inrichtingsmodel; werken we met de wet als uitgangspunt, of gaan we uit van wat mensen nodig hebben? Dit moeten we voor het hele sociaal domein tegen het licht houden.

‘Je kan de toegang niet los zien van de sociale basis. Er is al zoveel in de wijken en buurten aanwezig. De Wijkwijzer is vooral de sleutel om dit te ontsluiten.’

Beleidsmedewerker

6. Doen wat werkt

In 2020 constateerde het Sociaal Cultureel Planbureau dat zelfredzaamheid niet voor iedereen is weggelegd en dat niet elke inwoner een netwerk heeft om op terug te vallen.

Dat zagen wij ook in de praktijk. Het geeft ons nog meer reden om dichtbij inwoners te willen werken, zodat we mensen beter kunnen bereiken.

Rapporten als [De sociale basis: terug van weggeweest](#) van Movisie, onderbouwen dat deze benadering werkt; het creëren van een toegang tot zorg en ondersteuning, op plekken waar inwoners makkelijk binnenstappen. Denk aan de bibliotheek, het buurthuis of het winkelcentrum. Locaties die niet stigmatiseren, want iedereen komt er. Het maakt de stap kleiner om toch eens te gaan praten over een schuld of opvoedprobleem.

‘Hoe dichterbij de voordeur een goede oplossing kunnen vinden, des te minder we dure zorg nodig hebben. Hiervoor moeten creatieve ideeën aan de voorkant een serieuze kans krijgen. Daar moeten we op investeren.’

Uitvoerder in de toegang

Steun begint bij gewoon binnenlopen

Kennispunt Twente noemt deze locaties ‘vanzelfsprekende ontmoetingsplekken’. Op basis van hun onderzoek concluderen ze dat het ontwikkelen van deze plekken werkt voor inwoners én professionals. Enerzijds stimuleert zo’n locatie het netwerk in de wijk, doordat mensen elkaar ontmoeten. Anderzijds komen ook de professionals hier bij elkaar, waardoor het gemakkelijker wordt samen te werken aan oplossingen en preventie. De voorwaarden waar deze locaties volgens Kennispunt Twente aan moeten voldoen:

- Het moet een plek zijn van en voor bewoners, met ruimte om initiatieven te organiseren, zoals een Repaircafé, handwerkclub of open eettafel.
- Er zijn vrijwilligers aanwezig om inwoners te ondersteunen, aangevuld met een professional die het overzicht bewaakt. Dit is nodig om bijvoorbeeld te voorkomen dat een groepje inwoners zich de locatie te vaak toe-eigent of dat er initiatieven ontstaan die er niet thuishoren.
- De organisaties die actief zijn in de wijk vestigen zich hier, zodat (een deel van) hun professionals er dagelijks zijn.
- Er zijn nauwe contacten met andere ontmoetings- of activiteitenlocaties in de wijk, om elkaar te versterken.
- De locaties hebben een duidelijke, herkenbare identiteit. Al deze plekken komen overeen qua sfeer, inrichting, zichtbaarheid in de wijk en toegankelijkheid.

Zo wordt ondersteuning onderdeel van de normale voorzieningen en activiteiten, die bovendien geschikt zijn voor alle inwoners - met en zonder een beperking. Met als gevolg: minder behoefte aan individuele oplossingen.

7. Drie varianten van de Wijkwijzer

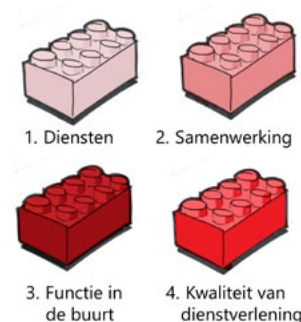
Voor het vernieuwen van de Wijkwijzer hebben we drie varianten ontwikkeld, met als werktitels: Wijkwijzers Basis, Plus en XL. In elke variant heeft de Wijkwijzer drie ingangen: fysiek, telefonisch en digitaal. Mensen kunnen dus kiezen of ze langskomen, bellen of online gaan, want de één regelt z'n zaakjes gemakkelijk zelf online, terwijl de ander liever persoonlijk met iemand praat.

De grootste verschillen tussen de drie varianten zitten in de fysieke en - in mindere mate - digitale toegang (niet in de telefonische toegang, die is altijd hetzelfde):

- Fysiek gaat het om de hoeveelheid diensten en activiteiten waar inwoners direct toegang toe hebben, op de locatie van de Wijkwijzer.
- Digitaal gaat het om mogelijkheden zoals gegevens centraal kunnen opslaan, met elkaar kunnen delen en toegankelijk maken voor de inwoner zelf (zoals het medisch dossier).
- Van een organisatie die de samenwerking tussen allerlei partijen versterkt, tot een samenwerking als collega's onder één dak.

We beschrijven de drie varianten aan de hand van vier bouwstenen:

1. Diensten
2. Samenwerking
3. Functie in de buurt
4. Kwaliteit van dienstverlening



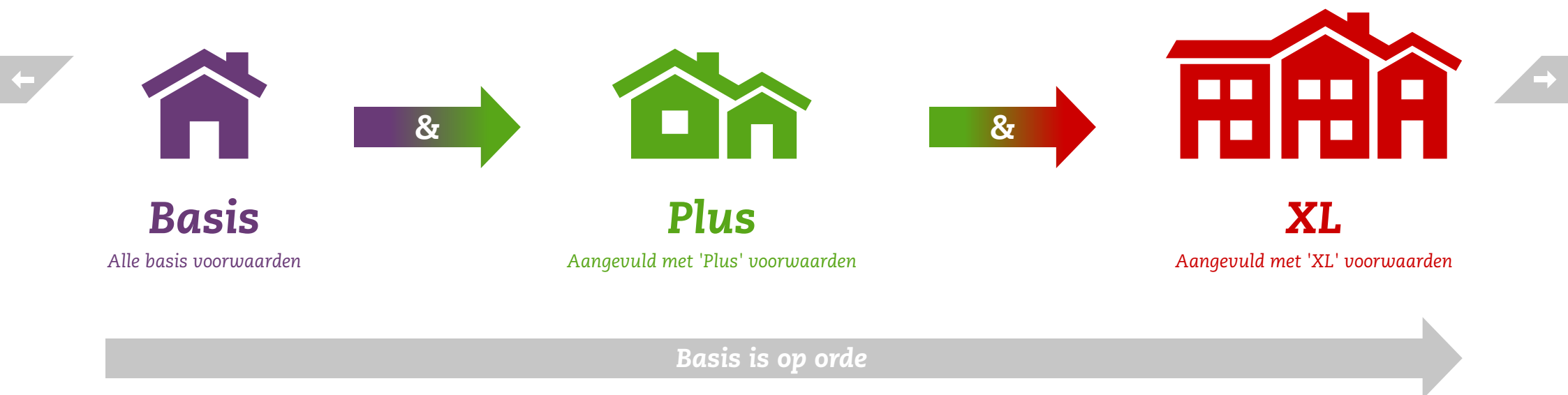
Hieronder lichten we eerst de bouwstenen toe en daarna komt de invulling van die bouwsteen per variant. Elke variant heeft een eigen kleur, zodat het gemakkelijk vergelijken is. De Wijkwijzer Basis is **paars**, Plus is **groen** en XL is **rood**.

De varianten zijn als volgt opgebouwd:

► **Basis:** alle Basisvoorwaarden.

► **Plus:** alle Basisvoorwaarden, aangevuld met de Plus-voorwaarden.

► **XL:** alle Basisvoorwaarden, aangevuld met de Plus- en XL-voorwaarden.



Bouwsteen 1 – Diensten

Deze bouwsteen gaat over de diensten die de Wijkwijzer zelf op locatie uitvoert/aanbiedt/in huis heeft. Dat varieert van een gesprek met de aanwezige medewerkers – vrijwilligers en professionals – tot het bieden van activiteiten, dagbesteding en diensten als tuinonderhoud en vervoer. Kortom: alles wat er op de locatie gebeurt.

Bouwsteen 1 – Diensten: Basis

- De inwoner wordt ontvangen en kan met een vrijwilliger en/of professional in gesprek over zijn/haar vraag of probleem.
- Inwoners hebben direct toegang tot collectieve oplossingen, zoals Rondkomen met je inkomen en de Enschede Schuldenvrij Route en alle algemene voorzieningen in de wijk.
- Vrijwilligers kunnen hun vaardigheden en kennis vergroten middels training en een deskundigheidstraject.

Bouwsteen 1 – Diensten: Plus

- Inwoners hebben direct toegang tot juridische hulpverlening (het Juridisch Loket).
- Er is een multifunctionele ruimte waarin dagbesteding beschikbaar is.
- Inwoners met een bijstandsuitkering die behoefte hebben aan vrijwilligerswerk/activering, kunnen terecht bij de vestiging in hun wijk.

Bouwsteen 1 – Diensten: XL

- De inwoner kan binnenlopen en deelnemen aan activiteiten die op de locatie worden georganiseerd;
- Beschikkingsvrij werken.
- We verzorgen werkervaringsplekken voor inwoners.
- Inwoners kunnen terecht voor diensten als samen eten, een reparatieservice voor elektronica of tuinonderhoud.

‘De Wijkwijzer is net de Wegenwacht. Bij panne krijg je hulp, en als de motor echt kapot is slepen ze je naar de garage.’

Wijkwelzijnswerker

Bouwsteen 2: Samenwerking

Deze bouwsteen gaat over hoe de Wijkwijzer samenwerkt met andere instanties in de wijk. Verwijzen we inwoners alleen, zorgen we ook voor onderlinge contacten tussen de verschillende partijen en/of huisvesten we zoveel mogelijk organisaties op onze locatie onder één dak?

Bouwsteen 2 – Samenwerking: Basis

- De Wijkwijzer en andere organisaties kennen elkaar en we wijzen inwoners door naar de juiste plek.
- We signaleren een eventuele mismatch tussen hulpvragen en -aanbod.

Bouwsteen 2 – Samenwerking: Plus

- We onderhouden nauwe contacten met en tussen organisaties in de wijk en het stadsdeel. Er is minder gemeente-brede afstemming, maar vragen die in meerdere wijken/stadsdelen spelen worden wel centraal opgepakt.
- De Wijkwijzer zorgt actief dat er zoveel mogelijk 'vindplekken' zijn/ontstaan in de wijk; de Wijkwijzer vraagt professionals en vrijwilligers (van scholen, kantes, verenigingen, et cetera) om te letten op mensen die een helpende hand kunnen gebruiken. Met als doel: voorkomen dat mensen te lang met hun probleem blijven rondlopen, waardoor het ernstiger wordt.
- Voor de 'top 5' problemen in een wijk, gaan we een samenwerking aan met andere organisaties om standaard oplossingsroutes te ontwikkelen.

Bouwsteen 2 – Samenwerking: XL

- We brengen verschillende partijen samen onder één dak en met elkaar vormen we de Wijkwijzer. De lijnen zijn in deze variant het kortst.

Bouwsteen 3: Functie in de buurt

Deze bouwsteen gaat over de mate waarin de Wijkwijzer een drukbezochte plek is waar van alles gebeurt en mensen elkaar ontmoeten. Komen inwoners alleen als ze een vraag of probleem hebben, of ook om eigen ideeën aan te dragen, initiatieven te starten en anderen te helpen?

Bouwsteen 3 – Functie in de buurt: Basis

- De Wijkwijzer heeft een 'loketfunctie' en is geen plek waar inwoners komen om anderen te ontmoeten.

Bouwsteen 3 – Functie in de buurt: Plus

- De multifunctionele ruimte staat organisaties en inwoners uit de buurt ter beschikking, om de activiteiten te organiseren waar behoefte aan is.

Bouwsteen 3 – Functie in de buurt: XL

- Inwoners kunnen gewoon binnenstappen; niet alleen als er een probleem is, maar ook voor de gezelligheid, om talenten te ontwikkelen, ideeën te ontplooien.
- Het is nadrukkelijk de bedoeling dat mensen ook iets komen brengen.
- Binnen de Wijkwijzer ontmoeten mensen elkaar die iets voor elkaar kunnen betekenen. Van samen gezellig koffiedrinken tot een nieuw initiatief opzetten.

Bouwsteen 4: Kwaliteit van dienstverlening

Deze bouwsteen gaat over de kwaliteit van de telefonische, online en fysieke dienstverlening, in de zin van bijvoorbeeld: hoe goed zijn vrijwilligers getraind, hoeveel service krijgt een inwoner die belt en op welke manieren wordt informatie online aangeboden?

Bouwsteen 4 – Kwaliteit van dienstverlening: Basis

Doordat de Wijkwijzer via drie ingangen bereikbaar is, kan elke inwoner kiezen wat hij het prettigst vindt. Enschede heeft bijvoorbeeld een relatief hoog percentage kwetsbare inwoners, zoals laaggeletterden (24% ten opzichte van 12% landelijk, Bron: <https://geletterdheidinzicht.nl/>), mensen met een licht verstandelijke beperking en andere kwetsbare inwoners zoals nieuwkomers die de taal nog niet goed beheersen. Zij hebben baat bij persoonlijk contact.

De fysieke Wijkwijzer zit op een goed zichtbare plek in de wijk. De Wijkwijzer is herkenbaar en er is geen belemmering om binnen te stappen (het wordt niet als stigmatiserend ervaren, zoals bij bijvoorbeeld de schuldhulpverlening mogelijk wel het geval is). Op de fysieke locatie zijn vrijwilligers en professionals samen aanwezig

Onderzoek van Kennispunt Twente wijst uit dat niet elke bezoeker met tekst uit de voeten kan. Het is belangrijk om informatie in verschillende vormen aan te bieden, zoals filmpjes, infographics en animaties. Zelfredzame inwoners vinden online de informatie om zichzelf verder te helpen. Er is een chatfunctie voor wie er even niet uitkomt.

En uit onderzoek van Kennispunt Twente blijkt dat een deel van onze inwoners behoefte heeft aan telefonisch contact of videobellen. De telefonische advies- en helpdesk beantwoordt alle vragen over het sociaal domein en is goed bereikbaar.

Voor elke ingang geldt dat we inwoners met een vraag of probleem altijd een stap verder helpen; mensen weten waar ze aan toe zijn.

Bouwsteen 4 – Kwaliteit van dienstverlening: Plus

- De Wijkwijzer doet aan opvolging, om te weten wat er na een doorverwijzing/overdracht is gebeurd.
- Het callcenter kan meer tijd besteden per oproep en kan inwoners daardoor beter helpen (bijvoorbeeld door samen met de inwoner die belt een online formulier in te vullen).
- Er zijn meer professionals aanwezig op de fysieke locaties; mensen met mandaat om knopen door te hakken en direct, zonder indicatie, begeleiding te bieden. Inwoners gaan vaker met een oplossing de deur uit.

Bouwsteen 4 – Kwaliteit van dienstverlening: XL

- Er zijn veel mensen aanwezig, van professionals met verschillende expertises tot vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en wijkbewoners.
- Er is een digitaal systeem waardoor gegevens (met toestemming) gedeeld kunnen worden tussen inwoners en professionals en tussen professionals onderling. Inwoners kunnen digitaal hun eigen 'dossier' ook inzien.
- Als er in een wijk problemen ontstaan, opent de Wijkwijzer een 'pop-up-locatie' ter plekke. De oplossing komt zo letterlijk naar inwoners toe.

8. Investing en opbrengsten

Het vernieuwen van de toegang maakt een aantal ontwikkelingen in het sociaal domein mogelijk. Zoals het optimaliseren van algemene voorzieningen en het verbeteren van de toegang tot hulp bij rondkomen met je inkomen. Daarmee draagt dit voorstel bij aan bestaande taakstellingen, waardoor we besparingen niet rechtstreeks tot één bepaalde verandering kunnen herleiden. De besparingen gaan over minder kosten voor maatwerkvoorzieningen en minder uitvoeringskosten wijkteams.

Om de kosten en baten inzichtelijk te maken hebben we wel een globale businesscase opgesteld als startpunt. Daaruit blijkt een bandbreedte voor eventuele bezuinigingen van € 250.000 (basis) tot € 800.000 (XL). Voor de varianten Plus en XL is bovendien een (eenmalige) investeringsopgave nodig, met name vanwege de uitbreiding naar meer wijken.

De verwachte maatschappelijke opbrengsten van die investering zijn:

- inwoners krijgen eerder hulp en komen voor minder (grote) uitdagingen te staan in het leven. We kunnen problemen niet voorkomen, maar wel voorkomen dat ze verergeren.
- meer activering en ontmoeting (bij Wijkwijzer XL), doordat inwoners eerder bij de Wijkwijzer terechtkomen voor een bakje koffie, zodoende meer betrokken raken bij hun buurt en makkelijker toegang krijgen tot ondersteuning.

Deze opbrengsten verwachten we ook van de Plus variant, maar daarbij zijn ze wel sterker afhankelijk van (andere voorzieningen in) de wijk en van de locatie van de Wijkwijzer.

9. De risico's en hoe ze te beperken

We zien vier risico's op de route naar een vernieuwde toegang in het sociaal domein.

1. De samenwerking tussen de vele partijen die nodig zijn om het doel te behalen.

Er zijn veel partners nodig om de vernieuwde toegang tot een succes te maken, met het risico op tegengestelde belangen en onduidelijkheid over ieders rol, verantwoordelijkheid en taak. Dit risico kunnen we beperken door:

- een samenwerkingsconvenant op te stellen.
- de cultuurverschillen binnen organisaties te overbruggen, zodat de samenwerking verbetert, zowel tussen professionals onderling en tussen professionals en vrijwilligers.
- (onderdelen van) organisaties samen te voegen.

Ook de regelmatige wisseling in welzijnswerkpartijen waarmee we samenwerken, is een risico. Vooral door de manier waarop we het wijkwelzijnswerk inkopen. Bij de aanbesteding kan steeds een andere winnaar uit de bus rollen, waardoor deze partijen zich minder betrokken en verantwoordelijk voelen. Dit risico kunnen we beperken door te kiezen voor een langjarige subsidierelatie met één vaste partner.

2. De aanzuigende werking van preventie, waardoor bezuinigingen geen garantie zijn.

Het is een landelijke aanname dat meer inzet van collectieve voorzieningen tot een bezuiniging leidt. In de businesscase gaan wij ervan uit dat de XL-variant van de Wijkwijzer een besparing oplevert van € 300.000,-. Maar in het rapport [Sociaal Domein op Koers?](#) van het Sociaal en Cultureel Planbureau lezen we dat zij op korte termijn geen verschuiving zien van zware naar lichte hulp. Het is de vraag of dit op de (middel)lange termijn wel gebeurt. Bovendien kan de inzet op preventief en dichtbij ook een aanzuigende werking hebben; meer inwoners komen met ondersteuningsmogelijkheden in contact en gaan er dan ook gebruik van maken.

Een mogelijke beperking is dat we het verergeren/uit de hand lopen van problemen voorkomen (bron: [Meta-analyse businesscases sociaal werk](#) van Erasmus School of Economics).

3. De vereiste gedragsverandering van 500+ professionals en vrijwilligers.

Het blijkt lastig om inwoners met een ondersteuningsvraag te stimuleren tot zelfredzaamheid; een formulier voor iemand invullen gaat een stuk sneller dan het de inwoner aanleren. En onder hoge werkdruk grijpen mensen al gauw terug op bekende methodes. In dit geval: individuele indicering.

De gedragsverandering is een randvoorwaarde. Om de vernieuwde toegang succesvol te maken, moeten we professionals en vrijwilligers goed trainen in de nieuwe manier van werken en dit periodiek herhalen/hen blijven stimuleren.

Net als bij risico 1 is het grote aantal betrokkenen (ruim 500) een uitdaging. Gezamenlijke trainingen en structurele kennisuitwisseling tussen alle betrokkenen (Wijkteam, Wijkwijzer, professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen) bieden de beste garantie. In 2020 is daarmee een voorzichtige start gemaakt.

4. De vaardigheden van vrijwilligers

Alle partijen zijn positief over de keuze om vrijwilligers te blijven inzetten naast betaalde professionals, net als de huidige vrijwilligers van de Wijkwijzer zelf. Zoals een van de vrijwilligers aangaf in de enquête van december 2020: 'Ik ervaar de samenwerking met de professionals als heel positief en educatief. Hun kennis is een aanvulling op wat ik zelf weet'.

Toch zijn de partijen ook bezorgd over de vaardigheden, deskundigheid en kwantiteit van vrijwilligers. Hier moet voortdurend aandacht voor zijn, om het risico op ondermaatse ondersteuning te beperken.

'We letten goed op de belasting van onze vrijwilligers.'

Coördinator Wijkwijzer

10. Voorstel aan de raad

Tot zover het overzicht van wat we hebben geleerd en opgehaald, ter voorbereiding op het vernieuwen van de toegang. Alles overwegend stellen wij u voor te kiezen voor de wijkwijzer als spil in de wijken; daarbij de bouwstenen van de XL-variant als uitgangspunt nemen.

Onze belangrijkste argumenten op een rij:

1. Er is geen drempel om binnen te stappen bij een vanzelfsprekende ontmoetingsplek, waarin we de Wijkwijzers gaan vestigen. Naar de bieb gaan is niet stigmatiserend, in tegenstelling tot de Voedselbank. De 'dagelijkse' locaties maken het makkelijker om een vraag te stellen over een moeilijk onderwerp.
2. Inwoners kunnen deelnemen aan activiteiten en/of hun eigen initiatieven ontwikkelen.
3. Inwoners komen elkaar bij de Wijkwijzer tegen en dat maakt het wijknetwerk sterker, evenals de samenwerking van verschillende organisaties onder één dak.
4. Er is een breed palet aan ondersteuningsdiensten, waardoor mensen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.
5. De organisaties die betrokken zijn bij de huidige Wijkwijzer staan achter doorontwikkeling naar de XL-variant. Ook bij de Wmo-raad, de cliëntenraad Werk en Inkomen en bij de vrijwilligers die nu in de Wijkwijzer actief zijn, is draagvlak voor de XL-variant.
6. Zoveel mogelijk beschikkingsvrij werken brengt de uitvoeringskosten omlaag. Een deel van de inwoners vindt zelf zijn oplossing zonder inzet van een Wijkteam. Daarnaast zijn de Wijkteams minder tijd en dus geld kwijt aan het opstellen van ondersteuningsplannen en indicaties.

11. Wat gebeurt er na uw besluit?

Voor elk van de Wijkwijzer varianten staat een bepaalde uitwerkingsperiode. Het tempo van de uitwerking wordt mede bepaald door lopende inkooptrajecten, zoals NEW en Wmo-Jeugdzorg. Tijdens de uitwerking kunnen we voortdurend bijsturen, aan de hand van de in te zetten bouwstenen en diensten, de onderlinge samenwerking en de functie van toegang in de buurt. Wanneer de basis op orde is, kunnen we door.

Voor een voortvarende doorontwikkeling van de sociale basis en de toegang, stellen we een kwartiermaker aan. Deze kwartiermaker houdt de komende jaren de regie over:

- het herzien van afspraken met de welzijns- en maatschappelijke organisaties die we subsidiëren, zodat ze bijdragen aan het doel: werken vanuit de inwoner en de kracht van de inwoner versterken. Zo ontstaat een solide, formele sociale basis in wijken en buurten. Om dit zorgvuldig te doen trekken we hier twee jaar voor uit.
- de Wijkwijzer verder ontwikkelen als spil van de toegang. Hiermee geven we vorm aan preventie (laagdrempelig en eerder) én aan anders werken.

Gemeente  Enschede

SOCIAAL DOMEIN ENSCHEDE

DICHTBIJ, VERBINDEND, PROFESSIONEEL



PROBLEEM

'Je ziet soms door de bomen het bos niet meer'



TOEGANG IS CRUCIAAL

Toegang helder en eenvoudig



WIJKWIJZER

Online, bellen of langskomen

Niet iedereen is even digitaal vaardig en/of kan goed lezen



Wijkwijzer, voor alle vragen over:

leefstijl, gezondheid, ouder worden, eenzaamheid, huisvesting, vrijwilligerswerk, financiën, gezin, opvoeding



WIJKWIJZER IS DE SLEUTEL

Eén toegang tot welzijn en zorg



Iedereen is welkom

Iedereen kan meedoen

SOCIALE BASIS



Basishulp

WELZIJN



COACHES & ANDERE PROFESSIONALS



Indicatie



Aanvullende zorg



ZORG

BOUWSTENEN VOOR DE TOEKOMST

De basis is op orde



1. Diensten



2. Samenwerking



3. Functie in de buurt



4. Kwaliteit van dienstverlening

DOEL

Toekomstbestendig Betaalbaar

2021: KEUZES

