

WEGWIJS IN HET SOCIAAL DOMEIN

Ondersteuning van inwoners in een kwetsbare
positie bij de gemeentelijke dienstverlening in
het sociaal domein

Bestedingsplan “POK-middelen”

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	1
2. Vertrekpunt	2
2.1 Doelen Open Enschede en Inclusief Enschede	2
2.2 Doel POK-middelen	3
2.3 Uitgangspunten uitwerking	4
3. Inventarisatie	5
3.1 Huidige situatie	5
3.2 Aandachtspunten voor verbetering	5
3.3 Uitwerklijnen	6
4. Acties	8
4.1 Acties per uitwerklijn	8
4.2 Implementatie en monitoring	10
5. Financiële vertaling	11
Bijlage 1. Inventarisatie	13
Bijlage 2. Totstandkoming bestedingsplan	18

1. INLEIDING

Naar aanleiding van de uitkomsten van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) heeft het Rijk tot en met 2027 POK-middelen beschikbaar gesteld om de gemeentelijke dienstverlening toegankelijker te maken en de uitvoeringscapaciteit te versterken. Het doel van de middelen is extra ondersteuning aan inwoners in kwetsbare posities en voorkomen dat inwoners in zo'n positie terecht komen.

Als gemeente zijn we continu bezig om onze dienstverlening te verbeteren. Naar aanleiding van het rapport van de Commissie Menselijke Maat is al veel in gang gezet. Met deze rijksmiddelen zijn we in staat om specifiek voor deze groep inwoners een aantal ontwikkelingen een impuls te geven door acties te verstevigen, duurzaam in te bedden en nieuwe acties uit te zetten.

In dit bestedingsplan geven we aan hoe we binnen de gemeente Enschede deze middelen gaan inzetten, waarbij de focus ligt op het aansluiten bij in gang gezette verbeteringen in de dienstverlening aan inwoners. De specifieke uitwerking van de acties vormt geen onderdeel van dit plan, de acties blijven belegd bij de verantwoordelijke afdelingen (inclusief besluitvorming en uitvoering).

Totstandkoming

Het plan is tot stand gekomen door het raadplegen van literatuur en het ophalen van input vanuit de praktijk. Met als doel een bestedingsplan op te stellen vanuit de behoeften en wensen van de inwoners. Vanwege verschillende lopende interactieve trajecten, waarbij de klantreis centraal staat, is de afweging gemaakt om geen apart participatief proces met inwoners op te stellen maar gebruik te maken van de beschikbare informatie uit de lopende trajecten. Daarnaast is de Bewoners Adviesraad Sociaal Domein (BAS) vroegtijdig aangehaakt. Ook hebben we de gemeentelijke begeleidingsgroep toeslagenaffaire geraadpleegd. Een overzicht van de geraadpleegde bronnen en de fasen tot de totstandkoming zijn toegevoegd in bijlage 2.

Opzet bestedingsplan

In hoofdstuk 2 geven we het vertrekpunt voor Enschede aan: de strategische opgave Open Enschede en Inclusief Enschede, het doel en de actielijnen van de POK en de uitgangspunten voor het bestedingsplan.

In hoofdstuk 3 staan de resultaten van de inventarisatie: wat is er en welke ontwikkelingen spelen er?

In hoofdstuk 4 volgen aan de hand van de uitwerkingslijnen de benodigde verbeteracties.

In hoofdstuk 5 volgt de financiële vertaling.

In de bijlagen zijn de opbrengst van de inventarisatie en de totstandkoming van dit bestedingsplan opgenomen.

2. VERTREKPOINT

2.1 Doelen Open Enschede en Inclusief Enschede

Strategische opgave Open Enschede

In de Gemeentebegroting 2023-2026 zijn als onderdeel van de opgave Open Enschede in het programma Samenleving & Bestuur de volgende doelen opgenomen:

- 1) Enschede is een op de inwoner gerichte gemeente waarbij de menselijke maat uitgangspunt is voor ons handelen;
- 2) Enschede is een netwerkende en responsieve gemeente.

De formele, juridische en veelal schriftelijke wijze waarop de overheid aanvragen, klachten en bezwaar behandelt, sluit niet aan bij de behoefte van inwoners. Het draait om begrip, gelijkwaardigheid en de menselijke maat. Aandacht aan de relatie met de inwoner en de manier van communiceren draagt bij aan een gezamenlijke oplossing en kan soms procedures voorkomen. Bekend is dat inwoners een besluit sneller rechtvaardig vinden als zij respectvol zijn behandeld en de ruimte hebben gekregen om hun verhaal te doen. Dat vraagt om meer responsiviteit van medewerkers¹.

Elementen van responsiever werken² zijn:

- ✚ Verplaats je in het (inwoners)perspectief.
- ✚ Werk proactief in plaats van reactief: kies voor een proactieve, meedenkende en probleem-oplossende opstelling.
- ✚ Zorg voor informeel contact: los problemen informeel op via persoonlijk contact en heldere, laagdrempelige en gelijkwaardige communicatie. Problemen worden zoveel mogelijk opgelost zonder dat er juridische procedures aan te pas komen.
- ✚ Kies voor doelmatigheid: handel vanuit de situatie van de inwoner in plaats van uit bestaande procedures. De nadruk ligt op de bedoeling van wet-of regelgeving in plaats van op strikte beleid- of regeltoepassing³.

Strategische opgave Inclusief Enschede

In de Gemeentebegroting 2023-2026 is als onderdeel van de opgave Inclusief Enschede in het programma Vitaal & Sociaal de missie als volgt: *iedere inwoner van de gemeente Enschede kan zo zelfstandig, gelukkig en gezond mogelijk leven*. De sleutel hiertoe ligt in het hebben van perspectief, iets wat we in ons handelen in het Sociaal Domein als uitgangspunt hanteren. Om perspectief te ervaren zijn bestaanszekerheid, kansengelijkheid en gezondheid van uiterst belang. De kern van dit stelsel is dat inwoners zelf de regie hebben en op de overheid terug kunnen vallen voor ondersteuning als zij hun behoefte aan ondersteuning niet zelf en met hun omgeving kunnen invullen.

Het gemeentelijk Sociaal Domein werkt aan de hand van drie leidende principes:

- 1) De bedoeling van ons handelen in het sociaal domein is inwoners te helpen duurzaam perspectief voor zichzelf te ontwikkelen en zo hun zelf- en samenredzaamheid vergroten. Daarbij stemmen we ons handelen af op de mate waarin inwoners hun eigen verantwoordelijkheid (kunnen) nemen. We zorgen ook dat misbruik en oneigenlijk gebruik niet loont.
- 2) Waar onze 'standaard instrumenten' niet voldoen gaan we over op een aanpak op maat, waarbij we een bewuste afweging maken tussen de rechtmatigheid, de kosten en de eigen inzet van de inwoner. Dit betekent dat we bij aanpak op maat zoeken naar de ruimte binnen regelgeving en, waar die ruimte er niet is maar wel nodig, zoeken naar alternatieven om te doen wat nodig is.

¹ In 2021 heeft de Commissie Menselijke Maat In opdracht van de gemeenteraad Enschede een onafhankelijk onderzoek verricht naar de menselijke maatvoering in het sociaal domein. Zij heeft aanbevelingen gedaan voor verbetering. Zie ook Programma Menselijke Maat in hoofdstuk 4 en bijlage 1.

² Dit wordt ook wel werken volgens de menselijke maat, de bedoeling of inwonergegericht werken genoemd. Een eenduidige definitie van responsief is er niet, maar er zijn wel belangrijke elementen (zie opsomming). Bron: Divosa, Rapport 'Samen tot je recht komen: lessen en handvat en uit het project Rechtshulp en sociaal domein' (februari 2023).

³ In een 'responsieve rechtsstaat' geldt het juridisch systeem niet als 'een doel in zichzelf', maar ervaart de burger dat 'het bij de rechtsstaat uiteindelijk om hem gaat'. De rechtsstaat is er immers voor de burger en niet andersom (bron: de visie van de responsieve rechtsstaat, Michiel Scheltema).

- 3) We werken vanuit de denk- en leefwereld van de inwoners. Om dit te bereiken bedenken we oplossingen samen met inwoners. En werken we samen: intern als één organisatie en extern met andere organisaties.

Doelen:

1. Elke inwoner heeft de mogelijkheid om financiële zekerheid en stabiliteit te hebben
 - 1.1. Iedere inwoner heeft de mogelijkheid om in z'n levensonderhoud te voorzien
 - 1.2. Iedere inwoner heeft een dak boven z'n hoofd
2. Elke inwoner heeft de mogelijkheid om keuzes te maken die gezond leven makkelijker maken
 - 2.1. Iedere inwoner heeft toegang tot een stimulerende leefomgeving
 - 2.2. Inwoners kijken naar elkaar om en dragen mede zorg voor elkaars welzijn en bestaan
3. Iedere inwoner heeft de kans zich optimaal te ontwikkelen
 - 3.1. Iedere jeugdige groeit veilig en stabiel op
 - 3.2. Iedere inwoner neemt volwaardig deel aan de samenleving
 - 3.3. Iedere inwoner ontwikkelt zijn talenten (door).

Bij de realisatie van deze doelen moet worden opgemerkt dat de gemeente slechts een speler is in een groter geheel. De inbreng van de inwoners, de partners en het Rijk is onontbeerlijk.

2.2 Doel POK-middelen

Het doel van het Rijk bij het beschikbaar stellen van de POK-middelen is extra ondersteuning bieden aan mensen in kwetsbare posities en voorkomen dat mensen in zo'n positie terecht komen. Te realiseren door de gemeentelijke dienstverlening toegankelijker te maken en de uitvoeringscapaciteit te versterken. Daarbij gaat het om een brede doelgroep: van lichte (bijvoorbeeld hulp bij het invullen van digitale formulieren) tot zware ondersteuning (bijvoorbeeld de coördinatie voor gezinnen met meervoudige complexe problemen).

Inwoners in een kwetsbare positie zijn inwoners waarbij de draaglast van de ervaren problemen op enig moment zo veel groter is dan de eigen draagkracht, dat ze (tijdelijk) extra ondersteuning nodig hebben. Oftewel: de problemen groeien iemand boven het hoofd, waardoor hij/zij niet meer in staat is om zelf of in zijn/haar netwerk de oplossing voor het probleem te zien/vinden. Dat kan elke inwoner overkomen, bijvoorbeeld door verlies van werk, een scheiding, ziekte en daardoor geen zicht meer hebben op je financiën, de weg niet weten naar voorzieningen en hulp.

Actielijnen van dit plan (2-5)

Om de gemeentelijke dienstverlening aan mensen in kwetsbare posities over de volle breedte te kunnen versterken is tussen het Rijk en de VNG een verdeling langs actielijnen uitgewerkt⁴. Voor de gemeenten zijn de volgende vier actielijnen van belang:

2. *Rechtsbescherming*: dit betreft het geheel van mogelijkheden in een samenleving om (achteraf) op te komen tegen besluiten en handelingen van bestuursorganen. Daarbij gaat het er niet alleen om dat iedereen formeel gebruik kan maken van het recht. Het gaat juist over hoe bereikbaar⁵ het recht en rechtsbescherming zijn.
3. *Versterken leervermogen aanpak kwetsbare wijken*: de lessen die de afgelopen jaren zijn geleerd over de ondersteuning aan inwoners in een kwetsbare positie worden gedeeld, zodat we van elkaar en andere gemeenten kunnen leren.
4. *Versterking van de wijkteams*: centraal staat de vraag hoe de wijkteams inwoners in een kwetsbare positie nog beter kunnen ondersteunen.
5. *Integraal werken in het sociaal domein*: dit is erop gericht om inwoners met meervoudige vragen of problemen passende ondersteuning dichtbij huis te bieden. Door een samenhangende aanpak op alle leefgebieden en vraagstukken, waarbij professionals samen werken en afstemmen. Het doel is het zo snel en eenvoudig mogelijk oplossen van problemen én het versterken van zelfregie, zelfredzaamheid en participatie.

⁴ In bijlage 1 staat uitleg over actielijnen 1, 6, 7 en 8.

⁵ Dit betreft toegankelijkheid en vindbaarheid.

2.3 Uitgangspunten uitwerking

Op basis van de Gemeentebegroting en het doel van het Rijk voor de POK-middelen zijn de uitgangspunten voor de uitwerking drieledig:

1. *De leefwereld van de inwoner staat centraal.*
De inwoner heeft een advies- of hulpvraag en heeft behoefte aan iemand die goed kan luisteren en de weg weet naar een passend antwoord.
2. *Zoek de passende oplossing: zo eenvoudig waar kan, zo 'out of the box' waar nodig.*
Soms is de hulpvraag eenduidig en specifiek, maar soms zit er een wereld achter de vraag. Een bredere kijk, buiten het eigen vakgebied, voor de beantwoording is dan nodig.
3. *Borg een succesvolle aanpak in plaats van weer een nieuw experiment op te starten.*
Bij het beschikbaar komen van financiële middelen bestaat de neiging om nieuwe experimenten op te starten om nieuwe voorzieningen te ontwikkelen. In plaats van lopende experimenten af te ronden en bij gebleken succes te borgen/implementeren. Dit draagt niet bij aan betere ondersteuning, maar vergroot juist de onoverzichtelijkheid voor zowel de inwoner als de verwijzer, die de spreekwoordelijke door de bomen het bos nu al bijna niet meer (kunnen) zien. Daarom ligt in dit bestedingsplan de focus op het borgen van succesvolle aanpakken.

3. INVENTARISATIE

Om in kaart te brengen hoe we de gemeentelijke dienstverlening voor inwoners in een kwetsbare positie kunnen versterken, is gekeken naar de huidige situatie: wat is er, wat is al in gang gezet, waar is een impuls nodig en wat ontbreekt er nog. Dit mondt uit in vijf uitwerklijnen.

3.1 Huidige situatie⁶

Toegang

Een inwoner kan op verschillende plekken zijn hulpvraag neerleggen: het gemeentelijk loket, Informatiepunt Digitale Overheid, Wijkwijzer, school/kinderopvang en/of huisarts. Waar moet niet uitmaken voor het vervolgproces, men komt altijd op juiste hulplocatie uit.

Ondersteuning

Als een inwoner met een hulpvraag de toegang heeft gevonden, dient de inwoner op een gepaste manier ondersteund te worden, via: welzijnswerk, Werk & Inkomen, Wijkteams, Stadsbank en/of Juridisch Loket.

Bij de meeste inwoners in een kwetsbare positie gaat het niet om één hulpvraag, maar een combinatie aan hulpvragen op verschillende domeinen. Hierbij is het van belang dat er integraal samengewerkt wordt binnen het sociaal domein.

Persoonlijke begeleiding

Een les uit de toeslagenaffaire is dat het moeilijker is om in een kwetsbare positie je hulpvraag goed te formuleren. Iemand die met je meegaat naar de toegang of de ondersteunende organisatie, die je bijstaat in je gesprek, die je begeleidt in je zoektocht is dan een geruststellende gedachte. Dat kan op twee manieren: een bredere kijk en/of onafhankelijke cliëntondersteuning.

3.2 Aandachtspunten voor verbetering⁷

Toegang

Kernbegrippen zijn laagdrempelig en toegankelijk:

- ✚ wees zichtbaar en vindbaar voor inwoners en sociale partners;
- ✚ wees bereikbaar. Dat geldt zowel voor fysieke, digitale en telefonische dienstverlening. En neem je zelf met een inwoner contact op, zorg dan dat deze jou kan terugbellen of -mailen;
- ✚ wees transparant over wat zij al dan niet kunnen verwachten;
- ✚ zorg dat elke ingang een toegang biedt. Ieder loket waar een inwoner aanklopt, moet weten waar en hoe de inwoner verder geholpen kan worden. Van kastje naar de muur sturen kan niet. Het gaat om menselijk contact, het goede gevoel. Daarvoor is een goede samenwerking nodig: complementair, waar mogelijk integraal en met een goede doorgeleiding naar de juiste hulp.

De informatie en dienstverlening sluiten aan bij de behoefte van de inwoner:

- ✚ sluit aan op het doen- en denkvermogen van inwoners en zorg voor begrijpelijke en hanteerbare informatie die het in ieder geval niet moeilijker maakt om een passende keuze te maken. Maak bijvoorbeeld vroegtijdig contact met een inwoner wanneer er onregelmatigheden blijken;
- ✚ zorg voor helder en gericht taalgebruik;
- ✚ zorg voor een goede aansluiting tussen de werkelijke behoefte van de inwoner en interventie/begeleiding. Kijk breder dan de enkelvoudige vraag waar de inwoner mee komt. Speelt er meer? Doe dus een brede intake. Wees alert op multi-problematiek.

⁶ Voor een uitgebreide beschrijving, zie bijlage 1.

⁷ Bronnen: interviews, rapport Divosa “Samen tot je recht komen” (2023) en de raadsbesprekingen over het programma Menselijke maat, het onderzoek Wijkteams en de opdracht wijkwelzijn.

Ondersteuning

Integrale samenwerking draagt bij aan:

- + verbeterde kennis van elkaars dienstverlening, kortere lijnen en inzet van elkaars expertise. Hierdoor worden inwoners beter en vollediger geïnformeerd en ontvangen zij sneller op de juiste plek de juiste hulp. De kortere lijnen dragen bij aan een warme overdracht, waardoor een inwoner het probleem niet herhaaldelijk hoeft uit te leggen;
- + dienstverlening waarin de inwoner centraal staat;
- + laagdrempeliger toegang: samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein is waardevol als je de toegang tot het sociaal domein laagdrempeliger wil maken;
- + lerend stelsel: van conflicten met inwoners kunnen we veel leren, door een lerend stelsel te organiseren.

Persoonlijke begeleiding

Bij de toegang of ondersteuning moet men zich niet alleen beperken tot het eigen vakgebied, maar moet breder worden gekeken. Vervolgens kan op basis van die intake de vrager niet alleen worden verwezen naar ondersteuningsmogelijkheden, maar zonodig ernaartoe worden begeleid. Bijvoorbeeld door het contact te leggen, het gesprek samen voor te bereiden en/of mee te gaan naar de eerste afspraak. En blijven volgen tot het gelukt is. Samenwerking tussen de diverse toegangen en ondersteuners is hierbij de basis voor een succesvolle begeleiding.

Cultuursensitiviteit

Je (culturele) achtergrond bepaalt voor een groot deel welke normen en waarden je hebt, hoe je naar de wereld kijkt en hoe je handelt. Om met alle inwoners met een hulpvraag goed contact te kunnen maken, is het van belang rekening te houden met de verschillen in etniciteit, leeftijd, sekse, seksuele voorkeur en beperking.

3.3 Uitwerklijnen

Uit de inventarisatie komt naar voren dat de POK-actielijnen zo sterk onderling samenhangen, dat een integrale uitwerking gewenst is. Op basis van de uitgangspunten en de uitkomsten van de inventarisatie zijn vijf uitwerklijnen opgesteld, te weten:

A. Bekendheid toegang

Het gaat hier om: a. investeren in de zichtbaarheid en bekendheid van de toegang en b. de informatie en dienstverlening goed laten aansluiten bij de behoefte van de inwoner. Op deze manier kan de inwoner zo snel als mogelijk de passende ondersteuning kan krijgen.

B. Warme begeleiding

Onder een warme begeleiding verstaan we begeleiders/ondersteuners/coaches die samen met inwoners werken aan oplossingen voor de problemen. Uitgangspunten zijn: persoonlijke aandacht, laagdrempeligheid, vanuit de leefwereld van de inwoner, een vinger aan de pols houden, buiten kaders durven denken en vooral niet het (ver)wijzen van plek naar plek. Een warme begeleiding betekent dat de medewerkers hiervoor deskundigheid en tijd nodig hebben.

C. Doorontwikkeling ondersteuning

Sinds 2015 kunnen inwoners met ondersteuningsvragen terecht bij de wijkteams in de verschillende stadsdelen. Om de passende hulp te blijven, bieden zijn de wijkteams in ontwikkeling. Daarvoor blijven we investeren in stevige (multidisciplinaire) lokale teams met voldoende kennis en expertise, die ook meer present zijn op de vindplaatsen

D. Juridische kwaliteitsverbetering

De juridische kwaliteitszorg⁸ is de laatste jaren sterk in ontwikkeling. Rechtsbescherming begint met kwalitatief goede besluiten van de overheid. We dienen blijvend te investeren in die kwaliteit, o.a. door het borgen van de kennis van het recht. Daarnaast ligt de nadruk steeds meer op een informele aanpak, waarbij het draait om het goede gesprek voeren, met een duidelijke motivatie van het besluit en verwachtingsmanagement.

Bij deze uitwerklijn merken we op dat het Rijk in 2018 het landelijke programma Stelselvernieuwing rechtsbijstand is gestart, met een dertigtal pilots en experimenten. Onderdelen zijn onder andere het beperken van het aantal juridische procedures die de overheid voert tegen burgers, het versterken van de sociale advocatuur en het versterken van de toegang tot het recht voor rechtzoekenden. Daarnaast ligt er een voorstel voor aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) om de menselijke maat in het bestuursrecht te vergroten en de rechtsbescherming te versterken. Ook is er een nieuw wetsvoorstel ingediend (Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein) om gegevensdeling bij meervoudige problematiek een juridische basis te geven.

E. Samenwerken en opleiding

De uitdrukking 'Samen maakt sterk' geldt ook voor het sociaal domein. Daarbij gaat het om samenwerking tussen de toegangen onderling, de ondersteuners onderling en de toegang en de ondersteuner. Denk aan bekendheid met elkaars dienstverlening, doorverwijzing en warme overdracht.

In het Sociaal Domein beschikken we over veel kennis en expertise. We hebben echter nog stappen te zetten om deze kennis en expertise meer integraal te benutten. Hiervoor is een gezamenlijk opleidingsplan nodig binnen het Sociaal domein, waarin ook externe partners deelnemen. Het doel is dat we een gezamenlijke visie hebben, meer dezelfde taal spreken en van elkaars ervaringen leren. Daarbij moet ook aandacht zijn voor cultuursensitief werken.

⁸ Juridische kwaliteitszorg heeft de volgende doelen: juridische kwaliteitszorg draagt bij aan onze opgaven; legitimering van bestuur naar inwoner; beheersen van risico's; vergroten van houdbaarheid van beleid en daarop gebaseerde besluiten/ maatschappelijk rendement; rechtmatig (feitelijk) handelen van de gemeente; voorkomen van onnodige schade en imagooverlies; benutten van kansen; en vergroten van betrouwbaarheid van de gemeentelijke overheid (bron: JKZ jaarplan 2023 gemeente Enschede).

4. ACTIES

Uit de inventarisatie kwam naar voren dat er al veel gaande is om de dienstverlening te verbeteren. Er lopen al diverse projecten en pilots (zie bijlage 1). Aan de hand van de uitwerklijnen bespreken we in dit hoofdstuk de acties waarin we vanuit de POK-middelen gaan investeren voor verdere uitwerking of borging, gebaseerd op de uitgangspunten (§ 2.3):

1. De leefwereld van de inwoner staat centraal,
2. Zoek de passende oplossing: zo eenvoudig waar kan, zo 'out of the box' waar nodig,
3. Borg een succesvolle aanpak in plaats van weer een nieuw experiment op te starten.

4.1 Acties per uitwerklijn

Ad A. Bekendheid toegang

- ✓ Eén-overheidsloket
Versterken van de samenwerking tussen KCC en de Wijkwijzers ten aanzien van Overheidsloket- en inkomensvragen, die een vrijwilliger niet kan of mag afhandelen. Het betreft de inzet van 2 fte. Bijdrage: € 100.000 per jaar.
- ✓ Wijkwijzer
De inzet van professionals van de partners op de locaties van de Wijkwijzer (Wijkteams, KCC en anderen) betekent dat er extra werkplekken moeten worden gecreëerd en ook jaarlijks moeten worden onderhouden. Bijdrage: éénmalig € 80.000 en € 20.000 per jaar.
- ✓ Huisartsen
Een goede samenwerking tussen huisartsen en het sociaal domein is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat inwoners eerder de juiste ondersteuning/ zorg ontvangen door de juiste professional. Het project SamSam beoogt 'samenwerking vanuit verbinding' te realiseren door middel van snel en adequaat contact tussen huisarts en zijn of haar vaste contactpersoon vanuit het sociaal domein. Inzet is kennisverkrijging van elkaars domein en netwerkversterking om zo de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren en passende ondersteuning op de juiste plek te realiseren. Bijdrage: € 100.000 per jaar.

Ad B. Warme begeleiding

- ✓ Bredere kijk
De ervaringen die zijn opgedaan tijdens de Toeslagenaffaire en de Twents Belofte (jongerenaanpak) geven goede handvatten om vanuit een bredere kijk vorm te geven aan de warme begeleiding van inwoners met een complexe(re) problematiek. Onderzocht moet worden hoe deze handvatten toegepast kunnen worden in de warme begeleiding door medewerkers van de diverse toegangen en ondersteuning. Bijdrage: eenmalig € 50.000, verspreid over drie jaar.
- ✓ Onafhankelijke cliëntondersteuning
Versterken ervan door:
 - kennis vergroten bij partijen in de toegang en ondersteuning over wat onafhankelijke cliëntondersteuners kunnen bieden, zodat zij inwoners daarnaar kunnen verwijzen als dat van meerwaarde is;
 - binnen Werk & Inkomen de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning onderzoeken;
 - samen met het Zorgkantoor komen tot een toegang aan specialistische cliëntondersteuning voor inwoners die een beroep doen op de Wmo en/of Wlz;
 - samen met de Regionale DoorzettingsMacht (RDM) komen tot integrale cliëntondersteuning bij het traject regionale doorzettingsmacht bij complexe GGZ-problematiek.De versterking leidt tot een structurele kostenuitzetting (€ 85.000) en vraagt ook een uitbreiding van de ambtelijke ondersteuning (0,2 fte). Bijdrage: € 105.000 per jaar.

Ad C. Doorontwikkeling ondersteuning ⁹

- ✓ Presentiebenadering wijkteams
De presentiebenadering houdt in dat de wijkteammedewerker meer aanwezig is in de contexten waar een vraag van de inwoner zich voordoet. De contexten zijn: scholen, Wijkwijzers, huisartsen en online-omgeving. De focus ligt eerst op de borging van de inzet van wijkteammedewerkers in de Wijkwijzers en van de schoolwijkcoach in de IKC. Bijdrage: € 500.000 per jaar.

⁹ Dit hangt ook samen met doorontwikkeling van de wijkwijzers.

Ad D. Juridische kwaliteitsverbetering

✓ Beantwoording juridische vragen inwoners

Uit de inventarisatie komt naar voren dat er steeds vaker inwoners aankloppen bij de Wijkwijzers en Wijkteams met een juridische vraag, waar niet altijd de expertise en vaardigheden in huis zijn om hier bij te (kunnen) helpen. Hier kan een verbeterslag in plaatsvinden door expertise toe te voegen aan de 'toegang' om de juridische vertaalslag te maken voor de inwoner. Dit vraagt een gezamenlijke samenwerkingsagenda tussen de afdeling Juridische Zaken, Werk en Inkomen, de Wijkteams en Juridisch Loket. Bijdrage: eenmalig € 10.000.

✓ Aanpak bezwaren en klachten

De informele aanpak wordt in principe zoveel mogelijk toegepast bij het team rechtsbescherming van JZ en de juristen van de vakafdelingen. De borging van de inzet van mediation- en bemiddelingsvaardigheden is echter nog niet organisatiebreed goed tot stand gekomen. De verbinding met andere gesprekstechnieken en initiatieven kan beter. Dit is dan ook opgenomen in de leerlijnen van alle juridische rollen.

In het kader van concernbrede hernieuwde aandacht voor mediationvaardigheden en de informele aanpak bij zowel het nemen van besluiten als in bezwaar- en klachtprocedures moet de werkwijze van de verschillende afdelingen bij elkaar worden gebracht (via scholing, coaching en een flyer).

Bijdrage: eenmalig € 5.000.

✓ Invoering Wams in het Sociaal Domein

Om het delen van informatie conform de Wet Aanpak Meervoudige Problematiek Sociaal Domein goed te kunnen vormgeven moeten werkprocessen worden opgesteld en medewerkers worden getraind. Hiervoor is tijdelijk extra capaciteit voor nodig (0,2 fte).

Bijdrage: eenmalig € 50.000, verspreid over twee jaar.

Multi-problematiek & privacy

Als een inwoner meerdere vormen van ondersteuning nodig heeft (bv. een uitkering, schuldhulp en zorg), moet voor de aanvragen elke keer dezelfde informatie worden aangeleverd. Reden hiervoor is dat de hulpverleners in het kader van de privacywetgeving geen informatie mogen uitwisselen. Terwijl voor de aanpak van de problematiek het wenselijk is dat de hulpverleners samen een plan van aanpak opstellen (bijvoorbeeld wijkteam-medewerker en consultant werk). De Wams moet hier uitkomst in brengen.

Ad E. Samenwerking, kennis en opleiding

✓ Cultuursensitief werken

Cultuursensitief werken betekent dat je (je) bewust bent van de effecten die culturele en levensbeschouwelijke achtergronden hebben op het alledaagse leven van mensen en daar rekening mee houdt in het contact dat je hebt met anderen. We adviseren te onderzoeken hoe het cultuursensitief werken bij toegang, ondersteuning en persoonlijke begeleiding te verbeteren.

Bijdrage: eenmalig € 50.000, verspreid over drie jaar.

✓ Programma Menselijke Maat

N.a.v. de eindrapportage van de Commissie Menselijke Maat "Maatvoering is mensenwerk II" (oktober 2021) is een projectteam samen met de Raadscommissie Menselijke Maat gestart met het invulling geven aan de aanbevelingen. In opmaat naar reguliere inbedding is een actieplan opgesteld voor 2023. In bijlage 1 is dit actieplan kort samengevat. Bijdrage: eenmalig € 75.000.

✓ Scholing & Opleiding

Om meer integraal te werken binnen het sociale domein helpt het om elkaar te kennen, dezelfde taal te spreken, een gezamenlijke visie te hebben en op ongeveer dezelfde manier te werken. Door een gezamenlijk opleidingsplan op te stellen met interne afdelingen (beleid en uitvoering) en netwerkpartners wordt kennis en expertise opgedaan om zo de beste ondersteuning te bieden aan inwoners in een kwetsbare positie. De trainingen IPW en Stress-sensitief werken worden daarbij verder uitgerold. Bijdrage: € 50.000 per jaar.

✓ Eenduidige kennis(bank)

Om inwoners met een hulpvraag de juiste ondersteuning te kunnen bieden, is actuele en betrouwbare kennis noodzakelijk. Dit kan met behulp van een kennisportaal, met actualiteiten, vakkennis, klantkennis en bedrijfskennis. Het kennisportaal voor Wijkteams, Wijkwijzers, Frontoffice en SBS is nog volop in ontwikkeling en biedt de mogelijkheid om het portaal (gedeeltelijk) beschikbaar te stellen voor netwerkpartners. Waardoor alle partijen vanuit dezelfde kennis kunnen handelen en iedereen elkaar snel kan vinden. Bij de ontwikkeling moet rekening gehouden met andere kennisportalen binnen het sociaal domein. Bijdrage: € 100.000 per jaar en eenmalig € 110.500, verspreid over twee jaar.

4.2 Implementatie en monitoring

Zoals in hoofdstuk 1 aangegeven, is dit bestedingsplan slechts de paraplu. De specifieke uitwerking van de acties vormt geen onderdeel van dit plan, de acties blijven belegd bij de verantwoordelijke afdelingen (inclusief besluitvorming, uitvoering en tempo). De POK-middelen dienen als ontwikkel- of impulsbudget om de acties mogelijk te maken, vlot te trekken of te kunnen borgen.

Waar het gaat om de inzet van de financiële middelen, wordt conform de gemeentelijke regels de gelden naar de acties geregeld. De middelen zijn tot maximaal 2027 gegarandeerd. De voor de actie verantwoordelijke afdeling moet er daarom attent op zijn om bij acties vroegtijdig na te denken over het vervolg na 2027: hoe wordt de impuls goed afgehecht, met name de financiering van geborgde acties?

Waar het gaat om de monitoring van de voortgang en het (beoogde en gerealiseerde) resultaat, moet onderscheid worden gemaakt tussen de individuele acties en het overall-effect. Bij de individuele acties zorgt de actie-eigenaar voor de monitoring en verantwoording via de IPC. Bij het overall-effect wordt aangesloten bij de verantwoording bij Open Enschede: ervaren de inwoners een betere dienstverlening, zijn er minder bezwaarschriften en dergelijke.

Hoofdstuk 5. FINANCIËLE VERTALING

Er is door het Rijk geld beschikbaar gesteld voor de uitwerking en uitvoering van de vier actielijnen, voor in totaal € 5.851.329 (bedragen in euro):

Actielijn	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
2 Rechtsbescherming	235.452	235.452	222.916	222.916	222.916	222.916	222.916
3 Systeemleren	47.969	47.969	47.969	47.969	47.969	47.969	47.969
4 Versterken wijkteam	480.214	480.214	480.214	480.214	480.214	533.571	533.571
5 Integraal werken	384.091	51.838	25.919	0	0	0	0
Totaal	1.147.726 ¹⁰	815.473 ¹⁰	777.018	751.099	751.099	804.456	804.456

De middelen zijn beschikbaar gesteld via de Algemene Uitkering. Concreet betekent dit dat de middelen enerzijds “vrij” inzetbaar zijn en anderzijds er geen verplichtingen gelden in relatie tot onder- of overbesteding van deze middelen. De middelen zijn opgenomen in het programma Vitaal & Sociaal, bij de producten Algemene voorzieningen/transformatie (lijn 2,3 en 5) en Wijkteams (lijn 4).

Bij de Gemeenterekening 2022 hebben we de Raad voorgesteld om in te stemmen met een bestemmingsreserve, zodat de niet-bestede middelen van 2021-2022 als impuls over de gehele looptijd kunnen worden ingezet. Ook dient de reserve om eventuele onder- en overbestedingen in de jaren 2023-2027 te salderen. Onder voorbehoud van besluitvorming van uw Raad blijft er dan ruimte (maximaal € 885.829) voor nieuwe initiatieven die bijdragen aan de doelrealisatie. Mocht er aan het eind van looptijd van de reserve (2028) nog saldo resteren, komt dit ten gunste van de algemene middelen vrij.

De voorzetting van de rijksmiddelen na 2027 is nog onzeker. In 2026 zetten we een actie in gang om in te schatten welke keuzes gemaakt moeten worden voor de continuering van de acties na 2027.

De bijdragen van de acties uit hoofdstuk 4 geven het volgende overzicht aan te verwachten uitgaven (in euro)*:

Actie	2023	2024	2025	2026	2027
Eén-overheidsloket	50.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Wijkwijzer					
Aanpassingen	80.000				
Onderhoud	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000
Huisartsen		100.000	100.000	100.000	100.000
Bredere kijk	10.000	25.000	15.000	PM	PM
Cliëntondersteuning	105.000	105.000	105.000	105.000	105.000
Cultuursensitief werken	15.000	25.000	10.000		
Programma Menselijke maat	60.000	15.000			
Presentiebenadering wijkteams	360.000	500.000	500.000	500.000	500.000
Juridisch vragen inwoners	10.000				
Aanpak bezwaren en klachten	5.000				
Invoering Wams	25.000	25.000			
Scholing & Opleiding	50.000	50.000	50.000	50.000	50.000
Kennisportaal					
Doorontwikkeling	58.000				
Organisatie toegang**	26.250	26.250			
Webredacteur en kennismanagement	50.000	100.000	100.000	100.000	100.000
Totaal	924.250	1.091.250	1.000.000	975.000	975.000

* bij personele inzet is geen rekening gehouden met loonindexatie; ** € 5.250 per organisatie

¹⁰ Saldo in bestemmingsreserve

Gesaldeerd (in euro):

	2023	2024	2025	2026	2027	Totaal
Lasten B	635.000	975.000	975.000	975.000	975.000	4.535.000
I	289.250	116.250	25.000	0	0	430.500
T	924.250	1.091.250	1.000.000	975.000	975.000	4.965.500
Baten *	777.018	751.099	751.099	804.456	804.456	5.851.329
Uit reserve	147.232	340.151	248.901	170.544	170.544	1.077.372

B = borgen/ structureel, I = impuls/ incidenteel, T = totaal

** = Totaal baten betreft de gehele periode 2021-2027*

Bijlage 1. INVENTARISATIE

Om in kaart te brengen hoe we de gemeentelijke dienstverlening voor inwoners in een kwetsbare positie te versterken, is gekeken naar de huidige situatie, het ondersteuningsaanbod en de ervaringen, verbeterpunten en ontwikkelingen daarin. In combinatie met literatuur en praktijkvoorbeelden zijn de uitwerklijnen ontstaan.

Toegang

Een inwoner kan op verschillende plekken zijn hulpvraag neerleggen. Waar moet niet uitmaken voor het vervolgproces, men komt altijd op juiste hulplocatie uit. Onder toegang verstaan we hier de manier waarop een inwoner met een vraag of een ondersteuningsbehoefte op de goede plek terecht komt binnen de gemeentelijke organisatie.

Uit de inventarisatie bleek dat er diverse toegangen zijn:

- Gemeente: naast het algemene loket (stadskantoor, KCC en website¹¹) wordt een 1-overheidsloket ontwikkeld, waarbij loketten van verschillende organisaties bij elkaar in het stadskantoor gevestigd zijn.
- IDO: bij het Informatiepunt Digitale Overheid in de bibliotheek kunnen mensen terecht als zij vragen hebben over bijvoorbeeld toeslagen, belastingen, DigiD, AOW, werk, uitkering, Donorregistratie, rijbewijs en zorg. De medewerkers van het Informatiepunt helpen hen zoeken naar de juiste informatie op de sites van de overheid.
- Wijkwijzer: is naast een ontmoetingsplek ook de plek voor informatie en advies over welzijn, zorg en ondersteuning in de wijk, waar vrijwilligers en professionals (van welzijn en Wijkteams) samenwerken (fysiek, digitaal en telefonisch).
- School / kinderopvang (IKC¹²): iedere school in Enschede heeft vanuit de Wijkteams een contactpersoon. Sinds schooljaar '21/'22 hebben we de aanwezigheid van wijkcoaches op vijftien van de Integrale Kindcentra in uren verdubbeld. De eerste ervaringen met deze werkwijze zijn erg positief. Daarnaast is er op scholen waar veel kinderen te maken hebben met Jeugdhulp, gespecialiseerde jeugdhulp in school aanwezig (OJA), gericht op het vroegtijdig en laagdrempelig inzetten van hulp¹³.
- Huisarts: de pilot met de praktijkondersteuner jeugd (POH) laat zien dat dit een goede ingang is naar zorg & ondersteuning.

Ondersteuning

Als een inwoner met een hulpvraag de toegang heeft gevonden, dient de inwoner op een gepaste manier ondersteund te worden.

Uit de inventarisatie kwamen de volgende ondersteuningsmogelijkheden naar voren:

- ✓ Welzijnswerk¹⁴: inzet is de sociale basis zó in te richten dat inwoners zich kunnen redden zonder specialistische hulp te hoeven vragen, omdat de ondersteuning die ze nodig hebben al in de basis aanwezig is. In 2017 is de beweging in gang gezet met het Nieuw Enschedees Welzijnsbeleid (NEW): een grotere rol voor welzijn in het sociaal domein, om zo inwoners laagdrempelig, passender en tegen lagere kosten te kunnen ondersteunen. In 2023 wordt de opdracht wijkwelzijnswerk vernieuwd, zodat deze beter bijdraagt aan het versterken van de sociale basis.

¹¹ Het algemeen loket is ook de toegang tot zaken rondom werk & inkomen.

¹² Binnen integraal kindcentrum (IKC) werken de basisscholen en de locatie(s) voor kinder- en buitenschoolse opvang intensief samen. Zij zorgen voor a) een doorlopende speel-, ontwikkel-, leer- en zorglijn voor kinderen van 0 tot 13 jaar en b) een aanbod van (aaneengesloten) opvang en onderwijs, zodat ouders in staat zijn hun werk en de zorg voor hun kinderen gemakkelijker te combineren.

¹³ Op een school met een Onderwijs Jeugdhulp Arrangement (OJA) werken onderwijs, jeugdhulpaanbieders en de gemeente samen. Doel is om kinderen en jongeren die dat nodig hebben op tijd hulp te bieden.

¹⁴ Inzet welzijnswerk is (helpen) vergroten van het welzijn van (groepen) inwoners in een kwetsbare positie in de samenleving. Het gaat om jongeren-, ouderen- en wijkwerk, opvoedondersteuning, budgethulp (advies, thuisadministratie, energiecoaching), hulp bij vervoer en boodschappen.

- ✓ Werk & Inkomen¹⁵: de (doelgroep- en wijkgerichte) ketenaanpak wordt doorontwikkeld, waarbij ook de aansluiting met de Wijkteams en de stadsdelen vorm en inhoud wordt gegeven. Daarnaast wordt de 'Keten van Dagbesteding naar Werk' opgepakt, waarbij ook de samenhang en samenwerking met DCW verder ingevuld wordt.
- ✓ Wijkteams: er vindt momenteel een onderzoek plaats naar de opdracht aan de Wijkteams. Hierbij is een toekomstgerichte aanpak uitgangspunt, omdat we voorbereid willen zijn op de ontwikkelingen en hierin verbeterpunten mee willen nemen¹⁶. Acties die al zijn ingezet zijn: de pilot wijkverpleging, de inzet op de presentiebenadering, gezamenlijk opleiding met partners en ontwikkeling van voorliggende voorzieningen.
- ✓ Stadsbank: inzet is duurzame financiële stabiliteit creëren door mensen weer in hun kracht te zetten als het gaat om financieel gezond worden én blijven. De Stadsbank werkt aan een klant- en resultaatgerichte dienstverlening. Hierin wordt samengewerkt met de afdelingen Werk & Inkomen en Wijkteams.
- ✓ Juridisch Loket: biedt hulp bij juridische vragen door informatie op de website en gratis persoonlijk advies voor mensen met een laag inkomen en weinig spaargeld. Inwoners kunnen bellen of (zonder afspraak) langskomen op een vestiging. Ontwikkelingen zijn: vanuit een brede blik kijken naar de hulpvragen van de inwoner, meer tijd voor een warme overdracht en het versterken van de samenwerking met ketenpartners.

Persoonlijke begeleiding

Een les uit de toeslagenaffaire is dat niet elke inwoner door z'n kwetsbare situatie in staat is om het goede gesprek te voeren over zijn hulpvraag. Iemand die met je meegaat naar de toegang of de ondersteunende organisatie, die je bijstaat in je gesprek, die je begeleidt in je zoektocht is dan een geruststellende gedachte.

Bredere kijk

Uit het voorbeeld op bladzijde 4 blijkt dat een bredere kijk, het naast de vrager te (blijven) staan en met warme hand begeleiden totdat de ondersteuning is gerealiseerd noodzakelijk zijn. Veel mensen in een kwetsbare situatie vinden het niet alleen moeilijk om een hulpvraag te stellen (uit schaamte, onbekendheid met de mogelijkheden o.i.d.), maar ook om de hulpvraag goed te formuleren. Achter de gestelde vraag zitten vaak veel meer vragen en onderliggende (soms complexe) problematieken. Bij de toegang of ondersteuning mag men zich niet alleen beperken tot het eigen vakgebied, maar moet breder worden gekeken. Vervolgens kan op basis van die intake de vrager niet alleen worden verwezen naar ondersteuningsmogelijkheden, maar zondig ernaartoe worden begeleid. Bijvoorbeeld door het contact te leggen, het gesprek samen voor te bereiden en/of mee te gaan naar de eerste afspraak. En blijven volgen tot het gelukt is. Samenwerking tussen de diverse toegangen en ondersteuners is hierbij de basis voor een succesvolle begeleiding.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Vanuit de Wmo is de gemeente verplicht om onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden¹⁷. Een onafhankelijk cliëntondersteuner helpt mensen de weg te vinden en denken mee in wat mensen nodig hebben. De hulpvraag van de inwoner staat centraal, niet de wet die toegang geeft tot de nodige ondersteuning.

Een bijzondere vorm van cliëntondersteuning is de ervaringsdeskundige. Dit is een persoon die door gerijpte en doorleefde ervaring van tegenslag, ziekte, beperking, lotgeval of levensomstandigheid in staat is om de zo opgedane kennis (door ervaring, niet door studie of onderwijs) professioneel in te zetten en over te dragen op anderen. Inzet van ervaringsdeskundigen kan in de herstelondersteuning, op alle leefgebieden, een belangrijke rol spelen om tot een betere participatie van burgers te komen, naast en in verbinding met andere (professionele) ondersteuning.

¹⁵ Dit is inclusief het voorkomen en bestrijden van schoolverzuim en –uitval bij jongeren van 12-27 jaar zonder startkwalificatie (Participatiewet, de Wet inburgering, Leerplichtwet en Wet RMC).

¹⁶ Zie raadsbrief 'Onderzoeksopdracht wijkteams' dd. 7 december 2022.

¹⁷ Artikel 1.1.1. van de Wmo 2015 definieert cliëntondersteuning als: "Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen"

Culturele sensitiviteit

Je (culturele) achtergrond bepaalt voor een groot deel welke normen en waarden je hebt, hoe je naar de wereld kijkt en hoe je handelt. Om met alle inwoners met een hulpvraag goed contact te kunnen maken, is het van belang rekening te houden met de verschillen in etniciteit, leeftijd, sekse, seksuele voorkeur en beperking.

Lopende acties

Uit de inventarisatie kwam naar voren dat er al veel gaande is om de dienstverlening te verbeteren. Er lopen al diverse projecten en pilots.

Ad A. Bekendheid toegang

✓ 1-overheidsloket

De afgelopen jaren heeft Enschede meegewerkt aan de pilot Gezamenlijke Dienstverlening op Locatie. Diverse uitvoeringsorganisaties waren één dag per week in het Stadskantoor om mensen met complexe vragen of die moeite hebben met digitale dienstverlening te helpen. Zowel vanuit het Rijk als door de VNG wordt nu opnieuw een voorstel op de bestuurstafels gelegd om 1-overheidsloket loket bij gemeenten in te voeren.

✓ Wijkwijzer

Het doel van de doorontwikkeling van de toegang is dat inwoners sneller verder kunnen, doordat zij eenvoudiger informatie en advies vinden en de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. De doorontwikkeling van de toegang zal ook leiden tot versterking van voorzieningen in buurten en wijken. Doel is ook om meer inwoners te bereiken en inzicht te krijgen in vragen en mogelijke oplossingen en daarmee bij te dragen aan meer algemeen gebruikelijke voorzieningen.

✓ Huisartsen

Uit het project Praktijkondersteuning huisartsen jeugd (POHJ) blijkt dat de inzet van wijkteammedewerkers bij huisartsen (een aantal uren in de week) zorgt voor extra korte lijntjes tussen de huisarts en het wijkteam en voor verlaging van de werkdruk bij huisartsen. De POHJ verleent lichte hulp en kan daarmee een verwijzing voorkomen maar ook normaliseren. De inzet van de POHJ leidt bovendien tot betere verwijzingen van jeugdigen naar tweedelijns zorg. Tot slot verleent de POHJ overbruggingszorg bij wachttijden en legt verbinding met het wijkteam indien nodig. Ervaringen van jeugdigen, ouders en betrokken professionals zijn (zeer) positief. Momenteel wordt ingezet op uitrol en borging van de inzet van de POHJ in de huisartsenpraktijk.

Ad B. Warme begeleiding

✓ Ervaringsdeskundigheid

Voor een inwoner kan het helpend zijn om in gesprek te gaan met een ervaringsdeskundige. Inwoners durven dan vaak meer te laten zien en uit te spreken. Daarnaast pikt een ervaringsdeskundige sneller of andere signalen op en kan beter doorvragen, aangezien de situatie herkenbaar is. Op deze manier kun je een doelgroep bereiken die je mogelijk niet op een andere manier ziet¹⁸.

Als pilot organiseert Ixta Noa een inloop met ervaringsdeskundigen voor inwoners met allerlei vraagstukken (heel laagdrempelig) en voor lotgenoten, waarbij ook trainingen aan vrijwilligers worden aangeboden. Op basis van de evaluatie wordt het vervolg bepaald.

✓ Twentse Belofte

Dit programma richt zich op jongeren tot 27 jaar die zonder startkwalificatie van school komen, aan het werk zijn of al langer zijn uitgevallen zonder school of werk. Het Actieteam voortijdig schoolverlaten (RMC) zorgt voor / ziet toe op passende begeleiding. Jongeren met multi-problematiek komen in aanmerking voor regie van een 'jongerencoach'. Deze houdt met een integrale blik het vizier op de toekomst van de jongere. Daarbij heeft hij een breed beeld van de jongere, heeft persoonlijke aandacht en blijft hij de vaste contactpersoon blijft, ook als de jongere tijdelijk een traject volgt. Hij houdt regie over het geheel aan ondersteuning op alle leefgebieden totdat de jongere dat zelf kan of tot aan 27 jaar.

¹⁸ Binnen het Platform Netwerk HET werken organisaties samen die met ervaringsdeskundigen werken.

Ad C. Doorontwikkeling ondersteuning ¹⁹

✓ Onderzoek Wijkteams

In 2023 vind er een onderzoek plaats naar de opdracht van de Wijkteams. Daarbij is aandacht voor een toekomstgerichte aanpak om zo voorbereid te zijn op de ontwikkelingen en hierin verbeterpunten mee willen nemen.

✓ Ketenaanpak Werk & Inkomen

De ketenaanpak houdt in dat collega's uit verschillende functionele afdelingen samen (in een keten) verantwoordelijk zijn voor een groep klanten. Zonder iets af te doen aan ieders eigen verantwoordelijkheid (en eigenaarschap) voor de kwaliteit van het eigen werk, wordt er dus een gezamenlijke verantwoordelijkheid toegevoegd. In de keten wordt bepaald wie de betrokken inwoner het beste verder kan helpen. In de doorontwikkeling van de ketenaanpak is ook de samenwerking met de Wijkteams (als sprake is van multi-problematiek of waar een wijkcoach al betrokken is) een thema.

Ad D. Juridische kwaliteitsverbetering

✓ Lerend effect

In de gemeentebegroting 2023-2026 zijn in het Programma Samenleving en Bestuur vier acties in dit kader opgenomen: het lerend effect van klacht- en juridische procedures in de primaire besluitvorming te borgen door integratie in het brede kwaliteitssysteem; werken aan het voorkomen en verminderen van onnodige procedures tussen burger en overheid in het bestuursrecht; een verbeterde bezwaarbehandeling door digitalisering en oplossings-gerichtheid horen; en de mogelijkheden onderzoeken voor meer integrale geschilbeslechting door de klacht- en bezwaarbehandeling beter op elkaar af te stemmen.

Ad E. Samenwerking, kennis en opleiding

✓ Gezamenlijke huisvesting maatschappelijke partners Rondkomen Met Je Inkomen

Armoede is niet alleen een financieel probleem, maar heeft ook invloed op andere leefgebieden. In het kader van 'Rondkomen met je inkomen' wordt momenteel een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd naar gezamenlijke huisvesting van de Voedselbank, de Kledingbank, het Meubeldepot en andere maatschappelijke partners. In het onderzoek wordt ook gekeken naar een gezamenlijke balie, waarin mensen ook worden verwezen naar andere (relevante) voorzieningen.

✓ Stadsbank

De Stadsbank heeft in overleg met de aangesloten gemeenten de strategie voor de toekomst van de Stadsbank vernieuwd: een klant- en resultaatgerichte expertise-organisatie in optimale verbinding met en faciliterend naar gemeenten en hun regie op het sociaal domein. Daarmee wordt de impact van de dienstverlening van de Stadsbank in het gemeentelijk sociaal domein vergroot.

✓ Strategie & Beleid Sociaal (SBS)

Het cluster SBS houdt zich de beleidsontwikkeling en -evaluatie op alle onderwerpen die spelen in het sociaal domein. In dat proces is ook implementatie in de uitvoering onderdeel, inclusief de gevolgen voor de dienstverlening. Om dit inzicht te krijgen, is werken vanuit inwonersperspectief nodig. Beleidsmakers moeten kunnen aansluiten bij de realiteit van inwoners en de uitvoering. Dit moet een onderdeel zijn van de op te stellen beleidsvoorstellen.

✓ Scholing & Opleiding

Bij de Wijkteams en Werk & Inkomen wordt ingezet op de IPW-waardendriehoek. Dit is een afwegingskader om maatwerk te legitimeren, aan de hand van de waarden: betrokkenheid, legitimiteit en rendement²⁰. Dit instrument wordt ook gebruikt in de Doorbraakmethode. Het IPW biedt cursussen aan over de inzet van het instrument in de praktijk. Daarnaast wordt bij de Wijkteams geïnvesteerd in stress-sensitief werken. Dit is ondersteuning bij sociale en financiële vraagstukken waarin nadrukkelijk rekening wordt gehouden met de wissel die chronische stress op mensen trekt. Deze dienstverlening sluit aan op de onregelende werking van aanhoudende stress en die mensen in die context in staat stelt om hun doelen vaker en sneller te realiseren. Ook de budgetadviesteams zijn inmiddels hierin geschoold.

¹⁹ Dit hangt ook samen met doorontwikkeling van de Wijkwijzers.

²⁰ De Algemene wet bestuursrecht (de algemene beginselen van behoorlijk bestuur) biedt voldoende ruimte om de belangenafweging met hulp van de waardendriehoek te maken.

Programma Menselijke maat

Gepland in de eerste helft van 2023:

- met managementteams en afdelingen, gemeentebreed, gesprekken (blijven) voeren over de Menselijke Maat: wat verstaan we er onder, wat doen we als het “wel klopt, maar niet deugt”, ruimte om te doen wat nodig is, werken en denken vanuit het perspectief van het huishouden?;
- samenhang aanbrengen binnen het programma “Open Enschede”;
- programma Menselijke Maat binnen het cluster Werk & Inkomen mede vorm geven en faciliteren;
- een eerste evaluatie met voorstellen om de Menselijke Maat een prominente plek te geven in de aansturing en het evenwicht met het middelenkader.

Dit vertaalt zich vervolgens in een aanpak in de tweede helft 2023:

- een werkgroep met vertegenwoordigers van het management, P&O en communicatie instellen;
- een groep kritische buitenstaanders (inwoners) formeren;
- investeren in levend houden van het onderwerp: hoe zorgen we er voor dat het geen korte hype wordt? Dit vraagt doorlopend aandacht, onorthodoxe middelen inzetten om leuk en verrassend te blijven;
- werksessies organiseren;
- managers faciliteren, zij zijn de opdrachtnemers.

Overige actielijnen

De overige actielijnen die binnen het programma Werk aan Uitvoering (WaU) van Rijk en VNG zijn opgenomen, zijn:

- 1) digitale overheid;
- 6) toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming;
- 7) (hoog) risicovol verward gedrag;
- 8) gemeentelijk ondersteuningsprogramma.

Voor de uitvoering voor de actielijnen 2, 3, 4 en 5 heeft het Rijk middelen aan de individuele gemeenten verstrekt tot en met 2027. De andere vier lijnen zijn niet bij de individuele gemeenten belegd, te weten de Koninklijke Bibliotheek (1), Centrumgemeenten Vrouwenopvang (6), Zorg- en Veiligheidshuizen (7) en de VNG (8). Zij vallen daarom buiten het bestek van dit plan.

Bijlage 2. TOTSTANDKOMING BESTEDINGSPLAN

De inventarisatie kan onderverdeeld worden in verschillende fasen:

Fase 1. Bestaande acties, mogelijkheden en wensen

- Projectplan vastgesteld
- Literatuuronderzoek naar definitie actielijnen en doelgroep
- Praktijkonderzoek naar behoeften doelgroep, huidig ondersteuningsaanbod en kansen

Fase 2. Vertaling naar uitwerklijnen en actiepunten

- Vijf uitwerklijnen uitgewerkt
- Concrete acties gekoppeld aan de uitwerklijnen

Fase 3. Toetsing eerste opzet

- Conceptversie voorleggen aan klankboardgroep
- Feedback verwerken

Fase 4. Verdieping actiepunten

- Gesprekken over specifieke acties
- Inzicht in financiële behoeften om acties te bereiken

Fase 5. Financiële vertaling, implementatie en monitoring

- Middelen koppelen aan de acties
- Meerjarig financieel overzicht (incidenteel en structureel)
- Overzicht eigenaar acties en nieuwe opdrachten
- Afweging voor monitoringsmethode

Fase 6. Bespreken concept opdrachtgever en wethouder

- Bestedingsplan voorleggen aan opdrachtgever
- Concept bespreken in MO Sociaal
- Concept bespreken in PO WI/Wijken
- Feedback verwerken

Fase 7. Bestuurlijke besluitvorming en definitieve versie

- Vaststelling door college en Raad

Bronnen van informatie:

Gesproken met:

- Stedelijke dienstverlening
- Juridische Zaken
- Concernstaf (opgaveregisseur Open Enschede)
- Juridisch Loket
- Jeugd & Wmo
- Wijkwijzers
- Wijkteams
- Bedrijfsbureau Wijkteams
- Werk & Inkomen
- Begeleidingsteam Toeslagenaffaire
- Strategie & Beleid Sociaal
- Programma Menselijke Maat
- iSociaal
- Programmabureau SD
- Bewoners Adviesraad Sociaal (BAS)

Geraadpleegde literatuur:

- VNG Ledenbrief Versterken gemeentelijke dienstverlening n.a.v. POK (14-12-2021)
- VNG Ledenbrief Versterken gemeentelijke dienstverlening: samen aan de lat (14-07-2022)
- VNG “Samenwerken aan vertrouwen: focus op uitvoering”
- VNG Focus op uitvoering'- in de propositie 'De winst van het sociaal domein'
- VNG Handreiking Cultuursensitief werken
- Minister voor Rechtsbescherming: brief aan Tweede kamer over zevende voortgangsrapportage stelsel-vernieuwing rechtsbijstand
- Dienstverleningsvisie Enschede
- Folder “Deelprogramma Burgergerichte overheid”
- Nota “Het vernieuwen van de toegang tot zorg en ondersteuning”
- Raadsvoorstel en raadsbrief voortgang Wijkwijzer,
- Projectvoorstel SamSam
- Nieuw Enschede Welzijn 2017-2022
- Verordening Jeugdhulp en MO Enschede 2019
- Raadsbrief proces opdracht wijkwelzijn (21-12-2022)
- Raadsbrief onderzoek Wijkteams (7-12-2022)
- Raadsbrief structurele voortzetting en uitbreiding OJA (24-2-2023)
- Gemeentebegroting 2023-2026
- Samen trots op Enschede, Coalitieakkoord 2022-2026
- Eindrapport Commissie Menselijke Maat: “Maatvoering is mensenwerk II” en raadsbrieven
- Jaarverslag Commissie Bezwaarschriften 2021
- Stadsbank – Uitwerkingsnotitie strategische agenda
- Koers Juridisch Loket
- Divosa Project Robuuste rechtsbescherming:
- Samen tot je recht komen: lessen en handvatten uit het project Rechtshulp en sociaal domein
- Betere toegang tot sociaaljuridische hulp bij kwetsbare situaties: wat is er nodig?
- Movisie: Integraal werken in Sociaal Domein
- Artikel Niet wakker liggen, maar wakker worden (Frank van Wijck, Leiderschap & Samenwerken)
- De Schuldenvrije route
- Zorg & SociaalWeb
- CBS

Overige bronnen:

- Commissie Menselijke maat: bijeenkomst 19-12-2022 en 06-03-2023
- Oriënterend/opiniërend gesprek raad onderzoek Wijkteams (16-01-2023)
- Oriënterend/opiniërend gesprek raad opdracht Wijkwelzijn (16-01-2023)
- Eindconferentie project Rechtshulp en sociaal domein (Divosa; 23-2-2023)
- Webinar Menselijke Maat (VNG en Movisie; 15-03-2023)