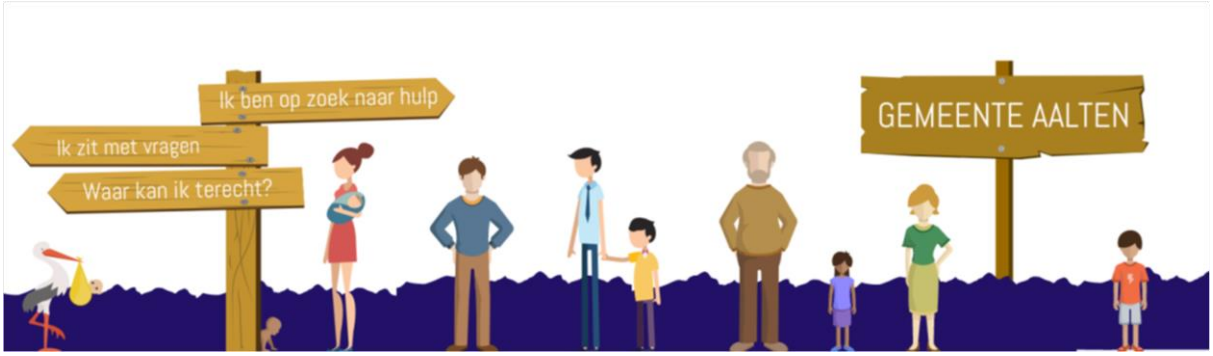
# HERINRICHTING TOEGANG




Kroezen, Marjolein

GEMEENTE AALTEN

**Inhoudsopgave**

Inleiding

***Hoofdstuk 1: Analyse Adviesrapport Radar***
1.1 Aanleiding
1.2 Achtergrond
1.3 Analyseaanpak
1.4 Programmalijn 1
1.5 Programmalijn 2
1.6 Programmalijn 3
1.7 Conclusie

***Hoofdstuk 2: Analyse Huidige Toegangsystematiek***
2.1 Analyse huidige wijze van toegang
2.2 Hoe ervaren onze medewerkers de huidige wijze van toegang?
2.3 Hoe ervaren onze gebruikers de huidige wijze van toegang?
2.4 Dromen
2.5 Conclusie

***Hoofdstuk 3: Theoretisch Kader***
3.1 Definitie van toegang
3.2 Rode draad in landelijke akkoorden en proposities
3.3 Uitgangspunten uit bestuurlijke afspraken, proposities, praktijkervaringen en wetenschap
3.4 Zeven uitgangspunten voor merkbaar verbeterde toegang (Movisie, 2022)
3.5 Basishulp en on-onderhandelbare voorwaarden
3.6 Wat werkt en wat belemmert? (Movisie, 2023)
3.7 Tien jaar na de decentralisatie: reflectie en aanbevelingen
3.8 Conclusie

***Hoofdstuk 4: De Toegang van de Toekomst***

Bronvermelding

**Inleiding**

De gemeente Aalten heeft de ambitie om de huidige wijze van toegang anders in te gaan richten. Deze ambities staan uitgewerkt in de nota Sociaal Domein uit 2021, 'Zo persoonlijk mogelijk blijven meedoen in Aalten' en in het uitvoeringsprogramma 2022-2026, 'Daadkrachtig, Duurzaam en Dichtbij'.

Tien jaar na de decentralisatie in het sociaal domein is de druk op gemeenten merkbaar toegenomen. Van hen wordt verwacht dat zij zorgen voor een toegankelijke, laagdrempelige en samenhangende toegang tot zorg en ondersteuning. De toegang vormt een essentieel onderdeel van het sociaal domein. Gemeenten hebben hierin een verantwoordelijkheid: zij zijn verplicht om ondersteuning voor inwoners begrijpelijk, laagdrempelig en dichtbij aan te bieden.

Het rapport "Herinrichting Toegang" beoogt inzicht te geven in de huidige stand van zaken en draagt bij aan het ontwikkelen van een toekomstbestendige toegang tot ondersteuning. Dit doen we aan de hand van een analyse van het adviesrapport van Radar, een kritische reflectie op de huidige toegangssystematiek, een theoretische onderbouwing, en een schets van hoe de toegang er in de toekomst idealiter uit zou moeten zien.

We starten in hoofdstuk 1 met een grondige analyse van het adviesrapport van Radar. In hoofdstuk 2 onderzoeken we hoe de huidige toegang wordt ervaren door medewerkers en gebruikers. Hoofdstuk 3 biedt een theoretisch kader, waarin we onder meer ingaan op landelijke ontwikkelingen, uitgangspunten en inzichten uit onderzoek en praktijk. Tot slot formuleren we in hoofdstuk 4 een visie op de toegang van de toekomst, gebaseerd op alle voorgaande inzichten.

Deze herinrichting is geen doel op zich, maar een noodzakelijke beweging richting een duidelijk gepositioneerde toegang waar inwoners centraal staan.

## Hoofdstuk 1 Analyse Adviesrapport Radar

### Aanleiding

In 2022 heeft bureau Radar, specialist in sociale vraagstukken, in opdracht van gemeente Aalten een adviesrapport opgeleverd met betrekking tot de herijking van de sociale basis binnen de gemeente. Dit rapport vormt sindsdien het fundament voor de verdere ontwikkeling en versterking van de sociale basis in gemeente Aalten.

In het kader van de voorbereiding op het project *'Eén Toegang Sociaal Domein'* is het van belang om dit eerdere adviesrapport te analyseren. De inzichten uit deze analyse zullen dienen als inhoudelijke onderlegger voor het vaststellen van de projectscope, het formuleren van heldere verwachtingen en het concretiseren van de beoogde doelstellingen van het project.

Radar heeft in het oorspronkelijke rapport diverse aanbevelingen gedaan ten aanzien van de herijking van de sociale basis. In deze analyse wordt de actuele stand van zaken met betrekking tot de opvolging van die aanbevelingen beschreven. Op die manier ontstaat er een helder beeld van waar gemeente Aalten momenteel staat en welke stappen nog nodig zijn om de doelstellingen van het project te realiseren.

### Achtergrond

*Aanleiding en achtergrond opdracht bureau Radar*
De gemeente Aalten wil een vitale sociale basis, zodat alle inwoners mee kunnen doen. Een vitale sociale basis draagt eraan bij dat inwoners voelen dat ze zich niet uitgesloten voelen, maar juist erbij horen, ertoe doen en mee kunnen doen op een manier die bij hen past en hen recht doet. Onder deze sociale basis verstaan we het geheel van formele en informele organisaties, diensten, voorzieningen en betrekkingen die het mogelijk maken dat mensen in redelijkheid in sociale verbanden (buurten, groepen, netwerken, gezinnen) samen kunnen leven en kunnen participeren in de samenleving. Van belang is dat de sociale basis goed kan inspelen op de huidige en toekomstige maatschappelijke opgaven in de gemeente Aalten.

Radar heeft vervolgens een analyse gemaakt van de vitaliteit van de sociale basis om te kunnen bezien waar herijking nodig is. Ook is er gekeken naar welke rol de gemeente wil innemen ten aanzien van de sociale basis. En hoe de sociale basis gefaciliteerd kan worden, hoe de verbinding met de toegang tot zorg en ondersteuning gemaakt kan worden. Deze vragen zijn destijds aanleiding geweest voor het onderzoek naar de sociale basis en de mogelijkheden voor herijking, voortvloeiend uit de in 2021 opgestelde kadernota sociaal domein '*Zo persoonlijk mogelijk blijven meedoen in Aalten'.*

Er is door Radar in beeld gebracht hoe de sociale basis eruit ziet en een analyse gemaakt van de sociale basis. Daarnaast zijn er aanbevelingen opgesteld voor herijking van de sociale basis. Radar heeft het onderzoek fasegewijs uitgevoerd waarbij ze inwoners, vrijwilligers en professionals actief in de sociale basis van gemeente Aalten intensief heeft betrokken. Helaas konden nagenoeg alle activiteiten als gevolg van de coronamaatregelen niet fysiek plaatsvinden, maar heeft er een online alternatief plaatsgevonden. Op basis van de uitkomsten van een documentenanalyse, interviews en werksessies is er een adviesrapport opgesteld met de belangrijkste conclusies en aanbevelingen voor

de herijking van de sociale basis.  Radar heeft deze aanbevelingen vertaald naar contouren voor herijking van de sociale basis opgesteld aan de hand van 3 programmalijnen.

**Analyse-aanpak**

In dit rapport wordt per programmalijn inzichtelijk gemaakt wat de stand van zaken is van de aanbevelingen uit het adviesrapport van Radar. De aanbevelingen uit het rapport zijn samengevat weergegeven in deze analyse. Voor het uitgebreide rapport verwijzen wij u naar de bijlage. Deze analyse is gemaakt aan de hand van bureaustudie en interviews met sleutelfiguren (zie bronnenlijst).

**Programmalijn 1 Visie sociale basis en rol gemeente**

*1.1 Visie op de sociale basis*

**Aanbeveling**
*Vertalen van het begrip de sociale basis en de invulling daarvan naar een visie op de sociale basis.* Hierbij is het van belang om de sociale basis ook terug te laten komen in gerelateerde beleidsnota's en het subsidie-instrumentarium die betrekking hebben op het versterken van de basisvoorzieningen/algemeen toegankelijke voorzieningen en het stimuleren van naoberschap. Ook adviseren we in de communicatie uitingen en publiekscampagnes het begrip sociale basis te gebruiken.

**Stand van zaken**
De sociale basis is geen losstaand gegeven, maar een integraal vraagstuk. Er is geadviseerd door Radar om een gezamenlijke visie op te stellen op de sociale basis. Er is in 2024 een visie vastgesteld op de sociale basis en de uitwerking hiervan; '*Visie op vrijwillige inzet, Iedereen is een Naober!*' *(Visie vrijwillige inzet 'Iedereen is een Naober! versie 3-10-2024.pdf*). Deze visie en de uitwerking hiervan wordt inmiddels verwerkt als rode draad in alle beleidsstukken- en voorstellen.

*Definitie sociale basis gemeente Aalten*

"Onder de sociale basis verstaan we het geheel van formele en informele organisaties, diensten, voorzieningen en betrekkingen die het mogelijk maken dat mensen in redelijkheid in sociale verbanden (buurten, groepen, netwerken, gezinnen) samen kunnen leven en kunnen participeren in de samenleving. Van belang is dat de sociale basis goed kan inspelen op de huidige en toekomstige maatschappelijke opgaven in de gemeente Aalten." *(visie vrijwillige inzet, 'Iedereen is een Naober!', 2024)*

*1.2 Rol van de gemeente ten opzicht van de sociale basis*

**Aanbeveling**
*Regievoeren*
Regievoeren door onder andere het aangeven van beleidskaders, maatschappelijke opgaven definiëren, subsidie verlenen en actie ondernemen, indien in de sociale basis knelpunten voordoen. Radar adviseert een systematiek te ontwikkelen van monitoring en deze gezamenlijk met de organisaties in de sociale basis uit te werken.

**Stand van zaken**
In april 2025 is binnen de afdeling Mens & Samenleving de 'Week van de Impact' georganiseerd, waarbij alle beleidsmedewerkers actief betrokken waren. Deze week is geïnitieerd vanuit de behoefte om de resultaten van lopende acties en opdrachten uit de Nota sociaal domein en de wettelijke opgaven beter te kunnen monitoren, mede in lijn met de ambities uit het raadsprogramma.

Binnen het sociaal domein is het meten van concrete resultaten een complexe opgave. Gemeente Aalten wil daarom meer sturen op impact: het zichtbaar maken van de daadwerkelijke effecten van beleid en inzet. Dit uitgangspunt wil de gemeente ook doorvertalen naar haar samenwerkingspartners. Van hen wordt verwacht dat zij inzichtelijk maken hoe de financiële middelen van de gemeente bijdragen aan het realiseren van beleidsdoelen en welke maatschappelijke impact daarmee wordt bereikt.

Een voorbeeld hiervan is de samenwerking met welzijnsorganisatie Figulus. Gemeente Aalten en Figulus werken gezamenlijk aan een langetermijnkoers, waarbij heldere doelstellingen worden geformuleerd. Figulus wordt gevraagd om jaarlijks te rapporteren over de bereikte impact van de geleverde inzet.
Daarnaast is BMC gestart met een BCF traject voor de drie grote culturele instanties die ook een bijdrage leveren aan de maatschappelijke impact. Oplevering hiervan staat gepland voor de behandeling van de begroting 2026.

*Terugkoppeling de Week van de Impact – een eerste stap (intranet, april 2025)*

Als beleidsmedewerkers in het sociaal domein hebben we in de eerste week van april de Week van de Impact georganiseerd. Een belangrijk moment om samen stil te staan bij de vraag: doen we de goede dingen, en doen we die goed? En: hoe kunnen we daar met elkaar meer grip op krijgen, hoe kunnen we gebruik maken van onze 'samenkracht'?

*Zes thema's, 25 wetten en uiteindelijk 62 opgaven*

Ons werk raakt aan zes hoofdthema's de we in het sociaal domein in onze gemeente onderscheiden:

1. Naoberschap: samen sterk in Aalten!
2. Een vitaal en gezond Aalten
3. Jong in Aalten
4. Veerkrachtig ouder worden in Aalten
5. Zorg en ondersteuning in Aalten
6. Blijven meedoen in Aalten

Naast deze thema's uit de nota sociaal domein hebben we te maken met wettelijke taken en ambities. Die zijn opgenomen in maar liefst 25 verschillende wetten.

In de Week van de Impact hebben we samen 62 verschillende opgaven benoemd die bij het sociaal domein horen. Voor het eerst hebben we die op een eenduidige manier in kaart gebracht, in een vast format. Zo ontstaat overzicht, voor onszelf, voor collega's, voor de raadsleden en voor de bij het sociaal domein betrokken organisaties in onze gemeente.

Naast de opgaven hebben we nog te maken met projecten en ontwikkelingen in het sociaal domein.

*Drie borden voor meer samenhang*

Om meer regie te krijgen op wat we doen en waar we naartoe willen, werken we met drie 'borden':

1. Opgavenbord – wat willen we bereiken en loopt dat op schema?
2. Capaciteitsbord – wat kunnen we doen met de mensen en middelen die we hebben?

3. Projectenbord – welke resultaten boeken we op projecten en ontwikkelingen?

Deze borden maken zichtbaar waar we staan, waar knelpunten zitten en waar we op tijd kunnen bijsturen. Dat helpt ons om met elkaar het goede gesprek te voeren én om keuzes te maken.

*Focus op waar we wél invloed op hebben*

De realiteit is dat onze ruimte om te sturen binnen het sociaal domein beperkt is: zo'n 10 tot 15% van wat we doen kunnen we echt lokaal beïnvloeden. De rest wordt bepaald door landelijke wetgeving en verplichtingen. Dat maakt het des te belangrijker om onze energie te richten op waar we wél het verschil kunnen maken, zoals:

1. het organiseren van toegang tot zorg en ondersteuning & veel aandacht voor preventie
2. goede contractbeheersing
3. efficiënte werkwijzen (denk aan gebruik van AI, systemen en een eenduidige verslaglegging)

**Impact: Meten = weten = bijsturen**

Bij elke opgave horen concrete resultaten en kentallen. De kentallen geven aan op welke manier we de impact meten. We gaan vanaf nu maandelijks met elkaar kijken naar de voortgang, bespreken waar nodig aanpassingen, en delen periodiek de stand van zaken met de raad via de P&C-cyclus. Aan het eind van het jaar evalueren we per opgave wat er is bereikt (welke impact we hebben gemaakt). Dat is meteen het startpunt voor het volgende jaar.

**Aanbeveling**
*Faciliteren* door het netwerk van de gemeenten in te zetten alsmede middelen van de gemeente, zoals kennis, infrastructuur en communicatiemogelijkheden.
*Verbinden en Kennisdelen,* waarbij de gemeente een verbindende rol heeft ten aanzien van de sociale basis en kennis kan delen.

**Stand van zaken**
Gemeente Aalten organiseert meerdere structurele bijeenkomsten om de samenwerking, verbinding kennisdeling en betrokkenheid binnen de sociale basis te versterken. Voorbeelden hiervan zijn;

*Brede Blik op Gezondheid*
Twee keer per jaar vindt de bijeenkomst *'Brede Blik op Gezondheid'* plaats, waarvoor het gehele voorliggende veld wordt uitgenodigd. Maar ook professionals vanuit sport, cultuur, sociale basis, eerstelijns zorgorganisaties, samenwerkingspartners van buurgemeenten en partners vanuit plan Talent worden uitgenodigd. Deze bijeenkomst wordt georganiseerd in samenwerking met regionaal adviesorganisatie voor zorg en welzijn, Proscoop en vindt plaats in een lokaal gemeenschapshuis. Doel is het versterken van de integrale aanpak rond gezondheidsthema's binnen de gemeente.

*Lunchbijeenkomsten voor professionals*
Eveneens twee keer per jaar worden er informele lunchbijeenkomsten georganiseerd: tweemaal voor de kern Aalten en tweemaal voor de kern Dinxperlo. Tijdens deze bijeenkomsten komen professionals

uit de sociale basis, 1e lijns zorgorganisaties, wijkzorg, praktijkondersteuners, politie en woningcorporatie samen om op laagdrempelige wijze kennis en ervaringen te delen, signalen uit de praktijk te bespreken en de onderlinge verbinding te versterken rondom gezamenlijke doelstellingen.

*Verenigingsavonden*
Meerdere keren per jaar organiseert de gemeente in samenwerking met Talentverbinders, Figulus Welzijn en de Aaltense Uitdaging verenigingsavonden voor vrijwilligers actief in de sociale basis. Deze avonden zijn thematisch van aard en bieden vrijwilligers de gelegenheid om kennis op te doen, ervaringen uit te wisselen en in contact te komen met anderen binnen het vrijwilligersnetwerk. Een verenigingsavond gaat in op lokaal en/of landelijk beleid en subsidiemogelijkheden die er zijn.

*After Lunch Tip*
Binnen de organisatie worden er momenten georganiseerd, zogenaamde after lunch tips, toegankelijk voor de hele organisatie, gekoppeld aan verschillende thema's en uitgevoerd door medewerkers en ook samenwerkingspartners. Met als doelstelling: samenwerken, deskundigheidsbevordering en netwerken.

*Bijeenkomsten georganiseerd vanuit de LEA* (lokaal educatieve agenda). Het doel van de LEA is om gezamenlijk te werken aan gelijke kansen en het veilig en gezond opgroeien van kinderen en jongeren in de gemeente Aalten. Er wordt minimaal eenmaal per jaar een bijeenkomst georganiseerd met de betrokken partners. Betrokken partners zijn Primair onderwijs, Voortgezet onderwijs, Kinderopvangorganisaties, Bibliotheek, Jeugdgezondheidszorg (Yunio / GGD), Ondersteuningsteam (OT), Samenwerkingsverbanden (PO, VO), Welzijnswerk (Figulus) en Gemeente.

*Bestuurdersoverleg*
Driemaal per jaar vindt er overleg plaats tussen bestuurders van initiatieven binnen de sociale basis.

*1.3 Sociale Basis en gemeentelijke organisatie.*

**Aanbeveling**
*Introduceren programmaoverleg sociale basis*. Uit het onderzoek van Radar is gebleken dat er sprake is van een zekere interne verkokering. Met een programmaoverleg sociale basis kan beleidsafstemming plaatsvinden en gemonitord worden hoe de uitvoering verloopt van de beleidskeuzes voor de sociale basis. Wij adviseren hierbij ook de beleidsterreinen sport en cultuur te betrekken. Ook is het van belang de sociale basis waar het gaat om met name het informele georganiseerde aanbod te betrekken bij fysieke opgaven en omgevingsvraagstukken, zoals bij gebiedsstructuurvisies, in het kader van de Omgevingswet.

**Stand van zaken**
*Integraal Casuïstiekoverleg en Organisatiebreed Bewustzijn*
Binnen gemeente Aalten is een integraal casuïstiekoverleg ingericht waarin professionals vanuit verschillende functies samenkomen. Dit overleg vindt elke zes weken plaats en wordt voorgezeten door een beleidsmedewerker. Tijdens het overleg wordt een casus ingebracht, waarbij gezamenlijk wordt beoordeeld wat er nodig is, volgens de omgekeerde toets (als professional eerst naar het doel kijken en niet zozeer naar de specifieke regels en kaders van de wet, maar naar de kernwaarden-doen wat nodig is). Het overleg draagt bij aan een gedeeld perspectief en een meer integrale benadering van hulpvragen.

*Bewustwording*
Daarnaast is er binnen de organisatie een toenemend bewustzijn zichtbaar over het belang van het betrekken van de sociale basis bij fysieke opgaven en omgevingsvraagstukken. Dit sluit ook aan bij de uitgangspunten van de Omgevingswet, waarin een integrale en participatieve benadering van maatschappelijke opgaven centraal staat.

*Beleidsoverleg*
Iedere vier weken vindt er beleidsoverleg Mens en Samenleving plaats. Dit is voor alle beleidsmedewerkers en kwaliteitsmedewerkers.

*Taakveldoverleg*
Consulenten, kwaliteitsmedewerkers en beleidsmedewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van bepaalde wettelijke taken (Jeugd, Wmo, schulden/armoede) hebben eenmaal per maand een taakveldoverleg. (*frequentie nog navragen)*

*Afstemmingsoverleg opgaveteams*
Eens per vier weken is er een afstemmingsoverleg met beleidsmedewerkers die gekoppeld zijn aan de opgaven: Preventie & Gezondheid, Geïndiceerde Zorg & Ondersteuning, Bestaanszekerheid & Participatie.

*Themabijeenkomsten*
Eens per drie maanden wordt er voor het hele team Mens & Samenleving een themabijeenkomst georganiseerd.

**Aanbeveling**
*Op locatie gaan werken*
Het is belangrijk om verbinding te maken met fysieke plaatsen waar professionals en vrijwilligers in de sociale basis actief zijn. Beleidswerkers en consulenten werken dan niet alleen in het gemeentekantoor, maar ook in kernen van de gemeente en kiezen hier een tijdelijke werkplek in bijvoorbeeld een gemeenschapshuis.

**Stand van zaken**
Deze aanbeveling wordt vooralsnog enkel door consulenten schuldhulpverlening ten uitvoer gebracht.

*1.4 Subsidiebeleid*

**Aanbeveling**
*Eén subsidieregeling sociale basis.* Komt tot één subsidieregeling, vereenvoudigen van subsidiebeleid en maak heldere keuzes.

**Stand van zaken**
Gemeente Aalten werkt aan een geactualiseerde subsidieregeling, waarbij wordt toegewerkt naar een onderscheid tussen structurele en incidentele subsidies. De organisatiesubsidie is reeds vereenvoudigd: aanvragers kunnen jaarlijks gebruikmaken van een beknopt aanvraagformulier. Deze aanvraag is bestedings- en verantwoordingsvrij, en dient voornamelijk om actuele contactgegevens te waarborgen. Ter borging van transparantie en verantwoording wordt van iedere subsidieontvanger eenmaal per drie jaar een jaarverslag gevraagd. Deze lichte vorm van verantwoording sluit aan bij het

streven naar administratieve ontlasting van organisaties, zonder het zicht op maatschappelijke opbrengsten te verliezen.

Kleine subsidies, zoals die voor (vrijwilligers)verenigingen, blijven van belang. Ze zijn niet alleen financieel ondersteunend, maar vervullen ook een symbolische functie: ze laten zien dat de gemeente het werk van deze organisaties erkent en waardeert. Deze erkenning draagt bij aan het opbouwen en behouden van goodwill binnen het maatschappelijk veld.

**Aanbeveling**
*Monitoring op maatschappelijke effecten*

**Stand van zaken**
*Ontwikkeling vijfjarenplan en herziening subsidiebeleid*
Gemeente Aalten werkt aan een vijfjarenplan gericht op het monitoren van subsidies en de daarmee behaalde resultaten. Er wordt toegewerkt naar het hanteren van streefcijfers en het implementeren van beleidsgestuurde contractfinanciering (BCF). Met BCF wordt beoogd om gezamenlijke opgaven binnen de sociale basis beter te formuleren en te beoordelen in hoeverre de ingezette middelen daadwerkelijk effectief en efficiënt bijdragen aan het realiseren van deze opgaven. Dit vereist nadrukkelijker effect- en prestatiemeting.

Bij de herformulering van het algemene subsidiebeleidskader voor het sociaal domein en de daarop gebaseerde specifieke subsidiebeleidsregels, moet rekening worden gehouden met deze doelstellingen. Tegelijkertijd dient er aansluiting te worden gezocht bij de uitvoeringsprogramma's die voortvloeien uit de *Uitvoeringsnota Sociaal Domein*, die in december 2022 is vastgesteld.
Op basis van de uitvoeringsnota worden de verschillende thematische onderdelen van het sociaal domein nu stapsgewijs uitgewerkt voor de periode 2023–2027. Deze periode geldt daarmee tevens als het kader voor de ontwikkeling van nieuw subsidiebeleid. (*Bron; https://aalten.begrotingsapp.nl/jaarstukken-2022/project/er-is-invulling-gegeven-aan-een-nieuw-algemeen-subsidiekader-in-dit-subsidiekader-wordt-de-systematiek-van-de-beleids-gestuurde-contractfinanciering-bcf-nadrukkelijk-gepositioneerd)*

*Van Output naar Outcome: Werken aan Resultaatgerichte Subsidierelaties*
Gemeente Aalten maakt de beweging van outputgericht naar outcomegericht werken. Het uitgangspunt is het opstellen van SMART-geformuleerde doelen in samenwerking met organisaties, gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Op basis van deze doelen worden kernindicatoren bepaald die de basis vormen voor structurele monitoring. In de afspraken wordt expliciet aandacht besteed aan de verhouding tussen de gemeentelijke investering en de behaalde resultaten: wordt het beoogde effect daadwerkelijk gerealiseerd en hoe draagt de organisatie bij aan de gemeentelijke beleidsdoelen?

Deze aanpak markeert een verschuiving naar meer doeltreffendheid binnen subsidierelaties. Daarbij wordt ook bewuster gekeken naar de impact die van een organisatie verwacht mag worden in relatie tot de ontvangen subsidie.

Er is inmiddels een start gemaakt met effect- en prestatiemeting als onderdeel van de beleidsgestuurde contractfinanciering (BCF). Hoewel deze systematiek nog niet volledig is geïmplementeerd, is onder betrokkenen het bewustzijn over het belang van deze vorm van

monitoring sterk aanwezig. De recent georganiseerde *Week van de Impact* wordt daarbij gezien als een succesvolle en inspirerende aftrap.

**Aanbeveling**

*Uitdaagrecht*

In het kader van versterking van de sociale basis is het interessant om te onderzoeken of er draagvlak is voor het uitdaagrecht en wat hiervoor nodig is. Het Uitdaagrecht, ook wel "right to challenge" genoemd, is een systeem waarmee bewoners, maatschappelijke organisaties en andere initiatiefnemers de overheid uitdagen om bepaalde taken te verlenen aan deze initiatiefnemers. Dit houdt in dat ze kunnen verzoeken om een overheidstaak over te nemen of te coproduceren, met als doel de uitvoering slimmer, beter, goedkoper of anders te doen.

**Stand van zaken**

Gemeente Aalten gaat dit verder uitwerken in de nieuwe participatieverordening welke voor 2027 gerealiseerd moet zijn.

**Programmalijn 2 Versterken sociale basis zelf**

*1.1 Vitaliteit van de sociale basis*

**Aanbeveling**
*Innoveren van naoberschap.*

**Stand van zaken**
Er is in 2024 een visie op vrijwillige inzet opgesteld*;* Visie op vrijwillige inzet Iedereen is een naober! *(Visie vrijwillige inzet 'Iedereen is een Naober! versie 3-10-2024.pdf).* Hierin zijn onder andere ontwikkelingen, knelpunten en trends beschreven die van invloed zijn op het zogenaamde naoberschap.

Samen met de welzijnsorganisatie is er aandacht voor monitoring en innovatie van naoberschap. Zo is er bijvoorbeeld het project naobercompetities een aantal jaren geleden gestart. Waarbij recent het project vrijwillige inzet voor derde klassers van de middelbare school is gestart. (Jongeren aan zet: vrijwilligersproject Schaersvoorde | Onderwijs - aaltenvooruit.nl)

**De Graafschap verbindt Naobers Competitie voor kinderen in Aalten**

Om te stijgen in het De Graafschap Naobers klassement kan elk team naast de winnende punten tijdens het voetballen ook punten scoren door maatschappelijke activiteiten en/of klusjes te doen in Aalten. Voorbeelden hiervan zijn afval opruimen of tuinwerkzaamheden uitvoeren of taart bakken bij hulpbehoevenden. Hiervoor krijgen teams een keuzemenu waaruit je kunt kiezen. Daarnaast kunnen voor extra punten ook workshops worden gevolgd. Deze zullen plaatsvinden tijdens de competitiedagen. De Graafschap wil deelnemende kinderen belonen voor hun geleverde prestaties op en buiten het veld. Teams maken kans op diverse gave prijzen. *(Bron: https://www.achterhoeknieuws.nl/nieuws/sport/453723/de-graafschap-verbindt-naobers-competitie-voor-kinderen-in-aalten)*

**Aanbeveling**
*Outreachend werken*

**Stand van zaken**
*Aansluiten bij de leefwereld van inwoners*
Om blijvend aan te sluiten bij de behoeften en vragen van inwoners, is het van belang om gebruik te maken van bestaande structuren en initiatieven binnen de samenleving. Een voorbeeld hiervan zijn de *talentverbinders*, die op een laagdrempelige en outreachende manier werken. Zij vervullen een verbindende rol tussen vraag en aanbod in de wijk en dragen bij aan het versterken van de sociale basis.

De talentverbinders zijn verbonden aan het initiatief *Plan Talent*, dat is voortgekomen uit de Brede Regeling Combinatiefuncties (BRC). Door hun positie en werkwijze zijn zij in staat om snel signalen op te vangen en gerichte verbindingen te leggen die inspelen op actuele maatschappelijke behoeften. (Bron: Bestuurlijke afspraken Brede Regeling Combinatiefuncties 2023-2026 | Publicatie | Rijksoverheid.nl).

*Plan Talent*
Iedereen in onze gemeente heeft een talent. Daarom hebben gemeente Aalten, Figulus Welzijn, Careaz, Stichting Zorgcombinatie Marga Klompé, Estinea, het primair onderwijs en het Bariet zich verenigd in Plan Talent. De ontwikkeling van talent staat binnen dit plan centraal.

**"Sport, bewegen, kunst** en **cultuur** worden gezien als ideale 'instrumenten' om talent een impuls te geven. Ze dragen daarnaast bij aan een gezonde leefstijl, meedoen, ontwikkelen, samenwerken, leefbaarheid, integratie en plezier. Als Talentverbinders leveren we lokaal maatwerk en leggen we verbinding tussen de verschillende sectoren waaronder sport, welzijn, cultuur, onderwijs, zorg en sociale zaken. Zo dragen we bij aan een sterke vitale sociale basis waarin iedereen kan meedoen, de gehele gemeenschap, van jong tot oud.

We verbinden vraag en aanbod en werken vraaggericht. Passend aanbod wordt gerealiseerd. Initiatieven zijn vernieuwend, uitdagend en komen van de inwoners zelf! We maken gebruik van elkaars kwaliteiten, netwerk en middelen. De Talentcoaches binnen Plan Talent spelen een belangrijke rol bij de begeleiding, ondersteuning en uitvoering van de activiteiten.
Doelgroepen
Wij besteden aan iedereen aandacht maar voor de doelgroepen: ouderen, mensen met een beperking, kinderen, jongeren en statushouders soms net even iets extra's. Daarnaast leggen wij een extra focus op armoede, eenzaamheid en dementie."(*Bron: https://figulus-welzijn.nl/activiteit/plan-talent-gemeente-aalten/).*

Gemeente Aalten neemt actief deel aan de stuurgroep waarin ook vertegenwoordigers van alle betrokken partnerorganisaties zijn vertegenwoordigd. Gezamenlijk zijn zij verantwoordelijk voor de aansturing, inzet en het functioneren van de talentverbinders. Op dit moment vindt een evaluatie plaats van de huidige inzet van de inzet van de BCR middelen, waaronder plan Talent, met als doel om deze waar nodig te herzien of aan te scherpen.

De talentverbinders vervullen een belangrijke rol in het signaleren van behoeften onder inwoners en het verbinden van vraag en aanbod. Naast de talentverbinders beschikt gemeente Aalten over andere samenwerkingsstructuren zoals *Platform Aalten* en de *Aaltense Uitdaging*, die eveneens bijdragen aan de versterking van de sociale basis. Daarnaast werken de sociaal werkers van Figulus Welzijn outreachend in opdracht van de gemeente. Ook zij hebben goed zicht op wat er speelt in de leefwereld van inwoners en leveren daarmee een waardevolle bijdrage aan de integrale aanpak binnen het sociaal domein.

*Platform Aalten* verwijst naar een overlegorgaan dat is opgericht om de samenwerking tussen belangenverenigingen, gemeenschapshuizen en de zorgcoöperatie te bevorderen. Dit platform fungeert als overlegpartner voor de gemeente Aalten en wil een vaste rol in het gemeentelijk beleid innemen. Het platform is bedoeld om verschillende organisaties in Aalten te verenigen, waaronder belangenverenigingen, gemeenschapshuizen en de zorgcoöperatie, die allen met elkaar kunnen overleggen en samenwerken aan gemeentelijke projecten.

*De Aaltense Uitdaging* werkt aan het versterken van het sociale netwerk in de regio Aalten, door verenigingen en maatschappelijke organisaties te koppelen aan bedrijven met kennis, helpende handen en spullen. Zo helpen ze samen mee aan de leefbaarheid en duurzaamheid van onze gemeente. Bijvoorbeeld door de maatschappelijke beursvloer; een evenement waarbij lokale verenigingen, stichtingen, initiatieven en bedrijven bij elkaar komen. In plaats van geld uit te wisselen,

bieden ze diensten, expertise, materialen of andere hulpbronnen aan elkaar aan. Dit kan variëren van het delen van kennis en vaardigheden tot het aanbieden van ruimtes, apparatuur of inventaris. Het doel is om de lokale gemeenschap te versterken door samenwerking en het creëren van waarde met gesloten beurzen. En door de duurzame marktplaats voor de Achterhoek. (*Bron: https://achterhoekseuitdaging.nl/vraag-aanbod/*)

*Oudtopia*
In de campagne van Oudtopia (oud worden in Aalten; mooie toekomst in Aalten) worden op dit moment ideeën die leven bij inwoners in beeld gebracht.

*Ervaringsdeskundigheid*
Er wordt inmiddels meer ingezet op ervaringsdeskundigheid (armoede, jeugd, ouderen, doelgroepen). Zo is er een klankbordgroep opgezet voor armoede en schulden en deze adviseert gevraagd én ongevraagd actief mee over beleidsontwikkeling.

*Welkomstgesprekken*
Op initiatief van woningbouwvereniging de Woonplaats worden er welkomstgesprekken gevoerd met alle nieuwe inwoners van buiten de gemeente Aalten, die een woning gaan huren bij de Woonplaats. Nieuwe inwoners maken dan tijdens de sleuteloverdracht kennis met medewerkers van de gemeente die werken bij hulp bij geldzaken, participatie en zorg en veiligheid. Daarnaast sluit er iemand aan vanuit maatschappelijk werk Sensire en wanneer er kinderen betrokken zijn sluit ook Yunio aan.

**Aanbeveling**
*Buurtverbinders inzetten*

**Stand van zaken**
In gemeente Aalten vindt veel ongeorganiseerde vrijwillige inzet plaats. Ongeorganiseerde vrijwillige inzet wordt niet vanuit organisaties geboden. Dit doen inwoners zelf. Inwonersinitiatieven en burenhulp zijn voorbeelden van ongeorganiseerde vrijwillige inzet. Deze vorm van vrijwillige inzet raakt nauw aan naoberschap. Maar nog niet in alle wijken, kernen en buurtschappen vindt dit in dezelfde mate plaats. Voor het aanjagen van de ongeorganiseerde vrijwillige inzet c.q. het naoberschap wil gemeente Aalten Buurtverbinders inzetten. Buurtverbinders zijn buurtbewoners met een sterk netwerk in de buurt, die buurtbewoners, initiatieven en organisaties weten te verbinden. Zij spelen een heel belangrijke rol in een gemeenschap. Deze buurtverbinders wil gemeente Aalten, in samenwerking met Figulus Welzijn, inzetten om de vrijwillige inzet en het gevoel van Naoberschap te stimuleren. Dit is een werkwijze die gemeente Aalten gaat ontwikkelen. De eerste pilot voor toekomstbestendige buurten is in 2024 gestart.
*(Bron: Visie op vrijwillige inzet, 'Iedereen is een Naober')*

**Aanbeveling**
*Ondersteuning voor vrijwillige bestuurders*

**Stand van zaken**
Gemeente Aalten kent een actief en betrokken vrijwilligersnetwerk. Dit komt tot uiting in de gemeentelijke visie op vrijwillige inzet: *"Iedereen is een naober"*. Vrijwilligerswerk vormt een belangrijke pijler binnen de sociale samenhang van de gemeente.

Ter ondersteuning van het vrijwilligersleven faciliteert de gemeente regelmatig thematische bijeenkomsten voor verenigingen; *verenigingsavonden.* Deze avonden zijn gericht op kennisdeling,

netwerken en het inspelen op actuele ontwikkelingen binnen het maatschappelijk veld. Denk hierbij aan een informatieavond over het UBO register. Er kwamen vanuit verschillende vrijwilligersorganisaties vragen over deze registratie. Hier is door de gemeente op ingespeeld door een informatieavond te organiseren. (Vrijwilligersorganisaties moeten, net als andere organisaties, de UBO's (Ultimate Beneficial Owners) registreren in het UBO-register van de Kamer van Koophandel. Dit betekent dat zij de namen en gegevens van de personen die de (uiteindelijke) eigenaar zijn van, of zeggenschap hebben over de organisatie, moeten registreren.)

Daarnaast speelt de *Aaltense Uitdaging* een centrale rol in de ondersteuning van vrijwilligersorganisaties. Dit initiatief vervult een bemiddelende functie tussen maatschappelijke organisaties en het lokale bedrijfsleven, zoals ook eerder beschreven. *(Bron: https://aaltenseuitdaging.nl/)*

Ook kan er een beroep worden gedaan op *het vrijwilligersservicepunt* die belegd is bij Figulus Welzijn. Het VSP ondersteunt, adviseert en werkt samen met organisaties, verenigingen en stichtingen om het vrijwilligerswerk voor iedereen toegankelijk en aantrekkelijk te maken.

Daarbij is er ook nog een aanbod vanuit *de Academie* waar vrijwilligers uit Aalten een beroep op kunnen doen. De Academie is ook belegd bij Figulus Welzijn. Meerdere malen per jaar kunnen vrijwilligers gratis deelnemen aan informatiebijeenkomsten.

**Aanbeveling**
*Mantelzorgondersteuning*

**Stand van zaken**
Mantelzorgondersteuning wordt uitgevoerd door Figulus Welzijn. Ook is er recent een aanbod bijgekomen, specifiek gericht op de jonge mantelzorger. Daarnaast is er mantelzorg ingeregeld vanuit GGNet gericht op mensen met een betrokkenheid bij psychische klachten.

**Aanbeveling**
*Aandacht voor specifieke doelgroepen*
Radar beveelt aan om speciale aandacht te ontwikkelen voor inwoners met een psychische kwetsbaarheid. Door te zorgen voor een locatie waar deze groep mensen terecht kan voor daginvulling in de sociale basis en inloopvoorzieningen inclusiever te maken.

**Stand van zaken**
Er is binnen gemeente Aalten gekozen voor inclusieve inloopvoorzieningen, niet specifiek gekoppeld aan een doelgroep. Dit aanbod wordt uitgevoerd door Figulus Welzijn. Recent is er een nieuwe inloopvoorziening gestart, ‘lunch lokaal’. Estinea verzorgt samen met Figulus deze inloop, waarbij iedereen welkom is en de wens is dat mensen met een psychische kwetsbaarheid bereikt gaan worden. De lunch wordt bereidt door vrijwilligers en deelnemers van Estinea *( Lunch Lokaal: een ontmoetingsplek voor iedereen | Maatschappij - Achterhoeknieuws.nl).* De inloop is gefinancierd vanuit regionale gelden beschermd wonen. Begeleiding wordt gefaciliteerd vanuit Estinea en Figulus. Begeleiding van Estinea biedt tevens coaching aan medewerkers van Figulus op het gebied van werken met mensen met een psychische kwetsbaarheid. Over een jaar wordt deze inloop geëvalueerd (februari 2026). Er wordt gemonitord wat er aan begeleiding wordt geboden, om te

kijken of de huidige inzet toereikend is. Daarnaast wil men zorgvuldig kijken naar welke impact er gemaakt wordt met deze inloop en welke doelgroepen er bereikt worden.

Er wordt aangegeven dat er al veel aanbod is en dat de wens is om het aanbod sterker te verankeren in de samenleving, in plaats van extra aanbod creëren. Gemeente Aalten sluit aan bij de regionale transformatieplannen vanuit het Integraal Zorg Akkoord (IZA). Met specifiek aandacht voor het thema mentale gezondheid.

***Aanbeveling***
*Zorg voor een goede vroegsignalering bij specifieke problematiek door goede verbindingen te leggen.*

**Stand van zaken**
De sociaal werkers van Figulus zijn tevens welzijncoaches, en zijn gekoppeld aan de huisartsen, waardoor de lijnen kort zijn. Hierdoor worden inwoners met bijvoorbeeld eenzaamheidsproblematiek of somberheidsklachten op een laagdrempelige wijze uitgenodigd om deel te nemen aan een inloopvoorziening. Daarnaast wordt aangegeven dat de werkers van Figulus genesteld zijn de Aaltense samenleving, waardoor er vroegsignalering kan plaatsvinden.

***Aanbeveling***
*Participatie van kinderen in kwetsbare posities aan vrije tijdsactiviteiten, zoals sport en cultuur.*

**Stand van zaken**
Dit wordt georganiseerd door Figulus, kinder- en jeugdwerk. Bijvoorbeeld de sport- en cultuurcaroussel. *(Bron: Kinderactiviteiten Aalten - Figulus Welzijn)*

**Aanbeveling**
*Zorg voor blijvende aandacht voor preventieprogramma's, zoals weerbaarheidstrainingen, in de sociale basis.*

**Stand van zaken**
Dit wordt georganiseerd vanuit het Preventie Platform Jeugd. *(Bron: Kind en weerbaarheid)*

**Aanbeveling**
*Kenbaarheid van de sociale basis*
Een goede kenbaarheid van de sociale basis is cruciaal voor zowel de inwoners als professionals. Kies voor één informatiesysteem/communicatiesysteem met adequaat beheer.

**Stand van zaken**
Inmiddels is gemeente Aalten gestopt met de website Samen Aalten. Uit het onderzoek van Radar bleek dat dit aanbod niet geheel voldeed aan de verwachtingen. Er wordt nu gewerkt met Vitaal BAD, waarvan het eigenaarschap bij Plan Talent ligt**.** Het aanbod van deze website wordt meegenomen in de evaluatie van plan Talent. De website lijkt niet te bieden waaraan behoefte is. De voorkeur lijkt uit te gaan naar een digitaal aanbod waarbij de gemeente de regie heeft. Een plek waar al het aanbod aan activiteiten, hulp, ondersteuning verzameld is en voor iedereen toegankelijk is.

Figulus is actief op diverse sociale media om hun aanbod kenbaar te maken. Daarnaast bestaat er de *'Plusser'*. 'De Plusser' is van en voor ouderen en Figulus ondersteunt hierin. Hiermee wordt geprobeerd inwoners te bereiken met een nieuwsbrief die tweemaal per jaar wordt uitgegeven en opgestuurd aan inwoners en daarnaast op diverse plaatsen te vinden is.

*Meedoen!*
Eenmaal per zeven weken verschijnt er een Meedoen! katern in de Aalten Vooruit en in De Band (lokale huis-aan-huis kranten), een uitgave van gemeente Aalten. Hierin kunnen inwoners lezen over activiteiten om(weer) mee te kunnen doen en worden ze geactiveerd om zelf de stap te zetten. De focus van de Meedoen! ligt op preventie; meedoen binnen de samenleving. Maar ook worden er ervaringsverhalen gedeeld en inkijk gegeven in het werk van professionals in het voorliggend veld.

**Hier ligt een aandachtspunt: Maak de sociale basis meer zichtbaar- aandacht voor positieve verhalen uit de samenleving en één digitaal overzicht over het aanbod. Zodra er een keuze is gemaakt voor mogelijk een herzien platform vraagt dit vervolgens om intensieve promotie- een actiever communicatiebeleid.*

**Programmalijn 3 Toegangssystematiek en verbinding sociale basis**

*1.1 Algemene aandachtspunten*

**Aanbeveling**
*Verbinding tussen sociale basis en gemeente versterken.* Op dit moment kent de gemeente een zorgloket in naam, maar niet in de fysieke zin. Het is ingebed in het werkproces van het Klant Contact Centrum (KCC), waardoor focus en effecientiviteit in de verwijzing aandachtspunten zijn. In relatie daartoe staat ook dat er goede afspraken moeten worden gemaakt over de rolverdeling, zodat iedereen op de hoogte is van wie wat doet.

**Stand van zaken**
Er ligt al sinds 2022 de wens om de toegang anders in te richten. Dit is de aanleiding van het project ‘één Toegang’, waar deze analyse een onderlegger voor is.
Er zijn afspraken gemaakt over rolverdeling, en bijvoorbeeld bereikbaarheid en bureaudiensten. Men geeft aan dat door werkdruk en wisselingen in teams dit vaak misloopt, waardoor onvoldoende bekend van elkaar is wie wat doet en telefoontjes onvoldoende doorgezet kunnen worden.

**Aanbeveling**
*Zichtbaarheid van de toegang vergroten.* Dit geldt niet alleen voor de toegang van de gemeente, maar ook voor de toegang via bijvoorbeeld Figulus. In buurten, gemeenschappen en in kleinere kernen zou Figulus nog aan zichtbaarheid kunnen behalen.

**Stand van zaken**
Dit wordt meegenomen in het project één Toegang. Daarnaast is Figulus zich bewust van dit aandachtspunt en wordt er steeds meer gewerkt met sociale media, banners, folders, nieuwsbrieven.

**Aanbeveling**
*Aandacht voor de uitgang van hulp en ondersteuning*. De sociale basis heeft een rol bij de toegang, maar ook bij de uitgang. Het is van belang dat wat de inwoner ontvangt via de toegang, ingebed is in de samenleving. Zorg dat professionals dichter betrokken worden op de sociale basis, of dat nu een gemeenschapshuis is of een sportclub.

**Stand van zaken**
Dit wordt meegenomen in het project één Toegang.

**Aanbeveling**
*Investeren in verschillende vindplaatsen van informatie en hulp.* Het is wenselijk om te komen tot laagdrempelige vindplaatsen met inloopfunctie in de kernen Dinxperlo, Aalten en Bredevoort; in een gemeenschapshuis in samenwerking met Figulus, met daarnaast een centraal sociaal loket in de kern van Aalten als toegang.

**Stand van zaken**
Inmiddels is het Vraag en Advies Team gestart (VAT-team). Een team wat bestaat uit medewerkers van verschillende organisaties binnen de sociale basis, die tweemaal per week twee uur beschikbaar is op het gemeentehuis voor vrije inloop voor allerhande vragen op het gebied van ondersteuning en welzijn. Er is een eigen team opgesteld, met eigen mailadres en telefoonnummer.

Men geeft aan dat het VAT-team een mooie start is om toe te werken naar een verbetering van de toegang, met onder andere meer laagdrempelige vindplaatsen.

Het VAT-team is voortgekomen uit het project inwonersondersteuning, wat op dit moment nog loopt tot juni 2025. Vanuit het VWS zijn middelen beschikbaar voor het versterken van clientondersteuning binnen gemeenten. Gemeente Aalten heeft in de regio deelgenomen aan een koplopersproject. Na verkennend onderzoek en opstelling van een eerste visie op de uitvoering en positionering, zijn gemeenten afzonderlijk van elkaar aan de slag gegaan met de lokale invulling. Vanuit de Regeling Specifieke Uitkering (SPUK) wordt dit project uitgevoerd, met als doel het vergroten van de bekendheid en versterken van de positie van de formele en informele clientondersteuning. In dit project zijn er drie werkgroepen gestart; versterken netwerksamenwerking, versterken informele ondersteuning en vergroten van bekendheid en vindbaarheid. Bij dit project wordt samengewerkt met verschillende groepen, waaronder inwoners, ervaringsdeskundigen en betrokken netwerkpartners.  Dit project inwonersondersteuning biedt veel handreikingen om deze aanbeveling verder te gaan uitwerken.

*1.2 Centraal sociaal loket en laagdrempelige inlooppunten.*

**Aanbeveling**
*Uit onderzoek blijkt dat zichtbaarheid en weten waar je terecht kan voor ondersteuning van belang is.* Een loket kan in/bij het gemeentehuis worden ingericht dan wel in een aparte locatie. Dit betekent concreet dat het huidige digitale zorgloket en de ingang via het KCC dus getransformeerd zal moeten worden naar een fysiek loket met een generalistisch team, dat triage doet op meerdere leefdomeinen. In het loket moet er verbinding plaatsvinden tussen het Ondersteuningsteam en de Wmo en participatie. Naast deze fysieke plek werken medewerkers van het zorgloket outreachend door mogelijkheid om gesprekken te plannen bij mensen thuis. Het is van belang dat men bij het centrale loket een brede intake kan uitvoeren over meerdere leefdomeinen. Ook moet bij dit loket de mogelijkheid zijn tot clientondersteuning. Voorwaarde daarbij is dat de medewerkers van het centrale loket de sociale kaart/ sociale basis goed kennen en snel weten te schakelen met de inloop en informatiepunten in de kernen. De bestaande werkprocessen zullen dus hierop aangepast moeten worden. Vergelijkbare loketten, als inspiratie, zijn te vinden in bijvoorbeeld Winterswijk en Bergeijk.

Een voordeel van een fysiek loket is dat deze daarnaast zichtbaar verbonden kan worden met de sociale basis. Zo kan er ruimte gecreëerd worden voor werkplekken met mensen met een beperking. Het loket kan verder verbonden worden met inlooppunten binnen de kernen Aalten, Dinxperlo en Bredevoort. Deze inlooppunten kunnen dan fungeren als ontmoetingsplek voor zowel professionals

als inwoners, en waar men terecht kan bij vragen of voor informatie over programma's die in de gemeente worden aangeboden. In de kern Aalten kan het laagdrempelige inlooppunt worden gecombineerd met het centrale fysieke loket. In deze hoofdvestiging vindt dan zowel de concentratie plaats van betrokken gemeentelijke professionals en vindt afstemming en overleg plaats, maar is ook een mogelijkheid tot laagdrempelige informatie voor inwoners.

**Stand van zaken**
Deze aanbeveling sluit aan bij de nota sociaal domein, gemeente Aalten wil een sterke en vitale sociale basis, zodat alle inwoners mee kunnen doen.
Het herijken, versterken en inclusief maken van de sociale basis is een van de speerpunten uit deze nota. De gemeente Aalten wil een minder versnipperde toegang, door de toegang duidelijk te positioneren en daarin de rol van de gemeente te verduidelijken. Het is belangrijk dat bekend is voor welke ondersteuningsvragen inwoners bij de toegang terecht kunnen. De toegang verwijst door waar dat nodig is, adviseert en denkt preventief mee over ondersteuningsvragen. Niemand mag lang wachten op antwoord. Gemeente Aalten wil dit bereiken door vindplaatsen te identificeren bij herijking sociale basis. Hierbij moet speciale aandacht uitgaan naar vindplaatsen waar inwoners beter en laagdrempelig bereikt kunnen worden met informatie en voorlichting.

Uit het adviesrapport van Radar blijkt dat zowel professionals als inwoners soms moeite hebben om verschillende, initiatieven en organisaties in de gemeente te vinden. Naast de gemeente als toegangspoort, waar je fysiek naar binnen zou moeten kunnen stappen, is het van belang om ook natuurlijke vindplaatsen te houden. Er wordt deskundigheid en een duidelijke uitvraag bij de huidige wijze van toegang gemist. Er is vanuit alle partijen, inwoners, vrijwilligers en professionals behoefte aan een laagdrempelige plek voor ondersteuningsvragen en ontmoetingspunt voor initiatieven in de sociale basis. Deze bevindingen komen overeen met de analyse die gemaakt is vanuit het project Inwonersondersteuning.

**Conclusie**

In de conclusie van deze analyse komt de rijke sociale basis van gemeente Aalten duidelijk naar voren. De oprechte betrokkenheid van medewerkers, het groeiende bewustzijn over de rol van de gemeente, en de sterke verbinding met zowel samenwerkingspartners als inwoners, vormen belangrijke pijlers van de gemeente. Het is zichtbaar dat gemeente Aalten de aanbevelingen uit het adviesrapport serieus heeft opgepakt, met veel van de inzichten vertaald naar beleid en concrete initiatieven. Dit heeft niet alleen bijgedragen aan een verhoogd bewustzijn bij medewerkers over de sociale basis, maar ook de rol van de gemeente in het versterken van deze basis verder verduidelijkt.

Daarnaast blijkt uit de analyse dat er met name op programmalijn 3 ruimte is voor verdere ontwikkeling. De vertaling van de aanbevelingen naar concrete acties ontbreekt hier nog, wat aansluit bij de opdracht vanuit de raad om te werken aan verbeterde toegang. Deze conclusie benadrukt dan ook de noodzaak om project ‘één Toegang’ concreet verder vorm te geven. De bevindingen uit het adviesrapport en deze analyse zullen dienen als belangrijke basis voor de uitvoering van dit project, met als doel de toegang voor inwoners te verbeteren en de sociale basis van de gemeente verder te versterken.

## Hoofdstuk 2 Analyse huidig toegang systematiek

Om gericht te kunnen verbeteren, is het essentieel eerst inzicht te krijgen in de huidige manier waarop inwoners toegang krijgen tot ondersteuning vanuit gemeente Aalten. Deze analyse brengt die bestaande toegangssystematiek in kaart. De bevindingen zijn gebaseerd op interviews met zeventien sleutelfiguren en een bureaustudie, uitgevoerd in mei 2025. Daarbij hebben het adviesrapport van Radar en de verkenningsfase van het project *Versterken Inwonersondersteuning* waardevolle inzichten opgeleverd in hoe inwoners de toegang momenteel ervaren. Deze analyse biedt daarmee een eerste, belangrijke inkijk in de sterke punten en knelpunten van het huidige systeem.

*Huidige wijze van toegang*
De toegang tot hulp en ondersteuning verloopt momenteel hoofdzakelijk via het Klantencontactcentrum (KCC). Inwoners kunnen tijdens kantooruren telefonisch contact opnemen of hun vraag stellen aan de balie. Daarnaast is het mogelijk om via de gemeentelijke website een meldingsformulier in te vullen. Deze meldingen worden automatisch doorgestuurd naar de betreffende afdeling en opgenomen in de werkvoorraad van het desbetreffende team.

Voor jeugdvragen kunnen inwoners ook terecht bij het Ondersteuningsteam. Dit team biedt vrijwillige ondersteuning bij opvoed- en opgroeivraagstukken en fungeert als eerste aanspreekpunt, met als doel breed uit te vragen en de best passende ondersteuning te bieden. Direct opschaling naar de geïndiceerde jeugdzorg wordt hiermee voorkomen
Voor vragen binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontbreekt een vergelijkbaar sociaal team of specifieke toegang. Hierdoor komen Wmo-gerelateerde hulpvragen gefragmenteerd binnen, bijvoorbeeld via huisartsen, via Figulus Welzijn en via het klantencontactcentrum.

De medewerkers van het KCC beschikken over basiskennis van uiteenlopende gemeentelijke thema's. Zij voeren een eerste verkenning uit en proberen de inwoner direct door te verbinden met de juiste afdeling. Een inhoudelijke triage vindt echter niet plaats. Binnen de afdeling Mens en Samenleving zijn er zogeheten bureaudiensten ingericht voor de domeinen Wmo, Jeugd en Participatie. Tijdens deze momenten kunnen KCC-medewerkers doorverbinden of een terugbelnotitie achterlaten.

*Hoe ervaren medewerkers onze toegang?*

**Gesignaleerde successen uit de interviews**

Tijdens de interviews zijn verschillende positieve aspecten van de huidige werkwijze benoemd. Zo wordt het Klantencontactcentrum (KCC) als vriendelijk en toegankelijk ervaren.
Er is een servicenummer beschikbaar voor de buitendienst, dat ook buiten kantoortijden bereikbaar is.

Binnen het Wmo-domein zijn voorzieningen in eigen beheer en er zijn korte lijnen met professionals zoals fysiotherapeuten en ergotherapeuten, evenals tussen consulenten onderling. Ook worden de wachttijden door onze medewerkers als relatief kort ervaren en zijn er voor levenslange hulpvragen vaste aanspreekpunten voor de inwoner.

De start van het Vraag en Advies Team (VAT) wordt gezien als een waardevolle ontwikkeling richting een verbeterde toegang tot ondersteuning. Daarnaast worden de welkomstgesprekken die

woningcorporatie De Woonplaats organiseert – in samenwerking met medewerkers van Mens & Samenleving – genoemd als een goed voorbeeld van proactieve samenwerking.

Tot slot is er sprake van korte lijnen en onderling vertrouwen tussen het college, medewerkers en samenwerkingspartners, wat positief wordt ervaren binnen het huidige systeem.

**Verbeterpunten vanuit de interviews**

Naast successen zijn tijdens de interviews ook diverse aandachtspunten en verbeterbehoeften naar voren gekomen. Een belangrijke thema is de vindbaarheid. Het lukt nog niet iedere inwoner om de gemeente goed te vinden of te benaderen voor ondersteuning, wat wijst op een te grote afstand tussen de organisatie en samenleving. Een ander thema is de bereikbaarheid: terugbelverzoeken blijven soms lang openstaan en het onderlinge contact tussen afdelingen kan worden versterkt.

Een veelgehoorde zorg is dat inwoners die de stap zetten om hulp te vragen, niet altijd direct geholpen worden. Dit kan het vertrouwen in de dienstverlening aantasten. Het gemeentekantoor wordt door veel ondervraagden als onvoldoende toegankelijk en laagdrempelig ervaren, wat een drempel vormt voor sommige inwoners. Er is behoefte aan meer en laagdrempelige contactmogelijkheden, zowel fysiek als digitaal, zoals communicatie via WhatsApp, en een gebruiksvriendelijke digitale toegang.

Door de huidige wijze van toegang ontstaat soms al vroeg in het proces de verwachting van de inzet van een maatwerkvoorziening, terwijl dat nog niet altijd aan de orde is en voorzieningen binnen de sociale basis passend zijn bij de hulpvraag.

*Hoe ervaren onze gebruikers onze toegang?*

Vanuit eerdere projecten is er in kaart gebracht hoe onze inwoners, maar ook samenwerkingspartners en andere gebruikers onze huidige wijze van toegang ervaren. Deze bevindingen worden hieronder weergegeven.

**Vanuit het adviesrapport van Radar “Herijking van de sociale basis”**

Radar heeft voor hun werksessies gesproken met zeventien interne medewerkers van gemeente Aalten en met vier samenwerkingspartners. Daarnaast zijn er werksessies geweest met een vertegenwoordiging van vrijwilligers en professionals (onbekend aan aantal en wie). De belangrijkste bevindingen uit dit onderzoek ten aanzien van het verbeteren van de toegang, zijn hieronder weergegeven.

- Inwoners ervaren de toegang tot de sociale basis (algemene toegankelijke voorzieningen) als versnipperd. Inwoners kunnen met hun vraag bij verschillende loketten binnenkomen. Er is geen centrale toegang met een sociaal team, maar er wordt gewerkt aan de hand van een netwerkbenadering. Verschillende respondenten geven aan dat dit belemmerend werkt voor de inzet van de sociale basis.
- Zowel professionals als inwoners hebben soms moeite verschillende (formele) initiatieven en organisaties in de gemeente te vinden. Naast de gemeente als toegangspoort, waar je fysiek naar binnen moet kunnen stappen, is het van belang ook natuurlijke vindplaatsen te houden. Het is van belang hierin onderscheid te maken tussen de toegang voor professionals en voor

inwoners. Voor professionals is een duidelijke toegang bij de gemeente bruikbaar, voor inwoners zijn natuurlijke vindplaatsen vaak laagdrempeliger.

- De gemeente communiceert nu o.a. via de website dat je voor vragen en ondersteuning op het gebied van zorg, ondersteuning, jeugdhulp en inkomen terecht kunt bij het Zorgloket van de gemeente. In de werksessies is onderscheid gemaakt in hoe dit in de praktijk wordt georganiseerd. Bij Jeugd en het Ondersteuningsteam geeft men aan dat dit goed georganiseerd is. Bij Wmo gaven deelnemers aan dat hier de toegang minder uitgekristalliseerd is: de vraag komt in feite binnen bij het KCC en dan vindt doorverwijzing plaats. Deskundigheid en een duidelijke uitvraag wordt hierbij soms nog gemist.
- Daarnaast wordt de baliedienst soms ervaren als iets waar bijna geen ruimte voor is naast de gewone taken.
- Ook vanuit de sessie met vrijwilligers werd aangeven dat een laagdrempelig loket voor ondersteuningsvragen en als ontmoetingspunt voor initiatieven in de sociale basis wordt gemist.
- Figulus is goed in het voorveld: hun kracht moet gekoesterd worden. Tegelijkertijd is het ook van belang om de onafhankelijkheid van de gemeente te positioneren.
- Het moet duidelijk zijn bij wie van de gemeente men terecht kan voor wat voor soort zaken.
- Een vaak genoemde voorwaarde voor een effectieve toegang is verbinding en ontmoeting. Voor ontmoeting onderling worden diverse oplossingsrichtingen genoemd: een ruimte waarin professionals samen kunnen komen, fysieke bijeenkomsten of kennisdagen of samenwerkingen aanwakkeren tussen verenigingen. De gemeente zou dit aan de voorkant kunnen faciliteren.
- Over de rol van de gemeente zeggen deelnemers dat de gemeente verbindend, faciliterend en stimulerend moet zijn. Naast het faciliteren van ontmoeting (zie vorige punt) zijn andere voorbeelden genoemd die betrekking hebben op de rol van de gemeente: het in kaart brengen van de sociale basis, zorgen voor een actuele website, het actief inspringen bij witte vlekken, het formuleren van een duidelijke maatschappelijke opdracht (ook naar verenigingen toe), aanwezigheid van de gemeente buiten de kern Aalten zelf, actieve kennisdeling naar inwoners toe (naast professionals), het faciliteren van beheerders/parkmanagers van sportparken en het gebruik maken van het netwerk van de gemeente door verenigingen.

*(Bron: Adviesnotitie Radar, bureau voor maatschappelijke vraagstukken, 'Herijken van de Sociale Basis, gemeente Aalten)*

**Vanuit project 'Versterken van Inwonerondersteuning**

De inventarisatiefase van project inwonerondersteuning was gericht op het in beeld brengen van de huidige situatie van de cliëntondersteuning. Uit de onderzoeken door Xpertise en Radar werden relevante resultaten en adviezen ten aanzien van het project gehaald. Daarnaast waren er vier groepsinterviews, met totaal tien professionals vanuit diverse functies binnen gemeente, Sensire, Figulus en MEE. Als ook een inwonerspanel met zes inwoners die hun input leverden. Dit vond plaats van maart tot en met mei 2024. In de tussenevaluatie zijn ook bevindingen beschreven die van toepassing zijn op het verbetertraject van de toegang.

- De onderlinge samenwerking tussen de formele partijen wordt als prettig ervaren, er wordt aangegeven dat ze elkaar goed weten te vinden en meedenken met elkaar indien nodig. Soms is dit wel persoonsgebonden, dat maakt het kwetsbaar. Het vertrouwen in de gezamenlijke draagkracht is groot.
- Inwonersondersteuning werkt als het netwerk werkt, dit hangt nauw samen met de samenwerking tussen de verschillende partijen in het netwerk en in hoeverre deze partijen in verbinding zijn. Hoe organiseren we de toegang tot ondersteuning effectief en efficiënt?
- Werk aan een standvastige netwerkbasis:
  Zet meer in op vindplaatsen; sluit aan op vindplaatsen die er al zijn en maak ze herkenbaar.
  Zet meer in op informele ondersteuning.
  Zet meer in op kortere lijnen, zodat de partijen elkaar beter kunnen vinden.
  Als formele partijen bij elkaar op dezelfde werkplek werken wordt dat als positief ervaren, er zijn kortere lijnen en ze kunnen elkaar makkelijk vinden.
  Aalten heeft een rijke sociale basis, er zijn diverse betrokken maatschappelijke organisaties, veel kerkgenootschappen, een diversiteit aan initiatieven en er wordt meer dan gemiddeld mantelzorg verleend dan in andere gemeenten in Nederland. Echter ontbreekt het overzicht en er zit overlap in de diverse initiatieven.
- Werk aan:
  Zichtbare en eenduidige informatievoorziening; zoek hierin de samenwerking. Kenbaarheid van het aanbod; inzicht en overzicht in de sociale kaart.
- Heb aandacht voor een aantal specifieke doelgroepen zoals: jongeren (bv. 18-/18+, KOPP-kinderen), ouderen zonder sociaal netwerk, nieuwe inwoners in de gemeente Aalten, mantelzorgers.
- Heb aandacht voor laagdrempeligheid voor kwetsbare doelgroepen, zoals mensen met psychische kwetsbaarheid of een licht verstandelijke beperking.
- De vindbaarheid en samenwerking van de sociale basis wordt als versnipperd ervaren; er wordt gewerkt met netwerkbenadering, wat als resultaat kan hebben dat inwoners met hun vraag bij verschillende loketten komen, alsook dat zij hun verhaal vaak moeten vertellen. Dit wordt als belemmerend ervaren. Biedt eenduidige vindplaatsen waarbij medewerkers de taak hebben om de binnengekomen vragen direct te beantwoorden of op te pakken.
- Beperk het aantal verschillende mensen waarbij de inwoner zijn verhaal moet doen. Inwoners geven aan vaak hun verhaal bij verschillende mensen te moeten doen en hebben behoefte aan een vast contactpersoon die fungeert als vangnet waarop zij terug kunnen vallen.
- Het vinden van de juiste ondersteuning is maatwerk. Actieve samenwerking is nodig om flexibel op-/af te schalen en gezamenlijk vroegtijdig te signaleren.
- Voor inwoners is het een zoektocht op het moment dat je ineens ondersteuning nodig hebt en dan gaat het soms te langzaam (‘als je het niet nodig hebt, weet je niet dat het er is’ - principe)
- Gemeente Aalten kent geografische verschillen. Het heeft 2 hoofdkernen, Aalten en Dinxperlo, daarnaast Bredevoort en kleine kernen. In de kleine kernen is het naoberschap groot, maar is mogelijk de kans dat er te laat geschakeld wordt naar professionele hulp of dat mensen uitgesloten worden. In de aanpak en actie in het project is het van belang alert te zijn op deze verschillen.

- Organiseer verbinding en ontmoeting van formele en informele ondersteuning om de verbinding en samenwerking te versterken.
- Zet in op actieve kennisdeling en samenwerking tussen informele en formele ondersteuners. En het op peil houden van de kennis van informele ondersteuners.
- Biedt meer informatie en verduidelijking over welke voorzieningen er zijn voor inwoner, zij geven aan dat zij niet goed weten wat er is en waar zij dan gebruik van mogen maken. Waar moet je naar zoeken? Organiseer bijv. gezamenlijk informatieve bijeenkomsten.
- Zorgen voor up-to-date informatie op websites bij gemeente en partijen die ondersteuning bieden.
- Diverse communicatiekanalen gebruiken voor brede bekendheid bij diverse doelgroepen.
- Vergroot de bekendheid van de cliëntondersteuners, stimuleer de rol van cliëntondersteuners over alle domeinen. Onafhankelijk meekijken 'vanaf een afstand' kan het verschil maken (onbekendheid t.a.v. hulp en meer tijdig)
- Maak partijen (formeel en informeel) bewust van hun rol in het netwerk en de taak die zij hebben.
- Sluit aan op en verbind met het bestaande, zoals lunchbijeenkomst (lunchtips), grip-team, preventieoverleg en andere bestaande overlegmomenten, bijeenkomsten en initiatieven. Waken voor overlapping.
- Geef meer bekendheid aan informele ondersteuning, zoals diaconale hulp, buurtverenigingen etc.
- Verbind 'de woonplaats' en 'Humanitas bemiddeling', zij hebben een belangrijke rol t.a.v. preventie.
- Zoek meer en actievere verbinding met verwijzers, informele cliëntondersteuners en maatschappelijke organisaties. Huisartsen, POH, welzijn op recept, KCC, Laborijn, buurtzorg, wijkverpleegkundigen zijn belangrijke verwijzers, maar zeker ook organisaties als de formulierenbrigade en thuisadministratie van Humanitas, de diaconale hulpverlening, de vrijwilligerscentrale, de talentverbinders en de zingevingspecialisten zien en spreken veel inwoners.
- Verwijzing gaat binnen gemeente Aalten ook veel via via en het eigen sociale netwerk van de inwoner.

**Toekomstdromen voor de Toegang in gemeente Aalten**

Tijdens de interviews zijn respondenten uitgenodigd om hun idealen en wensen voor de toekomst van de toegang tot hulp en ondersteuning in gemeente Aalten te delen. Een greep uit de gedeelde visies:

- **Een samenleving waarin formele toegang niet meer nodig is**, omdat mensen voldoende steun vinden binnen hun eigen netwerk. Dit vraagt om blijvende investering in de sociale basis, zodat formele ondersteuning slechts een logische en goed bereikbare vervolgstap is wanneer nodig.
- **Uitbreiding van de toegangslocaties** binnen gemeente Aalten, met nadrukkelijk de wens om ook in de kernen Dinxperlo en Bredevoort fysieke toegangspunten te realiseren.

- **Een toegangsstructuur die draait om vraagverheldering**, ondersteund door een sterk team van deskundigen. Inwoners hebben één vast aanspreekpunt, waarbij snel en flexibel kan worden opgeschaald of afgeschaald, afhankelijk van de hulpvraag.
- **Een integraal team** bestaande uit medewerkers van de gemeente en het voorliggend veld, met korte lijnen naar specialisten, zodat gerichte doorverwijzing mogelijk is.
- **Een centraal 'inwonersplein'** – een fysieke plek waar iedereen terecht kan met vragen, groot of klein, sociaal domein of fysiek domein. Hier staat de inwoner centraal.
- **Toegankelijkheid via meerdere communicatiekanalen**, waarbij een inwoner altijd met een duidelijk antwoord naar huis gaat.
- **Een warme, uitnodigende plek**, waar men altijd binnen kan lopen en vriendelijk ontvangen wordt door een deskundige medewerker die de tijd neemt.

**Conclusie**

Uit voorgaande analyse blijkt dat inwoners, samenwerkingspartners én medewerkers in grote lijnen dezelfde richting voor ogen hebben als het gaat om de toegang tot hulp en ondersteuning. Hoewel ieder dit vanuit een eigen perspectief invult, is het gewenste eindbeeld opvallend eensgezind. Er is brede overeenstemming over de noodzaak om de toegang sterker te positioneren, beter vindbaar te maken en nauwer te verbinden met het voorliggend veld. Ook is er een gedeelde wens voor een herkenbare plek waar inwoners terecht kunnen met hun vragen, ondersteund door een deskundig en lokaal geworteld team.

De huidige toegangsstructuur sluit onvoldoende aan bij de maatschappelijke ontwikkelingen en bij de verwachtingen van inwoners en betrokken professionals.

In het volgende hoofdstuk wordt daarom nader ingegaan op de landelijke (wettelijke) kaders en relevante ontwikkelingen, ter onderbouwing van de noodzaak en richting van verdere verbetering.

## Hoofdstuk 2 Theoretisch kader

### Inleiding

Dit hoofdstuk zet de bevindingen uiteen die voortvloeien uit de documentenanalyse. Waar de vorige hoofdstukken de focus lag op de feitelijke situatie in Aalten en hoe dit wordt ervaren, richt dit hoofdstuk zich op landelijke ontwikkelingen, wetgeving en richtingskaders die van invloed zijn op het verbeteren van de toegang. De focus ligt hierbij op de noodzakelijke verbeterpunten én de kansen die er liggen voor gemeente Aalten.

### De definitie van Toegang

"Toegangsfunctie: Dit gaat over de wijze waarop inwoners contact kunnen zoeken als zij een vraag om ondersteuning of zorg willen stellen en hoe de beschikbaarheid van hulp of zorg voor inwoners wordt ingeregeld. Het is de toegang tot informatie en advies en eventuele zorg en ondersteuning. Volgens de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG, 2025) is het de verantwoordelijkheid van gemeenten om dit proces laagdrempelig, beschikbaar en cyclisch in te richten. *(Bron: Richtinggevend kader Vereniging Nederlandse Gemeenten, februari 2025).*

*"Toegang is geen eenmalige toegangspoort, maar een cyclisch doorlopend proces."* (VNG, 2025)

### Rode draden in landelijke akkoorden en proposities

Er komt veel op de gemeente af binnen het sociaal domein; hervormingsagenda jeugd, toekomstscenario kind- en gezinsbescherming, integraal zorgakkoord, gezond en actief leven akkoord, programma wonen, ondersteuning en zorg voor ouderen, doorcentralisatie van beschermd wonen, uitvoering van de participatiewet, inburgeringswet, etc. Het laten slagen van deze programma's vraagt om een stevige basis: een goed werkende toegang en lokale teams.

Een belangrijke rode draad in deze akkoorden is dat gemeenten zorgen voor laagdrempelige toegang tot ondersteuning die gemeenten binnen het sociaal domein verstrekken. Ook staat de gemeente aan de lat voor krachtige, goed bereikbare lokale teams die aanwezig zijn op plekken waar inwoners van nature komen, direct hulp bieden en als nodig schakelen met gemeentelijke afdelingen, collectieve voorzieningen en aanvullende expertise. Deze lokale teams vormen voor inwoners het vertrouwde gezicht en blijven aanspreekpunt zo lang als nodig.

De rode draden uit de akkoorden en de VNG proposities worden samengevat in drie waarden; onze gemeentelijke toegang en lokale teams zijn;

1. Dichtbij;
2. Werken integraal
3. Hebben mandaat.

Inwoners kunnen met hun hulpvraag laagdrempelig bij gemeenten terecht. De medewerker gaat met brede blik in gesprek met de inwoner over diens vraag. Dit gesprek vraagt de juiste houding, vaardigheden en kennis. Waar mogelijk biedt de medewerker advies en/of direct zelf hulp op vragen waar op dat moment het meest behoefte aan is. Zo lang als nodig blijft de medewerker aanspreekpunt en een vertrouwd gezicht. Om (voor de langere termijn) passende hulp te bieden wordt samenwerking aangegaan met vrijwillige inzet, met voorzieningen uit de sociale basis en met

(tijdelijke) specialistische expertise. Als de achterliggende problematiek vooral sociale oorzaken heeft, zet het lokaal team zelf samenhangende hulp in, met mandaat over de verschillende gemeentelijke domeinen. Inwoners met levenslange, levensbrede, ondersteuningsbehoeften hoeven niet telkens op 'herindicatie', maar hebben een lijn met iemand van het lokaal team. Waar onveiligheid speelt, blijft het lokaal team betrokken en zet zich met behulp van partners vasthoudend in op het vergroten van veiligheid. Zowel direct als indirect (bijvoorbeeld door het proberen weg te nemen van onderliggende oorzaken die stress geven in het huishouden, door probleembesef te stimuleren en daarmee acceptatie van hulp en vanuit het vrijwillig kader. *(Bron: Bron: Richtinggevend kader VNG (februari 25)*

**Uitgangspunten, die voortkomen uit bestuurlijke afspraken, proposities en ervaringen uit de praktijk en stand van de wetenschap**

De gemeentelijke toegang en onze teams, die wettelijke taken van de gemeente uitvoeren en waar gemeenten verantwoordelijk voor zijn in de opdracht gevende en faciliterende sfeer, zijn passend bij de lokale situatie ingericht. De toegangsfunctie en lokale teams;

<u>Zijn dichtbij, ze</u>

1. Werken vanuit een eenvoudig systeem, met de inwoner als uitgangspunt;
2. Zijn laagdrempelig, dichtbij, vindbaar, zichtbaar, toegankelijk benaderbaar voor inwoners;
3. Werken aan een sterke relatie met de sociale en pedagogische basis;
4. Vertalen vragen naar achterliggende patronen en brengen zo systeemknelpunten aan het licht;

<u>Werken integraal, ze</u>

5. Kijken met een brede blik en maken een brede analyse;
6. Hebben professionals met de 'juiste' houding, vaardigheden en (inhoudelijke) kennis;
7. Bieden waar mogelijk zelf (basis)hulp en zijn zo lang als nodig vertrouwd aanspreekpunt;
8. Werken vanuit heldere organisatieafspraken die de brede samenhangende hulp ondersteunen;
9. Streven naar soepelere overgangen in levensloop;
10. Hebben voldoende (extra) inzet, aandacht en expertise voor inwoners met levenslange of levensbrede beperkingen;

<u>Met mandaat, ze</u>

11. Hebben mandaat over gemeentelijke beleidsterreinen heen;
12. Hebben oog voor en kennis van (on)veiligheid, betrekken anderen en blijven zelf betrokken;
13. Gaan bewust om met wat passend is en wat nodig is, ook gezien de schaarste aan mensen en middelen.

(Bron: *Richtinggevend kader VNG (februari 25)*

**Essentiële kenmerken van een stevig lokaal team**

1. Teams die qua omvang en expertise passen bij de vragen in gemeenten.
2. Teams die zichtbaar aanwezig zijn op belangrijke plekken in de leefwereld van huishoudens en gezinnen die men wil bereiken, zoals op school, bij de huisarts, inlooppunten, sport, bewonersinitiatieven en ook online.
3. Teams die de mogelijkheden van de sociale basis (formeel en informeel) in een gemeenten/wijk goed kennen, actief met deze partijen samenwerken en hen betrekken bij oplossingen voor vragen van huishoudens en gezinnen.
4. Teams die aansluiten bij de mogelijkheden en wensen van huishoudens en gezinnen, die naast hen staan en hen met raad en daad bijstaan.
5. Teams die zelf (vrij toegankelijke) ondersteuning en (jeugd)hulp bieden ook aan huishoudens en gezinnen waarin zorgen zijn over de veiligheid en/of ernstige ontwikkelachterstanden.
6. Teams die breed kijken en handelen door brede vraagverkenning op maat en ondersteuning en hulp in te zetten op diverse leefgebieden als de problematiek daarom vraagt en kunnen ondersteunen bij regie.
7. Teams die aanvullende ondersteuning/hulp/consultatie erbij kunnen halen, zowel meer specialistische hulp (niet vrij-toegankelijke) als het veiligheidsteam.

*(Bron: VNG, november 2024, Stevige Lokale Teams, 'werkpakketten')*

**Zeven uitgangspunten voor merkbaar verbeterde toegang (Movisie, 2022)**

Door cliëntorganisaties, VNG en Movisie is tijdens het verbetertraject Toegang in 2022 nagedacht over het verbeteren van de toegang en de vraag wanneer inwoners tevreden zijn. Dit heeft geleid tot zeven uitgangspunten voor een merkbaar verbeterde toegang. Samen met Per Saldo, Ieder(in), MIND en de VNG heeft Movisie onderstaande uitgangspunten ontwikkeld.

1. Passende, samenhangende ondersteuning
2. Levensloopbestendigheid
3. Regie en zeggenschap voor inwoners
4. Deskundige medewerkers
5. Handelingsruimte voor professionals
6. Transparantie en eenvoud
7. Voorkomen, signaleren en doorgeleiden van problemen

*(Bron: Movisie, 2022, "Resultaten verbetertraject Toegang")*

**Basishulp en on-onderhandelbare voorwaarden**

Basishulp omvat laagdrempelige, direct beschikbare ondersteuning zonder indicatie. Dit betreft onder andere opvoedondersteuning, hulp bij financiën, psycho-educatie en bemiddeling bij school of werk (VNG, 2025).

Daarnaast zijn er zogenoemde *on-onderhandelbare functionaliteiten* voor een goed werkende toegang:

- Voldoende gekwalificeerd personeel
- Heldere organisatieafspraken
- Samenwerking binnen robuuste teams
- Ervaringsdeskundigheid betrekken
- Snelle hulp bij eenvoudige vragen

*(Janssens, R. (2023). Nieuwsgierig verbeteren, VNG)*

**Wat werkt en wat belemmert? (Movisie, 2023)**
In opdracht van de VNG heeft Movisie in 2023 overzicht en inzicht gezocht naar wat volgens bestaande studies wel en niet werkt. Om zo gemeenten te helpen bij het verder inrichten van de toegang.

**Wat werkt?**

1. Eenvoud en de inwoner als uitgangspunt. “Zorg bijvoorbeeld voor een loket of aanspreekpunt voor de toegang tot ondersteuning voor mensen met problematiek die meerdere wetten en financieringsstromen raken (sociaal en cultureel planbureau 2021).
2. Veiligheid. Samenwerking tussen partijen, informatie-uitwisseling en duidelijke communicatie zijn essentieel om de veiligheid te waarborgen.
3. Integraal werken door professionals en warm doorverwijzen. Multidisciplinair en domein overstijgend kijken naar behoeften van inwoners.
4. Laagdrempelig contact en goed luisteren naar inwoners om de snelheid en kwaliteit van ondersteuning te bevorderen. “Een open gesprek over de problematiek en hulpvraag op meerdere terreinen’. De nationale ombudsman stelt dat inwoners mogen verwachten dat zij een hulpvraag- zonder voorwaarden vooraf- in een persoonlijk gesprek kunnen toelichten en geïnformeerd worden over alle mogelijkheden voor hulp. Het helpt als de medewerker/sociaal werker goed luistert, de problematiek begrijpt en meedenkt met de inwoner. Vertrouwen en veiligheid zijn hierbij belangrijke onderdelen. (*Bron: Wat werkt bij integraal werken in de wijk, publicatie van Arum en Verweij & van der meer- 2018).*
5. Tijdig verstrekken van transparante informatie aan bewoners en het betrekken van inwoners bij de besluitvorming. Investeren in communicatie en actieve betrokkenheid dragen bij aan een vlot proces en begrip bij inwoners.
6. Deskundigheid van professionals. Medewerkers moeten kennis hebben van diverse ondersteuningsvragen en oplossingen.

**Wat bevordert?**

1. Ten eerste is een gezamenlijk geformuleerde visie van belang, waarbij de gemeente de lokale behoeften en uitdagingen begrijpt en betrokkenheid van inwoners bij de visieontwikkeling waardeert. Professionals kunnen zich bij het maken van keuzes laten leiden door die visie.

2. Daarnaast zijn nauwe samenwerking en korte lijnen tussen professionals en organisaties essentieel. Dit komt tot stand via netwerken, samenwerkingsstructuren en gerichte actieplannen.

3. Het bevorderen van gegevensuitwisseling binnen de wettelijke kaders vergemakkelijkt integraal werken en voorkomt dat inwoners meerdere keren hun verhaal moeten doen.

4. Verder is een lerende organisatie met vertrouwen in en ruimte voor professionals belangrijk, waarbij reflectie, maatwerk en autonomie gestimuleerd worden. Openheid en het bespreken van concrete casussen dragen bij aan creatieve en out-of-the-box-oplossingen. Het is ook aanbevolen om regelmatig gesprekken te organiseren tussen betrokkenen en gemeenten, en om te blijven leren en investeren in deskundigheidsbevordering van toegangsmedewerkers. Door monitoring kan de effectiviteit van deze bevorderende factoren worden geëvalueerd en verbeterd.

**Wat belemmert?**

Tot slot heeft Movisie onderzocht wat bronnen noemen als belemmerende factoren. Daarmee bedoelen ze factoren die goede en tijdige toegang tot ondersteuning soms in de weg staan.

1. Ten eerste worden de financiële tekorten als een belemmerende factor voor gemeenten en professionals genoemd. Deze tekorten maken het moeilijk om preventief te werken en vroegtijdig problemen te signaleren. De hoge werkdruk en caseloads beperken ook de tijd voor ondersteuning en het faciliteren van collectieve voorzieningen.

2. Ten tweede worden de schotten tussen verschillende wetten in het sociaal domein als een bron van handelingsverlegenheid genoemd. Het is vaak onduidelijk wie verantwoordelijk is voor welke vorm van ondersteuning, waardoor inwoners en professionals te maken krijgen met ingewikkelde toegangsprocedures en vertraging in het ontvangen van de juiste ondersteuning.

3. Ten derde worden verkeerde financiële prikkels als een belemmering genoemd. Het huidige systeem beloont gemeenten soms voor het bieden van de gemakkelijkste vormen van ondersteuning, terwijl complexere gevallen geen prioriteit krijgen omdat ze te veel geld kosten. Dit kan leiden tot ongelijke toegang tot passende ondersteuning voor inwoners.

4. Tot slot worden ook de hoge werkdruk en administratieve lasten die genoemd zijn als belemmerende factor beschreven. Professionals hebben te maken met een hoge werkdruk en veel administratieve taken, waardoor ze minder tijd hebben om inwoners te helpen. Daarnaast worden ook inwoners geconfronteerd met administratieve lasten die een goede toegang kunnen belemmeren. Deze belemmerende factoren hebben invloed op de

mogelijkheid van professionals om integraal te werken en tijdig de juiste ondersteuning te bieden. Ze benadrukken de complexiteit en uitdagingen waarmee het huidige sociaal domein wordt geconfronteerd.

*(Bron: Movisie, 2023, "Bronnenstudie gemeentelijke toegang")*

**Tien jaar na de decentralisatie: reflectie en aanbevelingen**
In het boek *"Als we dat geweten hadden"* reflecteren Piet-Hein Peeters en Marcel Ham (2025) met sleutelfiguren uit het sociaal domein op de decentralisatie. Zij pleiten voor:

- Meer samenwerking en lerend vermogen.
- Versteviging van het raamwerk van de decentralisatie.
- Een verantwoordelijke overheid bij de aanpak van structurele sociale problemen in Nederland.
- Meer introspectie door bestuurders in de praktijk.
- Burgers die zichzelf en elkaar ondersteunen.
- Versterking van landelijke en lokale kennisinfrastructuur.

*(Peeters & Ham, 2025)*

**Conclusie**

De huidige toegang binnen gemeente Aalten is onvoldoende in lijn met landelijke richtlijnen en inzichten uit recent onderzoek en inmiddels niet meer toereikend. De toegang is te veel gericht op loketcontact, voor iedere vraag een andere deur, terwijl onderzoeken aantonen dat het accent moet liggen op *nabijheid, vindbaarheid en laagdrempeligheid*, om de inwoner echt te kunnen bereiken. De toegang moet een plek zijn waar inwoners advies kunnen vragen of direct hulp kunnen vragen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de opdrachtgevende en faciliterende sfeer, passend bij de lokale situatie. En hebben de wettelijke verantwoordelijkheid om deze toegang tot het sociaal domein goed te organiseren.

*Kansen*
We bevinden ons op een waardevol moment om terug te kijken op tien jaar na de decentralisatie binnen het sociaal domein en hiervan te leren. Deze inzichten bieden aanknopingspunten om onze aanpak verder aan te scherpen. Gemeente Aalten heeft, mede dankzij haar kleinschaligheid, korte lijnen en sterke sociale basis, een kans om de toegang tot ondersteuning écht goed te organiseren.

Er zijn al belangrijke bouwstenen aanwezig. Denk aan de vaste aanspreekpunten binnen de Wmo voor inwoners met levenslange of brede ondersteuningsbehoeften, en aan de vaste medewerkers voor zorg en veiligheid. Ook de inzet op integraal werken – bijvoorbeeld via de omgekeerde toets, de korte lijnen met samenwerkingspartners en de oprichting van het Vraag- en Adviesteam in samenwerking met de sociale basis – laat zien dat gemeente Aalten overstijgend naar hulpvragen durft te kijken. Deze elementen vormen een stevige basis die we verder kunnen uitbouwen.

In dit hoofdstuk wordt bovendien nogmaals onderstreept hoe belangrijk het is dat het project Toegang goed aansluit bij het project *Versterken van Lokale Teams*. Deze twee trajecten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Een toegankelijke en goed vindbare toegang is de basis voor een sterk lokaal team.

*Wat staat ons te doen?*

1. Ontwikkelen van een heldere gemeentelijke visie op toegang, waarin laagdrempeligheid, toegankelijkheid en de stem van de inwoner centraal staan. Maar ook rekening gehouden met waarden als verbinding, naoberschap, normaliseren en positieve gezondheid.
2. Faciliteren van laagdrempelige, vindbare, integrale, toegankelijke toegang dichtbij de inwoner. Waarbij er samenwerking is tussen professionals en vrijwilligers uit verschillende domeinen en aandacht is voor deskundigheidsbevordering.
3. Verder versterken van samenwerking met voorliggende veld, collectieve voorzieningen, sociale basis.
4. Verbeteren van de (digitale) toegankelijkheid van informatie en contactmogelijkheden, zoals het gebruiksvriendelijker maken van de website, het begrijpelijk opstellen van folders, het helder formuleren van brieven en verbreden van contactmogelijkheden.

## Hoofdstuk 3 de Toegang van de toekomst

Een toekomst waarin de toegang tot hulp en ondersteuning begint bij iets eenvoudigs: een warm welkom. Geen drempels, geen afstand. Alleen een plek waar je als mens wordt gezien.

Naar aanleiding van de inzichten uit deze verkenningsfase stel ik voor toe te werken naar een nieuwe, toekomstgerichte manier van werken waarin nabijheid, laagdrempeligheid, toegankelijkheid en vertrouwen centraal staan.

**Stel je een plek voor…**

…waar inwoners binnenlopen zonder afspraak. Voor een kop koffie, een luisterend oor, een vraag of gewoon even contact. Een plek die voelt als thuiskomen. We noemen deze plek voor nu *"De Bank"* – een gastvrije, laagdrempelige locatie naast het gemeentekantoor, maar met een eigen ingang om toegankelijkheid te vergroten. Geen afstand, geen balie – maar een huiskamersfeer. Een grote tafel, verse koffie, kranten op tafel, en vooral: ruimte voor ontmoeting.

**Hier begint de nieuwe toegang.**

Inwoners worden verwelkomd door een gastheer of gastvrouw. Deze luistert naar de reden van het bezoek. Medewerkers kunnen zelf kortdurende hulp bieden, door bijvoorbeeld advies te geven, gerust te stellen of door warm verbinding te maken met het voorliggende veld. Ook kunnen er vragen komen over bijvoorbeeld een vergunning of bouwbesluit. Soms kan direct hulp geboden worden. Soms is er een afspraak nodig. Maar altijd gaat de inwoner met een gevoel van erkenning naar huis – en bij voorkeur ook met een antwoord.

**De kracht van samenwerking.**

In "De Bank" werken gemeenteprofessionals samen met partners – zoals bijvoorbeeld vertegenwoordigd in het huidige VAT-team. Ze zijn ingebed in de lokale leefwereld, weten wat er speelt en bouwen bruggen tussen hulpvragen en oplossingen. Er is ruimte voor het bieden van kortdurende hulp, het geven van advies of het maken van een warme verbinding naar passende ondersteuning.

**Vertrouwen, vakmanschap en verbinding.**

Het team in "De Bank" is niet zomaar een verzameling professionals. Het is een sterk lokaal team dat werkt op basis van vertrouwen, autonomie en vakmanschap. Er wordt blijvend geïnvesteerd in deskundigheid, samenwerking en reflectie. Medewerkers krijgen de ruimte om maatwerk te leveren en écht naast de inwoner te staan.

**Overal waar de inwoner is.**

De toegang stopt niet bij de voordeur van "De Bank". De toekomst vraagt om aanwezig zijn op de plekken waar mensen leven en werken. Dat betekent korte lijnen met scholen, huisartsen, sportverenigingen – én fysieke aanwezigheid op deze vindplaatsen. Medewerkers van "De Bank" bieden wekelijks inloopmomenten op een locatie in Dinxperlo en Bredevoort, zodat toegang echt daar gepositioneerd is waar de inwoner zich bevindt.

**Een nieuwe manier van communiceren.**

Ook de manier van communiceren beweegt mee met de tijd. Inwoners kunnen contact opnemen via e-mail, telefoon en WhatsApp. Door het inzetten van vlogs en andere toegankelijke media maken we “De Bank” zichtbaar en herkenbaar in de gemeenschap.

**Inclusie als fundament.**

Bij alles wat we doen is inclusie geen bijzaak, maar uitgangspunt. Dat betekent investeren in fysieke én digitale toegankelijkheid, begrijpelijke taal, ruimte voor participatie, en structurele aandacht voor mensen die anders te vaak buiten beeld blijven.




**Tot slot**

Met deze kijk zetten we een beweging in gang naar een toegang die past bij de samenleving van morgen – en recht doet aan de kracht van elke inwoner. Door monitoring kan de effectiviteit worden geëvalueerd en verbeterd.

*De naam “De Bank” is voorlopig een werknaam. In een later stadium willen we met inwoners en collega’s samen verkennen welke naam het beste past bij deze nieuwe, gastvrije toegang.*

**Bronnen**

*Bureaustudie*


- Adviesraad Radar. (2022, februari). *Herijken van de sociale basis*. Bureau voor sociale vraagstukken.
- Figulus Welzijn (2025). Website. Geraadpleegd van www.figulus-welzijn.nl.
- Gemeente Aalten. (2021). *Zo persoonlijk mogelijk blijven meedoen in Aalten: Nota Sociaal Domein*.
- Gemeente Aalten. (2022–2026). *Uitvoeringsprogramma 'Deurgoan': Daadkrachtig, Duurzaam en Dichtbij*.
- Gemeente Aalten. (2024). *Adviesnota Toekomstbestendig Sportlandschap*. R. Wisselink.
- Gemeente Aalten. (2024). *Visie op vrijwillige inzet, 'Iedereen is een naober'*. D.Wensink en A. Vorweg.
- Gemeente Aalten (2021). *Beleidskader gemeenschapshuizen gemeente Aalte*n. Gerrit Massen.
- Gemeente Aalten (2024). *Projectplan Versterken Lokale Clientondersteuning,* MEE Samen, Janneke Burgers.
- Gemeente Aalten. (2025). Website. Geraadpleegd van www.aalten.nl
- Gemeente Aalten. (2025). Intranet. Niet openbaar beschikbaar.
- Janssens, R. (2023). *Nieuwsgierig verbeteren: Over de veranderopgave in de lokale toegang tot hulp en ondersteuning*. Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).
- Movisie. (2022). *Resultaten verbetertraject toegang*. Geraadpleegd van https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2022-10/Resultaten-verbetertraject-toegang-2022.pdf
- Movisie. (2023). *Bronnenstudie naar de ontwikkeling van de gemeentelijke toegang*. Geraadpleegd van https://www.movisie.nl
- Peeters, P.-H., & Ham, M. (2025). *Als we dat geweten hadden: Naar een beter lokaal sociaal domein*. Uitgeverij De Sociale Praktijk.
- Preventie Platform Jeugd. (2025). Website. Geraadpleegd van www.preventieplatformjeugd.nl.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2025). *Richtinggevend kader toegang sociaal domein*. VNG.
- Vitaal BAD. (2025). Website. Geraadpleegd van www.vitaalbad.nl.

*Interviews zijn afgenomen bij:*

Intern

- Sjouke van Aken, teammanager afdeling Mens & Samenleving
- Annemieke Tiemessen, beleidsadviseur Jeugd
- Raimond Letteboer, beleidsadviseur en projectregisseur team Mens & Samenleving
- Romie Wisselink, beleidsmedewerker afdeling Mens & Samenleving
- Gerrit Massen, beleidsmedewerker afdeling Mens & Samenleving
- Sylvia van Amerongen, beleidsadviseur afdeling Mens & Samenleving
- Ellis Heinen, medewerker Klantcontactcentrum
- Danielle Wensink, beleidsadviseur afdeling Mens & Samenleving
- Alice Roerdink, beleidsmedewerker Zorg & Veiligheid
- Monique van Gelder, procesregisseur Zorg & Veiligheid
- Daphne Ekelhof; consulent afdeling Mens & Samenleving
- Bernadette Sweenen, teammanager afdeling Dienstverlening
- Jeroen Nieuwkamp, teamcoördinator afdeling Mens & Samenleving
- Lucie te Vruchte, consulent afdeling Mens & Samenleving
- Ans Velthuis, Wmo consulent.
- Suzanne Louwers, webredacteur, team Dienstverlening

Extern

- Eric Wichgers, bestuurder Figulus Welzijn
- Jeroen Stevens, manager ondersteuningsteam Oost Achterhoek
- Toegang medewerkers van de Post, gemeente Winterswijk.