

Concept gedragswijzen

De gedragswijzen dienen ter aanvulling op het A4 Visie Sociaal Domein wat 19 december in de raadscommissie is besproken (bijlage 1, zie hieronder). In de gedragswijzen staat hoe wij omgaan met onze inwoners.

Dienstverleningsvisie

Over deze omgangsvormen is al het een en ander vastgelegd in onze [dienstverleningsvisie](#). In deze visie worden vier leidende principes genoemd die dienen als toetsingskader voor alles wat we doen. Deze zijn:

1. Gastvrij, “de vraag reist, niet de klant.”
2. Mensgericht, “niet de systeemwereld, maar de leefwereld van de mensen staat centraal.”
3. Kant en klaar, “We zorgen dat onnodige stappen worden voorkomen en leren continu van de klantvraag.”
4. Duidelijk, “Onze communicatie is helder. Maak het eenvoudig voor de gebruiker.”

Leidende principes sociaal domein

De leidende principes uit de dienstverleningsvisie gelden gemeente breed. Binnen het Sociaal Domein hebben we drie leidende principes geformuleerd die onze medewerkers houvast moeten geven in hun dagelijks handelen:

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.
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.

Praktijk

Om deze leidende principes in de praktijk goed te kunnen gebruiken zetten we verschillende instrumenten in. Zo maken we onder andere gebruik van de waarde driehoek van het Instituut Publieke Waarde (IPW) en hebben zowel het wijkteam als de afdeling werk en inkomen een flexibel budget. Daarnaast maken we gebruik van leer- en dilemma tafels om te blijven leren en verbeteren met elkaar.

Mocht iemand vastlopen op een casus dan is er de mogelijkheid om dit te escaleren. Hierbij maken we gebruik van doorbraak tafels, waarbij zowel de wijkteams als werk en inkomen aansluiten. Als het voor het oplossen van een casus nodig is om af te wijken van de kaders van Rijk of Raad leggen we dit voor aan het bestuur. Ook kunnen we gebruik maken van het landelijk netwerk ‘[Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens](#)’, waarbij verschillende gemeenten en ministeries zijn aangesloten. Zo kunnen we casuïstiek ook verder escaleren als we vast komen te zitten tussen regels en wetgeving.

Bijlage 1: Visie Sociaal Domein op 1 A4-tje

Wat willen we bereiken?

Ons streven is dat iedere inwoner van de gemeente Enschede zo zelfstandig, gelukkig en gezond als mogelijk kan leven.

Soms lukt dat niet op eigen kracht of met hulp van naasten. Dan zijn wij er als gemeente om te helpen en perspectief te geven om volop mee te kunnen doen in de samenleving.

Hoe doen we dat?

Dat doen we door goed te luisteren en rekening te houden met de concrete behoeftes, belangen en omstandigheden van onze inwoners. Om vervolgens samen te kijken wat zij willen bereiken en hoe wij daarbij kunnen helpen.

We zien in dat sommige mensen lang, tot zelfs een leven lang, extra ondersteuning van ons nodig hebben. Voor al onze inwoners willen we passende ondersteuning aanbieden. Hierbij is persoonlijk contact van groot belang. Soms kunnen we ook het nodige bewerkstellingen met digitale toepassingen, deze zetten we dan ook in. We zijn er voor iedereen!

Zijn er bijzondere omstandigheden waardoor de algemeen geldende regels niet voldoen, dan zoeken we naar maatwerk om te doen wat nodig is.

Hiermee nemen we (nadrukkelijk) afscheid van de manier van werken in de periode 2010 – 2018. Ons strenge beleid om uit te komen met de rijksbudgetten betekende in de praktijk dat de minst kostbare aanpak centraal stond. Met als gevolg verschraving van de sociale voorzieningen. Vanaf 2018 is stapsgewijs gekozen voor een aanpak waarin het perspectief voor onze inwoners centraal staat.

Waar hechten we waarde aan?

Ons uitgangspunt is dat inwoners zelf regie willen houden. Daarom werken we eraan om oplossingen zoveel mogelijk samen te bedenken. Duurzaam perspectief betekent voor ons dat mensen zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk kunnen leven. Daar richten we ons op.

Waar we naar streven.

- a) Voor iedere inwoner is het mogelijk om in haar of zijn levensonderhoud te voorzien en niet dakloos te zijn
- b) Voor iedere inwoners is het mogelijk om te kiezen voor een gezond(er) leven
- c) Iedere inwoner heeft gelijke kansen om zich optimaal te ontwikkelen

Dat bereiken we door in alle beleid en regelingen die we als gemeente uitvoeren te zorgen voor een stevige basis. Een basis waarin inwoners de zorg en ondersteuning ontvangen die nodig is. En waarin inwoners en professionals slimme innovaties kunnen toepassen die tot meer kracht van inwoners leiden.