POSTADRES
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES
Hengelosestraat 51

TELEFOONNUMMER
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM	ONS KENMERK	BEHANDELD DOOR
14 juni 2022	2200043869	M. van der Veen-Smoes
UW BRIEF VAN	UW KENMERK	DOORKIESNUMMER
		(053) 481 77 61

ONDERWERP
Vervolg Menselijke Maat

Geachte leden van de Raad,

In de afgelopen raadsperiode heeft uw raad een onderzoek laten uitvoeren dat heeft geleid tot het rapport 'Maatvoering is mensenwerk II'. De waardevolle uitkomsten en aanbevelingen uit dit rapport hebben het gesprek in de raad, en tussen raad en college versterkt. Op 7 maart 2022 heeft u de motie ‘Aan de slag met de Menselijke Maat’ aangenomen met daarin acht aanbevelingen aan het college. U heeft ons gevraagd mede regie te voeren op het vervolgproces en de voortgang te bewaken op de uitvoering. In deze brief leest u ons voorstel, zoals toegezegd bij de vaststelling van de motie. Tegelijkertijd toetsen wij met deze brief of uw ideeën in lijn zijn met dit voorstel.

Een gezamenlijk proces
Wij vinden het, net als u, belangrijk om gezamenlijk op te trekken in dit proces. In de motie is de benoeming aangekondigd van enkele raadsleden die samen een begeleidingscommissie vormen. Daarnaast is een ambtelijke begeleidingscommissie samengesteld. Gezamenlijk geven zij vorm aan het vervolgproces. Een aantal onderdelen uit uw motie is gericht aan het college. Hierna leest u hoe wij deze willen oppakken. In het procesvoorstel heeft de begeleidingscommissie een belangrijke rol.

De motie
In onze brief van 24 november 2021 reageerden wij inhoudelijk op het rapport. Per aanbeveling gaven wij aan welke invulling mogelijk is, waar al actie op loopt of waar samenhang logisch is. Op onderdelen grijpen we terug op deze brief. In uw motie van 7 maart 2022 geeft u vervolgens het college opdracht om de aanbevelingen 1, 2, 4, 5, 7 en 8 uit te voeren. Voor aanbevelingen 3 en 9 geldt dat we deze uitvoeren in de door u aangepaste vorm. Over de urenindicatie Ondersteuning Huishouden (onderdeel aanbeveling 3) en de klachtenafhandeling (aanbeveling 6) wilt u nog in debat.

In de volgende alinea's richten we ons alleen op de motie en behandelen we de acht afzonderlijke opdrachten aan het college uit deze motie.

1. Afstand streng beleid en uitgangspunten nieuw beleid

1.a Afstand streng beleid
De commissie Vonk onderkent dat het college in de afgelopen vier jaar stappen heeft gezet en afstand heeft genomen van het strengere beleid in de periode 2010 – 2018. Tegelijkertijd geeft de commissie het advies aan college én raad, om te erkennen dat het strenge beleid achter ons ligt en om tegelijkertijd de uitgangspunten voor het nieuwe beleid te benoemen. Daarvoor staat het gemeentebestuur samen aan de lat. Het stabiliseren van een nieuwe koers gaat niet vanzelf. Dat moeten we organiseren. Sinds een aantal jaren werken beleids- en uitvoeringsprofessionals onder meer met een nieuw instrumentarium en werkwijzen. Bijvoorbeeld de leidende principes en de doorbraakmethode. We zien ook dat versnelling nodig is. Daarom kijken we goed naar wat nodig is om vervolgstappen te maken.

1.b Uitgangspunten nieuw beleid
De commissie Vonk omschrijft de menselijke maat als: **"*Het vermogen om in beleid en uitvoering op onpartijdige wijze rekening te houden met concrete behoeftes, belangen en omstandigheden van de burger, waarbij het recht op menselijke waardigheid uitgangspunt is*"**. In lijn hiermee geeft u ons de opdracht uitgangspunten voor nieuw beleid en uitvoering te formuleren. Een kanttekening daarbij is dat we bij de uitvoering van ons lokale beleid te maken hebben met landelijke wet- en regelgeving. In de praktijk vraagt dat om het zoeken naar balans tussen het vastleggen van regels en tegelijkertijd het gunnen van ruimte in de uitvoering van die regels. Naar die balans gaan we graag samen met u op zoek.

Ons voorstel:
Wij stellen voor om tot een gezamenlijke versnellingsagenda te komen, die de reeds ingezette koers kracht bij zet. Deze kan bestaan uit een mix van onderwerpen, gericht op zowel mens als organisatie. Daarnaast vullen we de agenda aan met vervolgstappen uit de gesprekken die we nog met uw raad gaan voeren. De eerste stap moet zichtbaar zijn voor de inwoners van Enschede. Vanuit de ambtelijke organisatie zoeken we hiervoor naar ideeën en eventuele voorbeelden. We vragen de raad dat ook te doen. De gezamenlijke begeleidingscommissie gaat dan in gesprek om deze ideeën verder uit te werken en brengt een advies uit voor een versnellingsagenda en de eerste te zetten stap.

U vraagt ons daarnaast voor 1 juli de uitgangspunten van het nieuwe, al ingezette beleid met u te delen. De leidende principes sociaal domein (zie gemeentebegroting) zijn de uitgangspunten voor het beleid dat we maken en uitvoeren. Samen met de algemene dienstverleningsprincipes van de gemeente vormen ze de basis voor ons handelen. Denk dan aan persoonlijk, betrokken, simpel en transparant. Wij gaan graag met u in gesprek over welke waardes u belangrijk vindt en of u deze voldoende terugvindt in de leidende principes. Wij willen hierover zo spoedig mogelijk na 1 juli en nog voor het zomerreces met u in gesprek. We stemmen dit af met de begeleidingscommissie van uw raad.

2. Visie sociaal domein
U heeft ons gevraagd om voor het zomerreces 2022 een visie voor te leggen op de integrale ondersteuning van inwoners. Sinds 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor nieuwe taken op het gebied van Jeugd, Werk en Zorg. Het doel is dat inwoners sneller geholpen worden bij zorg- of ondersteuningsvragen en dat die zoveel mogelijk aansluiten op hun persoonlijke situatie en sociale netwerk. We streven naar één gezin, één plan, één regisseur. Dit veranderingsproces noemden we de transformatie van het sociaal domein. Op 11 oktober 2021 spraken we met u over de dialoognota *Een toekomstbestendig sociaal domein.* Hierin staat welke keuzes we sinds 2015 maakten en lichten we toe welke koers we met de transformatie hebben ingezet. De opbrengst van dit gesprek hebben we verwerkt in een vernieuwde dialoognota. Deze ontving u op 15 februari 2022. De toen zittende raad gaf aan de dialoognota als overdrachtsdocument mee te willen geven aan uw nieuwe raad.

In de dialoognota leest u zeven ontwikkelopgaven. In 2022-2023 werken we via een participatietraject met inwoners, partners en raadsleden aan de uitwerking van deze opgaven. Reflecteren op *casuïstiek* en het *betrekken van inwoners* maken daar deel van uit. De (tussentijdse) uitkomsten daarvan leggen we op verschillende momenten ter besluitvorming aan u voor.

Ons voorstel: Wij zullen het proces met de raad vervolgen over de visie op het sociaal domein. De zeven ontwikkelopgaven vormen daarvoor de bouwstenen. De visie op de integrale ondersteuning aan inwoners voegen we als eerste bouwsteen daaraan toe. Voor het zomerreces organiseren we hierover het gesprek. De dialoognota dient als basis. Ook het perspectief van de uitdagingen die integrale ondersteuning bemoeilijken, duiden we. De uitkomst van dit gesprek leggen we vervolgens voor aan uw raad. In overleg met de griffie kijken we naar het eerst volgende moment na het zomerreces.

3. Bestendige gedragswijzen
De menselijke maat moet de maat zijn in al onze regelgeving, beleid en uitvoering. Als bestuur en organisatie staan we voor inclusieve, toegankelijke en mensgerichte dienstverlening. Met oog voor kwalitatief hoogwaardige en laagdrempelige bezwaar-, beroep- en klachtenprocedures. U vraagt ons om voor 1 oktober bestendige gedragswijzen op te stellen en die in een beleidsregel ter publicatie voor te leggen aan uw raad.

Ons voorstel: Wij stellen voor de opdracht te verbreden naar de gehele organisatie. We richten ons op alle inwoners die met een verzoek bij de gemeente komen en niet alleen de inwoners in een kwetsbare positie. We zien daarbij drie stappen voor ons. Namelijk: 1) Het gesprek met u over bestendige gedragswijzen in het sociaal domein. 2) Een uitvoeringsprogramma Sociaal Domein dat daar invulling aan geeft. En 3) de opdracht aan de gehele organisatie.

We streven ernaar om samen met uw raad een gedeeld beeld te hebben over waar we de huidige beleidsuitgangspunten en gedragswijzen *willen* aanpassen en waar we invloed op uit *kunnen* oefenen. De resultaten uit aanbeveling 1 (gezamenlijke uitgangspunten) dient daarvoor als input. We toetsen deze aan de huidige beleidsregels en bepalen waar de lokale speelruimte zit. Op die manier weten we waarop we kunnen koersen en hebben we input voor onze versnellingsagenda.

4. Investeren in contact met de inwoner
U heeft ons gevraagd om uit te werken hoe we kunnen investeren in vaker en intensiever contact met inwoners en daarbij aan te geven welke capaciteit hiervoor nodig is. Op een aantal trajecten zetten we al in, zoals de Wijkwijzer als laagdrempelige toegang. Op diverse plekken is er meer personeel, zoals jongerencoaches en RAP-consulenten (Rechtmatigheid, Activering, Participatie), wijkteammedewerkers Wmo en frontoffice. Bovendien zetten we in op meer ondersteuning van inwoners via partners als Thuisadministratie Alifa, Humanitas en via de wijkwijzers en de Powers. Mogelijk maken we deze aanbeveling nog concreter op basis van de visie op de integrale ondersteuning (aanbeveling 2).

Ons voorstel: Voorstel is de uitkomsten uit aanbeveling 2 af te wachten voor verdere concretisering. Daarnaast hebben we extra middelen ontvangen naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslagen (POK) voor ondersteuning van mensen in een kwetsbare positie. We onderzoeken momenteel samen met partners in welke richtingen extra inzet nodig is. De uitkomsten hiervan willen we eveneens bespreken met de begeleidingscommissie. Om zo te bepalen wat aanvullend nog nodig is.

5. Visie op de integrale heroverweging
U heeft de bezwaarcommissie gevraagd om voor het zomerreces met een plan van aanpak te komen hoe zij (a) de diversiteit in de commissie kunnen verbeteren en (b)te rapporteren over de status van de visie op het integrale heroverwegingsproces.

5a. Diversiteit
Er wordt in de zomer een werving gestart van 15 nieuwe leden commissie bezwaar en beroep (CIE). We starten daarbij een procedure waarbij we expliciet zoeken (eventueel met een gespecialiseerd bureau) naar leden met een ander en meer divers profiel dan de huidige leden. We verwachten dat de nieuwe leden in het najaar starten.

Ons voorstel: De uitkomst van het werving en selectie proces af te wachten. Tegelijk realiseren wij ons dat nieuwe leden mogelijk minder en/of andere juridische kennis hebben. We starten daarom indien gewenst met een begeleidingstraject voor nieuwe leden. In de aanstelling nemen we dit begeleidingstraject op.

5.b. Visie

De afdeling Juridische Zaken (JZ) stelt een medewerker beschikbaar voor de organisatie van een structureel overleg met de commissie. Vanuit dit overleg geven zij samen invulling aan de uitgangspunten van de menselijke maat in aansluiting met het begeleidingstraject zoals hierboven genoemd. Daarnaast gaat een senior juridisch adviseur binnen JZ en in samenwerking met de vak afdelingen gericht aan de slag met de aanbevelingen van de commissie, zodat de juristen en adviseurs het juiste gereedschap krijgen om invulling te geven aan de menselijke maat. Gezien het onafhankelijke karakter van de commissie, is de wens dit proces nadrukkelijk met hen in te richten en uit te voeren.

Ons voorstel: Te wachten op de nieuwe samenstelling van de commissie en opstarten van het structurele overleg. Dit zal na de zomervakantie plaatsvinden. Het traject visie over een integrale heroverweging met als onderdeel menselijke maat zal naar verwachting tot het voorjaar 2023 lopen.

6. Betrekken van cliënten
U heeft ons gevraagd inwoners zo veel mogelijk te betrekken bij de voorbereiding van nieuw uitvoeringsbeleid en eventuele gedragswijzen daarop aan te passen. We hebben u in de brief van november 2021 al geïnformeerd op welke wijze we dat nu doen. Bovendien is de wijze waarop het participatieproces is doorlopen een standaard onderdeel in de beoordeling van bestuursvoorstellen. Daar toetst het college op. Er breekt een periode aan waarin verschillende beleidskaders aanpassingen vragen.

Ons voorstel: We werken uit hoe we in de totstandkoming van de nieuwe beleidskaders het participatieproces willen vormgeven. Dit maken we zichtbaar in het spoorboekje Sociaal Domein die we met u delen. Verder heeft de Bewoners Adviesraad Sociaal (BAS) een belangrijke rol als het gaat om de vertegenwoordiging van inwoners. Representativiteit en diversiteit zijn daarbij van belang. Dit is onderwerp van het reguliere gesprek met de BAS.

7. Klachtafhandeling
U geeft aan dat u wilt voorkomen dat inwoners belastende bezwaarprocedures moeten doorlopen. Als voorbeeld noemt u dat afdoende onderzoek plaatsvindt naar de grondslag over de periode waarover wordt teruggevorderd vanuit de bijstand. Het voorstel tot aanpassing van het kwijtscheldingsbeleid heeft u als raad net vastgesteld. Dit besluit zorgt er onder andere voor dat we eerder schulden kwijtschelden en inwoners naar draagkracht de schulden kunnen af lossen. Dit kan een voorbeeld zijn voor de aanpassing van andere beleidsregels.

Ons voorstel: Bij aanbeveling 3 heeft u ons gevraagd tot bestendige gedragswijzen te komen conform de uitgangspunten van het nieuwe beleid. Het voorstel dat we daarin hebben gedaan, is om de huidige beleidsregels af te zetten tegen deze uitgangspunten en gezamenlijk het gesprek te voeren over waar we dit kunnen verbeteren. Het resultaat daarvan nemen we mee in de uitwerking van deze aanbeveling.

Daarnaast heeft u als raad bij zichzelf de opdracht neergelegd om voor het zomerreces 2022 een nader gesprek met elkaar te voeren in de stedelijke commissie over de klachtenafhandeling. Met als uitgangspunt dat een lerende organisatie bijdraagt aan een betere maatvoering. In het advies van de commissie menselijke maat is aangegeven meer duidelijkheid te geven over de positie van de KC. Wij willen uw raad faciliteren door uw raad te voorzien van input voor dit gesprek (aanleiding, positie, werkzaamheden en toekomst).

8. Melding door medewerkers
U vraagt ons om voor 1 juli ’22 te onderzoeken of een onafhankelijke integriteitscommissie toegevoegde waarde heeft voor medewerkers uit de ambtelijke organisatie, bovenop de mogelijkheden die we al kennen. Dit met als doel ervoor te zorgen dat zij hun zorgen kunnen uiten over beleid of misstanden kunnen melden buiten de hiërarchische lijnen.

Medewerkers hebben al verschillende mogelijkheden om hun zorgen of ongenoegen te melden. Primair bij hun leidinggevenden, maar daarnaast zijn er bijvoorbeeld ook interne en externe vertrouwenspersonen beschikbaar. Daarnaast geldt dat wij continu in gesprek zijn met medewerkers over de uitvoerbaarheid van ons beleid en de uitwerking daarvan op inwoners. Maar ook met derden (bijvoorbeeld de Stadsbank, Diaconaal Platform Enschede, de Bewoners Adviesraad Sociaal). Dit geheel biedt voldoende mogelijkheden om aan te geven wat de uitwerking is van een regel op de mensen die het aangaat en indien nodig aanpassingen van beleid of uitvoering te opperen. We zijn ons ervan bewust dat we onze medewerkers hierbij moeten blijven ondersteunen: vertrouwen geven, ruimte scheppen en tegelijkertijd duidelijke kaders geven, en veiligheid borgen. Maar dat vraagt geen extra commissie of functionaris.

Ons voorstel is dan ook hier geen extra actie op te nemen.

Afrondend
Wij vervolgen met u de ingeslagen weg. Iedere inwoner mag van het gemeentebestuur van Enschede een uiterst dienstverlenende en responsieve houding verwachten. We willen keuzes duidelijk verwoorden in de gezamenlijke versnellingsagenda met daarbij een passende planning. Voor de verdere invulling trekken wij graag op met de nog te vormen begeleidingscommissie van uw raad. De planning die u ons heeft meegegeven is krap. De deadlines volgen elkaar snel op. Het is de vraag in hoeverre de genoemde deadlines realiseerbaar zijn ten opzichte van de zorgvuldigheid en het gezamenlijke gesprek dat we willen voeren. Wij vragen u daarom te overwegen de planning door de nog in te stellen begeleidingscommissie te laten actualiseren.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Enschede,
de loco-Secretaris, de Burgemeester,

(E.A. Smit) (R.W. Bleker)