

GEMEENTERAAD

MENSELIJKE MAAT

EINDNOTITIE



ENSCHDE

ONDERZOEK 'MAATWERK IN HET SOCIAAL DOMEIN'

Begin 2021 heeft de toenmalige gemeenteraad een onderzoek naar maatwerk in het sociaal domein in gang gezet. Meerdere partners in de stad, zoals Diaconaal Platform Enschede, stelden hier vragen over aan de Gemeenteraad.

Meerdere fracties spraken in de stedelijke commissie van 17 december 2020 de wens uit om te komen tot (voorbereiding voor) een onderzoek. Deze wens is (breed) bevestigd in de stedelijke commissie 2 maanden later. In deze stedelijke commissie van 8 februari 2021 is het Initiatiefvoorstel Instellen onafhankelijke commissie maatwerk uitvoering sociaal domein van raadsleden Visser en Kort besproken.

In dit voorstel sprak de raad zijn zorgen uit: werd er in de uitvoering van een aantal belangrijke wetten in het sociale domein voldoende rekening gehouden met de individuele omstandigheden van de mensen (was er maatwerk in het sociaal domein)? Nam het college daarbij ook de ruimte om naar individuele omstandigheden te kijken? Ook na gesprekken tussen het gemeentebestuur en betrokkenen bleven de zorgen bestaan. In het gesprek tussen de gemeenteraad en het college waren beide het eens dat het verstandig is om een aantal deskundigen van buiten de gemeente in te schakelen om dit uit te zoeken. De initiatiefnemers stelden daarom voor om een externe commissie van onderzoek en advies in te stellen en hen te vragen met een advies aan de gemeenteraad te komen.

In de raadsvergadering van 8 maart 2021 is de Verordening op de tijdelijke onderzoekscommissie vastgesteld.

ONDERZOEKSCOMMISSIE

Op 29 maart 2021 zijn Gijsbert Vonk en Jan Dirk Pruim benoemd als leden van de commissie Menselijke maat. Op 31 mei 2021 is ook Annemieke Zwaneveld benoemd. Gijsbert Vonk is als voorzitter van de commissie benoemd. In het dagelijks leven is hij hoogleraar socialezekerheidsrecht. Jan Dirk Pruim is oud-griffier van de gemeente Almere. Annemieke Zwaneveld is ten tijde van het onderzoek Ombudsman in Rotterdam. Het onderzoek is in opdracht van de Onderzoekscommissie uitgevoerd door onderzoeksbureau Pro Facto.

RAPPORTEN

Het werk van de onderzoekscommissie heeft **twee rapporten** opgeleverd: een **tussenrapportage** Maatvoering is mensenwerk I (1 juli 2021) en een **eindverslag** Maatvoering is mensenwerk II (19 oktober 2021).

Het eindrapport 'Onderzoek voor de commissie Menselijke Maat Enschede, Enschede en de menselijke maat' is op 15 november 2021 besproken in de stedelijke commissie. De onderzoekscommissie heeft in het eindrapport negen aanbevelingen gedaan.

Het college van Burgemeester en Wethouders heeft per brief op het eindrapport gereageerd.

MOTIE 'AAN DE SLAG MET DE MENSELIJKE MAAT'

De negen **aanbevelingen uit het eindrapport** van de onderzoekscommissie zijn door de Gemeenteraad vertaald in een motie. Op 7 maart 2022 heeft de raad **unaniem** deze motie 'Aan de slag met de menselijke maat' **aangenomen**.

Met deze motie heeft de raad het college opdracht gegeven uitvoering te geven aan **acht aanbevelingen**. Zes komen rechtstreeks uit het eindrapport van de commissie Vonk. Twee aanbevelingen zijn gebaseerd op het eindrapport van de commissie Vonk, maar enigszins aangepast.

Daarnaast heeft de raad zichzelf **vijf opdrachten** gegeven, waaronder het instellen van een commissie Menselijke maat.

De opdrachten uit de motie zijn als volgt:

1. Conform aanbeveling 1 van de onderzoekscommissie: De Commissie beveelt aan **dat de gemeente erkent afscheid te hebben genomen van het strenge beleid dat in het verleden is gevoerd**, met verwijzing naar de gevolgen van dit beleid voor kwetsbare groepen en dat de gemeente aangeeft wat de uitgangspunten zijn van het nieuwe beleid dat inmiddels is ingezet. De raad draagt het college op uiterlijk 1 juli 2022 uitvoering te geven aan deze aanbeveling. Verder het college op te dragen om **te werken vanuit een nieuwe mensvisie** met een duidelijke waardenoriëntatie waarbij de menselijke maat een centrale rol speelt. Wijk daartoe in meer gevallen af van dwingend recht (zoals de Raad van State in de conclusie van 7 juli 2021 onderbouwt) en oefen met casussen uit het verleden en heroverweeg casussen die nu nog gevolgen hebben voor inwoners. **Vat dit in een nieuw beleidskader** zodat dit in de uitvoering als toetsingskader gebruikt kan worden bij de inzet van de menselijke maat. De raad suggereert het college om de raad een brief te sturen met de in aanbeveling 1 en de in deze opdracht aan het college genoemde strekking.
2. Conform aanbeveling 4 van de onderzoekscommissie: Hanteer **binnen het sociale domein één visie op de integrale ondersteuning** op alle leefgebieden van de inwoners en stem de organisatie van de uitvoering daarop af. Leg deze visie uiterlijk voor het zomerreces 2022 aan de raad voor.
3. Conform aanbeveling 2 van de onderzoekscommissie: Leg op basis van de visie in het sociaal domein uiterlijk 1 oktober 2022 **bestendige gedragswijzen** bij de uitvoering van de Participatiewet en de Wmo 2015 vast in de vorm van een **brede beleidsregelpublicatie** en leg dit voor aan de Raad. Ga daarbij na in hoeverre de gemeente aan bestaande gedragswijzen wil blijven vasthouden of dat aanpassingen vanuit een oogpunt van menselijke maatvoering geboden en mogelijk zijn.
4. Conform aanbeveling 5 van de onderzoekscommissie: Investeer meer in het **frequent, intensief en persoonlijk klantencontact met de burger** en geef aan of hier extra budget voor nodig is. Dit bevordert dat burgers zich aan de wet houden waardoor wordt voorkomen dat achteraf corrigerend moet worden opgetreden. Pas hiertoe de genoemde gedragswijze aan.
5. Conform aanbeveling 7 van de onderzoekscommissie: **Vraag de bezwaarcommissie om een visie te ontwikkelen** over een integrale heroverweging waarbij mede met de menselijke maat rekening wordt gehouden en zet een leerproces in gang om ervoor te zorgen dat deze rol wordt waargemaakt. Houd bij de toekomstige bemensing van de bezwaarcommissie rekening met diversiteit in termen van meningen en professionele achtergrond. Kom voor het zomerreces 2022 met een Plan van aanpak voor de diversiteit en rapporteer dan ook over (de voortgang van) de visie.
6. Conform aanbeveling 8 van de onderzoekscommissie: **Betrek cliënten** zoveel mogelijk bij de voorbereiding van het uitvoeringsbeleid en pas hiertoe de genoemde gedragswijze aan.

Ook kreeg het college de opdracht mee uitvoering te geven aan de volgende aanbevelingen, die gebaseerd zijn op het eindrapport van de commissie Menselijke Maat, maar door de raad enigszins zijn aangepast:

7. Conform het gedeelte van aanbeveling 3 van de onderzoekscommissie waar de raad zich in herkent: **Voorkom dat burgers belastende bezwaarschriftprocedures moeten doorlopen**. Voor de terugvorderingen in het kader van de bijstand houdt dit onder meer in dat de gemeente de grondslag over de gehele periode waarover wordt teruggevorderd afdoende onderzoekt en aannemelijk maakt. Pas hiertoe de genoemde gedragswijzen aan.
8. Conform aanbeveling 9 van de onderzoekscommissie: Zorg dat **ambtenaren hun zorgen kunnen uiten over het gevoerde beleid of misstanden kunnen melden** buiten de hiërarchische lijn en zonder gevolgen voor hun positie of carrière uiterlijk 1 juli 2022. Overweeg in een overleg met de ambtelijke organisatie of een **onafhankelijke integriteitscommissie** in de ambtelijke behoefte voorziet en hoe zo'n integriteitscommissie in dat geval wat hen betreft het beste kan worden vormgegeven.

De raad heeft zichzelf opgedragen om:

1. De **regie te voeren** over het proces dat moet leiden tot een betere maatvoering en de voortgang te bewaken van het uitvoeren van de aanbevelingen.
 2. In de eerste raadsvergadering na de installatie van de nieuw-verkozen raadsleden (mei 2022) uit hun midden een **begeleidingscommissie Menselijke Maat** in te stellen die de uitvoering van deze motie en het dossier Menselijke maat in de komende raadsperiode voortdurend monitort. Deze commissie te vragen om met een concrete jaarplanning voor de taken te komen
 3. Wat betreft aanbeveling 3 van de onderzoekscommissie: Voor het zomerreces 2022 **een nader gesprek met elkaar te voeren in de stedelijke commissie over de urenindicatie**, en daarbij het in februari 2022 verschenen Rekenkameronderzoek Ondersteuning Huishouden te betrekken.
 4. Conform aanbeveling 6 van de onderzoekscommissie: Voor het zomerreces 2022 **een nader gesprek met elkaar te voeren in de stedelijke commissie over de klachtafhandeling** met als uitgangspunt dat een lerende organisatie bijdraagt aan een betere maatvoering.
 5. Samen met de griffie te zorgen voor **een goede overdracht naar de nieuwe gemeenteraad 2022-2026** van alles wat met het eindrapport Menselijke maat, deze motie en het vervolgtraject samenhangt.
-

DE COMMISSIE MENSELIJKE MAAT

In de motie 'Aan de slag met de menselijke maat' heeft de raad zichzelf opgedragen om in de eerste raadsvergadering na de installatie van de nieuw-verkozen raadsleden (mei 2022) uit hun midden een **begeleidingscommissie Menselijke maat** in te stellen, die de uitvoering van deze motie en het dossier Menselijke maat in de raadsperiode 2022-2026 voortdurend monitort.

In de raadsvergadering van 23 juni 2022 is daarom de raadscommissie Menselijke maat ingesteld en is de Verordening op de commissie Menselijke maat vastgesteld.

De **taken en bevoegdheden van de commissie** zijn in artikel 2 van de verordening vastgelegd:

1. De commissie heeft tot taak om de voortgang van het proces te bewaken wat moet leiden tot het invoeren van de menselijke maat op alle terreinen waarop de gemeente beleid vaststelt en uitvoert.
2. De commissie heeft tot taak om de voortgang te bewaken van het uitvoeren van de aanbevelingen van de commissie Vonk, die in oktober 2021 een eindrapport met aanbevelingen opleverde.
3. De commissie heeft tot taak om aan de raad te rapporteren over de voortgang op de taken onder het eerste en tweede lid.

In de commissie Menselijke maat zijn in 2022 **zes raadsleden** benoemd: Hadassa Meijer (CU), Gert Kel (BBE), Rachel Denneboom (VVD), Ahank Kano-Tarah (GrL), Meryam Sumer (CDA) en Margriet Visser (EA). Deze commissie is begeleid door **extern voorzitter** Patricia van der Valk. Door enkele wijzigingen in de samenstelling bestaat de commissie bij het aanbieden van deze notitie uit Hadassa Meijer (CU), Gert Kel (BBE), Ahank Kano-Tarah (GrL), Meryam Sumer (CDA) en Herman Brouwer (EA). In de tussenliggende periode hebben Rienke Hofman-Bijlstra en Yara Hümmels (beide PvdA) achtereenvolgens deel uitgemaakt van de commissie. In de Verordening is bepaald dat de commissie wordt opgeheven bij het eindigen van de raadsperiode 2022-2026.

VOORTGANGSBRIEVEN, VERGADERINGEN EN MIJLPALEN

In de raadsperiode 2022-2026 heeft de commissie Menselijke maat een aantal **openbare vergaderingen** gehouden. Het college heeft in deze periode diverse **voortgangsbrieven** gestuurd. Hieronder wordt elk van deze mijlpalen kort beschreven.

Op 14 juni 2022 heeft het college een brief aan de raad gestuurd. In deze brief loopt het college de stand van zaken na voor elk van de acht aan het college gerichte aanbevelingen uit de motie 'Aan de slag met de Menselijke maat'. Het college heeft de commissie gevraagd om de strakke planning van deadlines uit de motie te heroverwegen.

Op 19 december 2022 heeft de commissie Menselijke maat haar eerste Openbare vergadering gehouden. In deze vergadering kwamen voorstellen van het college aan de orde over de opvolging van aanbeveling 1 en 2.

Op 15 februari 2023 verscheen een nieuwsbericht in de Huis aan Huis, waarin college en raad gezamenlijk aangaven "dat het strenge, oude beleid achter ons wordt gelaten".

Op 22 februari 2023 stuurt het college een brief aan de raad. De brief beschrijft het proces om te komen tot een integrale visie op het sociaal domein. Ook schrijft het college over de vergadering van 6 maart, waar het formuleren van bestendige gedragswijzen aan de orde komt. Het college geeft aan dat er op verschillende plekken wordt gewerkt aan het intensiveren van klantcontact en noemt daarbij een aantal voorbeelden. Het college stelt een gesprek tussen raad en commissie bezwaarschriften voor, om de raad te informeren en vragen te laten stellen. De aanbeveling om belastende bezwaarschriftprocedures voor inwoners te voorkomen komt volgens het college in meerdere punten van de motie aan de orde. Over een eventuele integriteitscommissie zal de raad op de hoogte worden gehouden.

Op 6 maart 2023 heeft de commissie Menselijke maat een openbare vergadering gehouden in de raadzaal. In deze vergadering zijn voorbeelden uit de uitvoeringspraktijk van de Wmo en Participatiewet besproken en is aangegeven hoe er met dilemma's wordt omgegaan. Dit gebeurde aan de hand van een aantal fictieve casussen.

In juni 2023 heeft de voorzitter van de commissie Menselijke maat een gesprek gevoerd met de wethouder, waarin namens de commissie is aangegeven dat de afhandeling van de motie door het college tekort schiet en dat er niet voldoende voortgang wordt geboekt op dit ook voor inwoners belangrijke onderwerp. Als voorbeeld wordt de toegezegde visie op het sociaal domein genoemd die al vanaf juni 2022 door het college wordt aangekondigd, maar een jaar later nog steeds niet aan de raad is aangeboden.

De commissie heeft overwogen om de opdracht aan de raad terug te geven, maar constateerde dat de raad daarmee de regie zou verliezen en dat de voortgang daarmee niet gebaat is. In plaats daarvan wilde de commissie met dit gesprek een duidelijk signaal afgeven dat zij door het college serieus genomen wil worden en dat de opdrachten uit de motie en de afspraken en toezeggingen nagekomen moeten worden.

De commissie organiseerde een openbare vergadering waarin het college per aanbeveling over de voortgang bevraagd zou worden.

Op maandag 26 juni 2023 heeft de commissie Menselijke maat deze openbare vergadering gehouden. De commissie heeft het college per aanbeveling naar de voortgang gevraagd.

Op 27 juli 2023 heeft het college een brief aan de raad gestuurd over de voortgang van de uitvoering van de motie. In de brief wordt aangegeven dat de vragen die in of naar aanleiding van de openbare vergadering van 26 juni zijn gesteld na het zomerreces worden beantwoord.

Op 11 september 2023 is een informele bijeenkomst van de commissie met wethouders Van den Berg, Kampman en Vedder gehouden. In deze bijeenkomst heeft wethouder Van den Berg aangegeven dat (aansluitend bij aanbeveling 9 van de onderzoekscommissie) geen integriteitscommissie wordt ingesteld, omdat ambtenaren voldoende andere mogelijkheden hebben om zich te melden.

In deze bijeenkomst hebben de wethouders aangeboden een bijeenkomst te willen organiseren waar raadsleden kennis kunnen nemen van de uitvoeringspraktijk. Deze bijeenkomst is vanwege te weinig aanmeldingen geannuleerd. Deze bijeenkomst heeft uiteindelijk op 22 april 2024 alsnog plaatsgevonden.

Op 27 november 2023 is een overleg van de commissie geweest, waarin de ambtelijke kartrekkers van de Menselijke maat verslag hebben gedaan van de meer dan 20 gesprekken die zij met verschillende afdelingen in de ambtelijke organisatie hebben gevoerd over de commissie menselijke maat en de motie .

Op 22 januari 2024 heeft de commissie intern gesproken over de voortgang van de motie. De commissie heeft geconstateerd dat de aanbevelingen 1, 2, 5 en 7 uit de motie zijn afgedaan. De commissie mist vooral nog beleidsregels en gedragswijzen.

In het personeelsblad VolgEns van 15 februari 2024 stond een artikel over de Menselijke maat, vanuit het perspectief van één van de managers in het sociaal domein. Hiermee werd het onderwerp breed in de organisatie onder de aandacht gebracht. De commissie Menselijke maat heeft het artikel ter informatie ontvangen.

Op 3 juli 2024 stuurde het college een voortgangsbrief met als onderwerp 'Voortgang uitvoering motie menselijke maat' (2400020317)

Op 14 oktober 2024 heeft de commissie Menselijke maat kennisgemaakt met de nieuwe ambtelijk verantwoordelijke voor de Menselijke maat, nu de twee eerdere kartrekkers de gemeente vanwege hun pensionering hebben verlaten.

Op 21 januari 2025 stuurde het college een voortgangsbrief met als onderwerp 'Acties menselijke maat'.

In de afgelopen jaren heeft de commissie Menselijke maat de raadsleden van de voortgang op de hoogte gehouden via mededelingen aan het begin van de vergaderingen van de Kamer Sociaal.

GESPREK MET DE STAD

In het voorjaar van 2025 heeft de commissie Menselijke maat een **gespreksronde met de stad** in gang gezet. Bij het onderzoek in 2021 is gesproken met diverse organisaties en inwoners en de commissie wilde vier jaar later graag van deze respondenten horen **wat nu hun ervaringen zijn**. De commissie heeft een aantal instanties uitgenodigd en via persberichten en sociale media inwoners uitgenodigd om met de commissie in gesprek te gaan. De commissie heeft met vijf instanties gesproken, tijdens de inloopuren voor inwoners heeft de commissie met in totaal zes (vertegenwoordigers van) inwoners gesproken.

In de gesprekken met de stad is een aantal rode draden zichtbaar die zowel de Participatiewet (Pw) als de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) betreffen. Deze algemene rode draden zijn de volgende:

- Het verschijnen van het rapport van de commissie Vonk lijkt de uitvoering van de Participatiewet (in elk geval tijdelijk) positief te hebben beïnvloed. De **menselijke maat is volgens sommigen sindsdien de norm**. Anderen zien direct na het verschijnen van het rapport een **verbetering** richting menselijke maat, maar constateren nu een **terugval naar meer wantrouwen** richting inwoners. Op de Participatiewet lijkt de positieve invloed van het rapport van de commissie Vonk zichtbaarder dan op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

- Zowel in het geval van de Pw als de Wmo zijn veel voorbeelden genoemd waar mensen die **mondig** zijn meer krijgen dan mensen die dat niet zijn. Uitvoerende ambtenaren lijken in eerste instantie nog steeds **terughoudend** met het toekennen van voorzieningen, ook als inwoners daar recht op hebben. Zo hoorde de commissie dat het ongevraagd verstrekken van een voorschot bij de aanvraag van een bijstandsuitkering eerder plaatsvindt als een advocaat of iemand van Diaconaal Platform Enschede bij het gesprek aanwezig is.
- De commissie kreeg signalen dat bij een deel van de medewerkers **empathisch vermogen ontbreekt**. Voorbeelden betreffen zowel de Pw als de Wmo. De bejegening van inwoners door medewerkers hangt volgens sommige respondenten naast een **gebrek aan empathie** ook samen met een **gebrek aan juridische kennis** bij een deel van de medewerkers. Zo wordt nog steeds weleens de krappe financiële positie van de gemeente als argument gebruikt om minder voorzieningen te verstrekken dan aangevraagd.
- Een praktisch probleem dat in meerdere gesprekken aan de orde kwam en grote gevolgen heeft, is het verkrijgen van een **postadres**. Als een inwoner dat niet heeft, loopt het aanvragen van voorzieningen in het kader van Pw en Wmo vast omdat zonder postadres geen ID-bewijs of uitkering aangevraagd kan worden.
- In de gesprekken is gewezen op de **zelfredzaamheid** die de gemeente van inwoners verwacht. Echter constateren meerdere gesprekspartners dat ook mensen die **laaggeletterd** zijn en/of een **gebrek aan digitale vaardigheid** hebben deel uitmaken van de doelgroep. In de huidige samenleving is het dan lastig om jezelf te redden. Blijvende aandacht en actie voor deze doelgroep is nodig. Gecombineerd met het signaal dat sommige cliënten na hun intake nooit meer contact hebben met de gemeente kan dit tot problemen leiden als de gemeente zich baseert op documenten in het dossier die lang geleden zijn opgesteld.
- De **gemeente en professionele (uitvoerende) organisaties** verschillen van **vrijwilligersorganisaties** in de manier waarop ze de menselijke maat toepassen. Dat kan veroorzaakt worden door wettelijke regels waar vrijwilligersorganisaties niet aan vast zitten, of doordat gemeentes en professionele organisaties risico's proberen te vermijden ten koste van de menselijke maat. Een vrijwilligersorganisatie kan een cliënt geld geven om een probleem snel op te lossen zonder dat bewijsstukken worden aangeleverd, of een voorziening regelen die niet in het standaardpakket van de gemeente past (zoals een e-bike).
- Meerdere respondenten uiten hun zorgen over hoe het gaat met de menselijke maat als de gemeente – zoals verwacht – fors gaat **bezuinigen**.

AFDOENING MOTIE (1)

In december 2023 heeft de commissie Menselijke maat geconstateerd dat de aanbevelingen 1, 2, 5 en 7 voldoende zijn uitgevoerd en dat deze punten uit de motie als afgedaan beschouwd kunnen worden.

Aanbeveling 1 (afcheid te nemen van het strenge beleid, en te werken vanuit een nieuwe mensvisie en dit te vatten in een nieuw beleidskader) is afgedaan.

Op 15 februari 2023 is in de Huis-aan-huis een bericht gepubliceerd waarin de gemeente aangeeft dat ze het oude strenge beleid achter zich laat, en dat de werkwijze is veranderd: er is meer oog voor de menselijke maat. Het in de motie gevraagde mensbeeld is opgenomen in de visie Inclusief Enschede (zie aanbeveling 2). Hoewel er geen beleidskader is dat als toetsingskader gebruikt kan worden bij de inzet van de menselijke maat, zijn er wel werkwijzen vastgelegd in diverse stukken voor medewerkers en heeft het college de raad hier inzicht in gegeven met een sessie op 22 april 2024.

Aanbeveling 2 (hanteer binnen het sociale domein één visie op integrale ondersteuning) is afgedaan

Aan deze opdracht is voldaan met het vaststellen van de visie Inclusief Enschede in de raadsvergadering van 7 november 2023.

Aanbeveling 5 (vraag de bezwaarschriftencommissie om een visie te ontwikkelen en bij de bemensing rekening te houden met diversiteit) is afgedaan.

De commissie heeft na gesprekken met de verantwoordelijk wethouders geconcludeerd dat de bezwaarschriftencommissie nu voldoende rekening houdt met de menselijke maat en in de werving van nieuwe leden rekening houdt met diversiteit. Omdat de commissie bezwaarschriften zelf geen visie kan maken, kan dit onderdeel uit de motie niet letterlijk worden opgevolgd. De commissie Menselijke maat constateert niettemin dat deze aanbeveling is afgedaan.

Aanbeveling 7 (voorkom dat inwoners belastende bezwaarschriftprocedures moeten doorlopen) is afgedaan.

De Verordening voor de behandeling van bezwaarschriften is aangepast. In de praktijk wordt meer op een informele aanpak gestuurd: aanvragers worden eerst gebeld als ze een brief van de gemeente krijgen. Medewerkers voeren bij bezwaar zelf een onderzoek of heroverweging uit, zo wordt door bemiddeling voorkomen dat het tot formele bezwaren komt. Als het toch tot een bezwaar komt lichten medewerkers zelf hun besluit toe bij de bezwaarschriftencommissie, in tegenstelling tot de eerdere werkwijze, waarbij een manager dit deed. Ook is er een gezamenlijke klachtenroute van de Klachtencommissaris en de wijkteams, om inwoners direct op de goede route te brengen. De gevraagde gedragswijzen zijn in de eerdergenoemde werksessie van april 2024 met de raad gedeeld.

AFDOENING MOTIE (2)

De commissie heeft medio 2025 geconstateerd dat de overige punten uit de motie (3, 4, 6, 8) voldoende zijn uitgevoerd en dat deze punten uit de motie als afgedaan beschouwd kunnen worden.

Aanbeveling 3 (leg op basis van de visie Inclusief Enschede gedragswijzen vast en ga na of bestaande gedragswijzen vanuit het oogpunt van Menselijke maat aangepast moeten worden) is afgedaan.

Begin 2023 heeft het college een set beleidsregels voorgelegd aan de raad. Inmiddels zijn er sinds 2025 beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning. Daarna zijn ook twee sets van beleidsregels op het gebied van de Participatiewet vastgelegd (1, 2). Beleidsregels geven aan hoe de gemeente een bepaalde bevoegdheid uitvoert. De regels zijn richtlijnen voor uitvoerende ambtenaren en scheppen duidelijkheid naar de burger. College en managers in de organisatie zorgen er voor dat de Menselijke maat onderdeel is van de ambtelijke organisatie en de

uitvoeringspraktijk, in de praktijk bijvoorbeeld via de Doorbraakmethode, Dilemma- en overlegtafels¹ en op beleidsniveau via de Dienstverleningsvisie .

Vanuit het beleidsprogramma Open Enschede is de ambtseed die ambtenaren bij hun indiensttreding afleggen, aangepast. Het dienen van de samenleving en het algemeen belang komen explicieter tot uitdrukking in de nieuwe ambtseed. Het college heeft de ambtseed in december 2024 vastgesteld. De nieuwe ambtseed mag pas gebruikt worden na publicatie in het Staatsblad. Hiervoor is een wijziging van de AMvB nodig. De gemeente kan op dit punt het landelijk wetgevingsproces niet beïnvloeden of versnellen.

Aanbeveling 4 (investeer in klantcontact en pas de gedragswijze aan) is afgedaan.

Via het Overheidsloket in het Stads kantoor en de Wijkwijzers worden inwoners zo direct mogelijk geholpen. Ook wordt er vooraf gebeld met inwoners die een brief van de gemeente ontvangen over de beslissing op hun aanvraag om deze toe te lichten.

Aanbeveling 6 (betrek cliënten bij de voorbereiding van het uitvoeringsbeleid) is afgedaan.

De commissie ziet dat het college periodiek in gesprek gaat met deskundigen en voor beleidsnota's betrokkenen raadpleegt. Ook speelt de Bewonersadviesraad Sociaal een actieve en betrokken rol bij de beleidsvorming en wordt op tijd in het proces door het college bevraagd.

Aanbeveling 8 (zorg dat ambtenaren zorgen kunnen uiten, overweeg een onafhankelijke

integriteitscommissie) is afgedaan. De gemeente Enschede heeft interne en externe vertrouwenspersonen. Medewerkers kunnen daar ook terecht voor integriteitsvraagstukken, de vertrouwenspersonen zijn hier op geschoold. De OR heeft in juli 2024 uitleg gekregen over een nieuwe Meldregeling Integriteit en heeft op 13 december 2024 ingestemd met het besluit van de directie om de oude Regeling Melden Vermoeden Misstand te vervangen door de nieuwe Meldregeling Integriteit. Hiermee is alles rondom het doen van integriteitsmeldingen in één regeling vastgelegd en terug te vinden voor medewerkers. Een werkgroep is aan de slag gegaan met informatievoorziening rondom integriteit. De Ondernemingsraad heeft aangegeven dat op deze manier voldoende tegemoet wordt gekomen aan de behoefte vanuit de ambtelijke organisatie. De commissie Menselijke maat constateert dat ambtenaren hun zorgen voldoende kunnen uiten en dat niet overwogen hoeft te worden om een onafhankelijke integriteitscommissie in te stellen. Daarmee is deze aanbeveling afgedaan.

AFDOENING MOTIE (3)

De commissie constateert alles overziend dat de gemeente de afgelopen periode **veel heeft gedaan** en ziet dat er een **gedragsverandering in de gemeente** is ontstaan. De situatie zag er vier jaar geleden anders uit dan nu. De

¹ De **Doorbraakmethode** is onderdeel van de instrumentenkoffer van de wijkteams en de afdeling werk en inkomen. De methode wordt vooral ingezet in casussen waar op meerdere levensgebieden iets speelt en waar de regels belemmerend werken. Dit zijn vooral casussen vanuit de wijkteams. Daar is een proces ingericht voor het inzetten van de doorbraakmethode, waar werk en inkomen indien nodig bij aansluit. In trainingen en opleidingen wordt aandacht besteed aan de Doorbraakmethode.

Er zijn diverse **dilemma- en overlegtafels**. Binnen werk en inkomen zijn casusgesprekken onderdeel van het dagelijks werk, zowel ad hoc naar aanleiding van een individuele casus als periodiek met bijvoorbeeld de afdeling Juridische Zaken. Daar worden dilemma's besproken en afgestemd over de te volgen lijn. Bij de wijkteams zijn casusgesprekken ook onderdeel van het dagelijks werk, zijn er casuïstiekbesprekingen in teamverband en zijn er leerkringen waar rode draden worden geduid en besproken met beleid.

De titel van de **Dienstverleningsvisie** 'Enschede zorgt dat het klikt' geeft aan waar Enschede voor staat: Meegaan in de digitale wereld en gelijktijdig contact houden met de inwoners. De menselijke maat zorgt dat er een klik is.

commissieleden horen goede ervaringen van inwoners en constateert tegelijk dat het altijd nog beter kan. De commissie Menselijke maat beschouwt de motie 'Aan de slag met de Menselijke maat' als **afgedaan**, hoewel de situatie soms nog fragiel is en niet zodanig is beklijft, dat de gemeente **achterover kan leunen**. Er moet voor gewaakt worden dat de situatie/werkwijze terugveert naar de oude situatie. Hier ligt zowel een rol voor de raad als voor het college.

ADVIES AAN DE GEMEENTERAAD

De commissie Menselijke maat adviseert de raad om **de motie 'Aan de slag met de Menselijke maat' van 7 maart 2022 als afgedaan te beschouwen**. De commissie merkt daarbij wel op dat het onderwerp nog niet 'onderhoudsvrij' is en ook de komende jaren nog aandacht nodig heeft.

De commissie Menselijke maat adviseert de nieuwe raad om het onderwerp Menselijke maat in haar werkzaamheden te **borgen** en het college regelmatig te **bevragen** op de Menselijke maat in de werkzaamheden van de gemeente en de organisatie. Raadsleden, collegeleden en ambtenaren moeten het onderwerp integreren in hun woordvoerschap, portefeuille en dagelijks werk. Het onderwerp verdient een duidelijke plek in de **overdracht** en het **inwerkprogramma** voor nieuwe raadsleden.

De commissie Menselijke maat doet drie concrete aanbevelingen aan de gemeenteraad:

- Zorg in de nieuwe raadsperiode voor twee of drie **ambassadeurs / raadsrapporteurs** voor het onderwerp Menselijke maat. Zij moeten met deze bril naar voorstellen en stukken kijken. Ook kunnen deze rapporteurs aan de hand van interne en externe gesprekken die zij voeren aan de Kamer sociaal rapporteren over de Menselijke maat. De griffie neemt deze functies op in de inventarisatie-ronde aan het begin van de nieuwe periode.
- Geef het college opdracht om jaarlijks in november een **brief** aan de raad te sturen, met een rapportage over het voeren van de Menselijke maat in de organisatie. De raad kan aan het college overlaten wat zo'n rapportage moet inhouden, maar kan een aantal tips meegeven: ontwikkelingen rondom verordeningen, trainingen ambtenaren, aantal bezwaren, aantal klachten – beide in vergelijking met het aantal in eerdere jaren, zodat de ontwikkelingen zichtbaar zijn.
- Geeft het college opdracht om in het college een **portefeuillehouder** Menselijke maat te benoemen, die verantwoordelijk is voor dit onderwerp en communicatie daarover richting raad, organisatie en inwoners.

PROCES

De commissie Menselijke maat heeft haar werkzaamheden, ervaringen, en oordeel beschreven in deze notitie. Deze notitie is **aangeboden aan de Gemeenteraad** en ter bespreking geagendeerd in de **Kamer Sociaal** van 24 november 2025. De notitie wordt vergezeld van een raadsvoorstel, waarin de raad wordt voorgesteld om de motie 'Aan de slag met de Menselijke maat' als afgedaan te beschouwen en een aantal concrete opdrachten wordt gegeven aan zowel raad als college.

De commissie bepleit dat de mens centraal moet blijven staan en dat dit uitgangspunt in bezuinigingstrajecten niet verlaten moet worden en dat alleen het geld centraal komt te staan.

BEËINDIGING COMMISSIE MENSELIJKE MAAT

De commissie Menselijke maat houdt volgens de Verordening op te bestaan uiterlijk de dag voorafgaand aan de gemeenteraadsverkiezingen van 18 maart 2026. De commissie Menselijke maat heeft met deze notitie en het bijbehorend raadsvoorstel een aantal aanbevelingen gedaan aan raad en college, om de aandacht voor het onderwerp Menselijke maat in de volgende raadsperiode te borgen.

Met het afdoen van de motie 'Aan de slag met de Menselijke maat' zit de taak voor deze commissie er op.



Teksten Raadsgriffie gemeente Enschede

Datum November 2025

Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend.



ENSCHEDÉ