

Gemeenteraad van Hengelo
Postbus 18
7550AA Hengelo

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Uitvoeringsplan transformatie sociaal domein	3509562		20 december 2022

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 26 oktober jl. heeft uw gemeenteraad kennisgenomen van het *Transformatieplan, voor een toekomstbestendig sociaal domein voor Hengelo* en heeft u de kaders van het transformatieplan vastgesteld.

Kaders aanvullend op het *Beleidsprogramma sociaal 2021-2025*, zoals uw gemeenteraad deze in april 2021 heeft vastgesteld. Deze kaders blijven actueel en vormen het uitgangspunt van onze uitvoering.

Om de uitvoering goed te organiseren, hebben wij een uitvoeringsplan gemaakt. Een uitvoeringsplan waarin we prioritering aanbrengen in de activiteiten die we in 2023 op moeten pakken, om in 2025 klaar te zijn voor de aflopende overeenkomsten met onze partners voor jeugdhulp en Wmo. Een plan waarin we een proces uitlijnen voor de verdere concretisering van deze activiteiten en voor de juiste participatie en communicatie met onze inwoners en partners.

Daarmee is het uitvoeringsplan geen statisch plan, maar een plan dat verder ingevuld wordt in gesprek met onze inwoners en partners. Maar ook een plan dat we naar aanleiding van landelijke, regionale dan wel lokale ontwikkelingen en/of voortschrijdend inzicht kunnen aanpassen.

Vanuit onze regierol sturen we als gemeente op dit moment fors op de inhoud en planning van het transformatieplan. Met de start van de uitvoering zal de inhoud steeds meer in gesprek met en bij onze partners belegd worden en zal onze regie zich meer op het proces focussen.

Wij gaan vol vertrouwen van start met de transformatie en zullen al werkend bouwen aan een solide monitoringsysteem om de voortgang te volgen en bij te kunnen sturen waar nodig. Wij zullen uw gemeenteraad hiervan uitgebreid informeren via de reguliere P&C-cyclus.

Zoals in de raadsvergadering van 26 oktober jl. door ons is toegezegd, sturen wij u het uitvoeringsplan ter informatie toe. Wij veronderstellen u hiermee voor nu voldoende te hebben geïnformeerd.

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres
Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074

Bladnummer

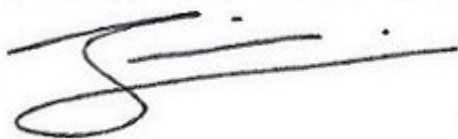
2

Zaaknummer **Uw kenmerk**


3509562

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Hengelo,
de secretaris,

de burgemeester,



De heer J. Eshuis



De heer S.W.J.G. Schelberg

Bijlagen: 1 Uitvoeringsplan transformatie sociaal domein

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres

Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres

gemeente@hengelo.nl

Telefoonnummer

14-074



Transformatie Sociaal Domein 2023

Uitvoeringsplan

Definitieve versie
14 december 2022

www.hengelo.nl



Gemeente
Hengelo

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Actielijnen	4
2.1. Actielijnen en activiteiten	4
2.2. Planning	5
2.3. Overkoepelende thema's	7
2.3.1. Zakelijk partnerschap	7
2.3.2. Wijkgericht werken	8
3. Uitvoeringsagenda 2023	9
4. Participatie en communicatie	11
4.1. Participatie	11
4.2. Communicatie	11
5. Sturing, monitoring en verantwoording	13
5.1. Ideale informatievoorziening	13
5.2. Systematiek	14
5.3. De informatiepiramide	15
5.4. Monitoring, sturing & verantwoording in de praktijk	16
6. Bijlagen	17
6.1. Nieuw Hengelo's model	17
6.2. Bijlage sturing en monitoring	18

1. Inleiding

Als een inwoner om welke reden dan ook moeite heeft om zelfstandig mee te doen in de maatschappij, dan mag men op de overheid rekenen. Of dat nou tijdelijk is, voor altijd, of omdat men ouder wordt. De gemeente ziet het als een belangrijke taak om Hengeloërs bij te staan als dat nodig is. Van huishoudelijke ondersteuning tot hulp bij schulden, van jeugdhulp tot zinvolle dag invulling en verstrekken van uitkeringen.

De komende jaren gaat er wel het een en ander veranderen. We gaan het sociaal domein anders organiseren. Door te zorgen voor meer voorzieningen in de wijk, dichterbij de Hengeloërs. Dit moet ervoor zorgen dat we de komende jaren uitkomen met het budget dat we hiervoor van het Rijk krijgen. Het college van de gemeente Hengelo heeft daarvoor op 13 september 2022 het Transformatieplan, voor een toekomstbestendig sociaal domein voor Hengelo vastgesteld. De gemeenteraad heeft hiervan kennisgenomen en de aanvullende kaders ervan vastgesteld op 26 oktober 2022.

Kaders aanvullend op het Beleidsprogramma sociaal 2021-2025, zoals de gemeenteraad deze in april 2021 heeft vastgesteld. Deze kaders blijven actueel en vormen het uitgangspunt van onze uitvoering. Binnen deze kaders maakt het college met het transformatieplan echter wel andere uitvoeringskeuzes om een antwoord te hebben op (toekomstige) inhoudelijke en financiële opgaven.

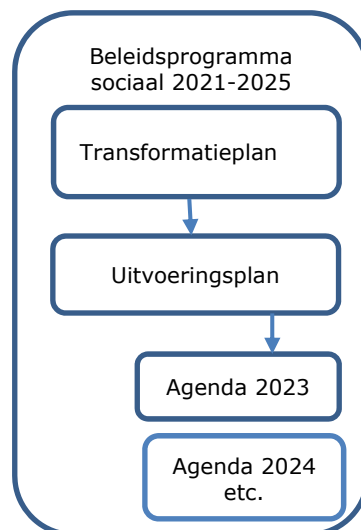
Het anders organiseren van het sociaal domein doen we via het 'Nieuw Hengelo's Model'. Een samenvatting van dit model is te vinden in bijlage 6.1.

Uitvoeringsplan

Om deze keuzes in de uitvoering goed te organiseren en hierover op tijd het juiste gesprek te voeren met inwoners en partners (inclusief onze adviesraden) hebben we een uitvoeringsplan gemaakt. Een uitvoeringsplan waarin we prioritering aanbrengen in de activiteiten die we in 2023 op moeten pakken. En waarin we een proces uitlijnen voor de verdere concretisering van deze activiteiten. Deze concretisering kan alleen in gesprek met onze inwoners en partners.

Vanuit onze regierol sturen we als gemeente op dit moment fors op de inhoud en planning van het transformatieplan. Met de start van de uitvoering zal de inhoud steeds meer in gesprek met en bij onze partners belegd worden en zal onze regie zich meer op het proces focussen.

In dit uitvoeringsplan gaan we in op de actielijnen waarlangs we de uitvoering vormgeven en de concrete activiteiten waaruit deze bestaan (hoofdstuk 2). Dit vertalen we naar een uitvoeringsagenda voor 2023 (hoofdstuk 3). Daarna kijken we op welke wijze de dialoog en vervolgproces met inwoners en partners vormgegeven wordt (hoofdstuk 4). En geven we concreet weer hoe we gaan sturen, monitoren en verantwoorden (hoofdstuk 5).



2. Actielijnen

Er is veel te doen in het sociaal domein en het transformatieplan is zeer omvangrijk. Dit vraagt om het aanbrengen en bewaken van samenhang en om een goede fasering en planning.

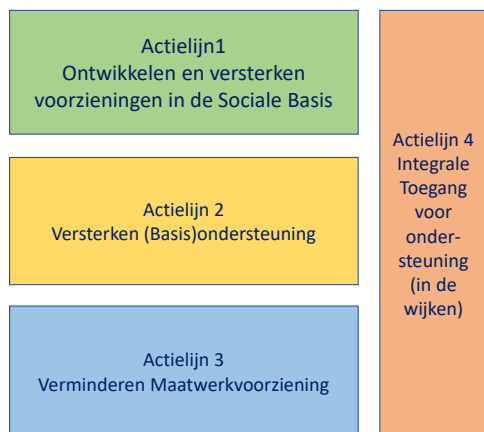
Omdat veel van de activiteiten uit het transformatieplan elkaar raken (inhoudelijk, financieel, organisatorisch) en we niet willen dat we ze los van elkaar oppakken, hebben we gezocht naar samenhangende actielijnen, in lijn zijn met het Nieuw Hengelo's Model. In paragraaf 2.1 leggen we ze uit.

Leidend voor de fasering en planning vervolgens, is het gegeven dat de bestaande overeenkomsten voor jeugdhulp en Wmo aflopen per 1 januari 2025. Dit betekent dat we de basisondersteuning uit het Nieuw Hengelo's Model dan gereed moeten hebben, evenals de nieuwe regionale contracten.

In paragraaf 2.3.1 gaan we daarom in op de fasering en planning daarvan.

Niet alleen de activiteiten die daaraan direct bijdragen zijn opgenomen in de uitvoeringsagenda 2023 (zie hoofdstuk 3), ook aanpalende activiteiten die we meer wijkgericht willen organiseren zijn daarom in 2023 gepland. Tot slot zijn er ook activiteiten in het transformatieplan die al in gang zijn gezet; die lopen door in 2023.

De actielijnen zijn:



2.1. Activiteiten per actielijnen

Hieronder staat een korte beschrijving per actielijn. Daaronder staat in tabelvorm weergegeven welke activiteiten er onder deze actielijn vallen.

1. Ontwikkelen en versterken voorzieningen in sociale basis

Een brede, sociale basis vormt het belangrijkste onderdeel van het model. Daaronder vallen alle aspecten en voorzieningen die bij het dagelijks leven horen. Van school en werk tot buurtzorg en sportverenigingen. De gemeente gaat deze voorzieningen (nog) meer (laten) organiseren in de wijk zelf, laagdrempelig, dichtbij en in aansluiting op de behoeften van de inwoners. We vragen ook partners en inwoners hierin initiatief te nemen. Het idee hierachter is dat we zo problemen

voorkomen, dat er minder maatwerkondersteuning nodig is en dat we op die manier ook kosten kunnen besparen.

Activiteiten binnen actielijn 1

Kostenbewustzijn
Selectieve preventie, positieve gezondheid
Versterken sociale basis
Herinvoeren voorlichting WW'ers
Samenwerken met partners die jeugd in dienst hebben
Reablement, powerful aging, (met) Menzis

2. Versterken (basis)ondersteuning

2. Versterken (basis)ondersteuning

Voor de inwoners voor wie de sociale basis niet voldoende is, organiseert de gemeente basisondersteuning. Deze ondersteuning vindt ook zoveel mogelijk plaats in de wijk. De wijkteams vervullen hierin een belangrijke rol. Inwoners kunnen zich op één plek in de wijk melden, of het nou gaat om vragen over opvoeden, schulden, eenzaamheid of verslaving. Het wijkteam kijkt vervolgens wat er nodig is. Onder de basisondersteuning vallen ook groepsactiviteiten, zoals dag invulling en andere activiteiten waar professionele begeleiding bij aanwezig is. Van inwoners die dit kunnen missen gaat de gemeente bij deze activiteiten een bijdrage vragen. De basisondersteuning sluit aan bij het gewone leven van inwoners en kan - afhankelijk van de behoefte - ook per wijk verschillen.

Activiteiten binnen actielijn 2

Overgang OB1 en OB2 Wmo naar ondersteuning in de wijk
Ontwikkelen algemene voorzieningen en rol wijkcentra
Geldbalie
Vervangen OB1 Jeugd en ontwikkelen alternatieven voor jongeren
Wijkteams jeugd met preventieteam, EJK en GRIP
Participatie in de wijk, inzet medewerkers UWV in wijkcentra
Handhaving en toezicht
Alternatieven vervoer
Afspraken huisartsen en GI's inzet basisondersteuning
Bijzondere bijstand en minimabeleid
Stedelijke teams VO onderwijs
Optimaliseren ketensamenwerking en huis van de arbeid

3. Verminderen maatwerkvoorziening

Er is maatwerkondersteuning (jeugdhulp, Wmo) mogelijk als andere vormen van ondersteuning (tijdelijk) niet voldoende zijn. Denk hierbij aan bijvoorbeeld huishoudelijke hulp of gezinsbehandeling. Met een stevige sociale basis en de basisondersteuning op orde, verwachten we dat inwoners minder een beroep hoeven te doen op maatwerkondersteuning.

Activiteiten binnen actielijn 3
Verblijf jeugd-regionaal inkoop
Wonen en verblijf Wmo
Inkoop HO
Abonnementstarief HO
Voorkomen dubbelingen in de veiligheidsketen
Doorontwikkeling JHT
Regionale inkoop jeugdhulp lokaal uitvoeren

4. Integrale toegang voor ondersteuning (in de wijken)

4. Integrale toegang voor ondersteuning (in de wijken)
 We gaan de ondersteuning veel meer in de wijken organiseren. Daarover maken we ook gerichte afspraken met onze partners. Dit betekent dat we onze eigen toegang ook anders gaan organiseren. Sommige collega's zullen dus (deels) in de wijken gaan werken, daar waar onze inwoners komen en zijn. Daarbij kijken we goed naar de samenwerking tussen jeugdhulp, Wmo en werk en inkomen.

Activiteiten binnen actielijn 4
Toekomstscenario spec. jeugdhulp en toegang jeugdhulp
Maximeren duur en inzet gedwongen kader jeugd
Zorgloket naar de wijk
Werk EERST
Aanvragen 2.0 WI
Ontwikkelen arbeidspotentieel
(Toegang) Wmo naar de wijken
Aanmodderen is stoppen

2.2. Planning

In de tabel op de volgende pagina staat de planning van alle activiteiten zoals we die nu hebben gemaakt. Deze planning is vooral niet statisch. Landelijke, regionale dan wel lokale ontwikkelingen kunnen maken dat we hierin andere keuzes (moeten) maken. Ook nieuwe inzichten (vanuit inwoners, partners, collega's) kunnen zorgen voor aanpassing van de planning. Dit gebeurt alleen na overleg tussen de opdrachtgever, opdrachtnemer en opgavecoördinator.

2.3. Overkoepelende thema's

Hoewel de meeste activiteiten wel een relatie hebben met en ingrijpen op andere activiteiten (al dan niet binnen dezelfde actielijn), zijn er twee overkoepelende thema's die op meerdere actielijnen en activiteiten betrekking hebben:

1. Zakelijke partnerschap
2. Wijkgericht werken.

Dit zijn thema's die op onderdelen eerst of gelijktijdig afbakening en uitzoekwerk vragen (op inhoud, rol, kaders, uitgangspunten), alvorens we (verder) aan de slag kunnen met andere activiteiten.

2.3.1. Zakelijk partnerschap

Om verbinding te maken tussen de inhoudelijke koers uit het transformatieplan en het beoogde zakelijk partnerschap enerzijds en de regelgeving rond inkoopprocessen anderzijds, moeten de nodige voorbereidingen plaatsvinden en keuzes worden gemaakt. Keuzes die als vertrekpunt en kader dienen bij de uitvoering van de volgende activiteiten in de actielijnen van het uitvoeringsplan:

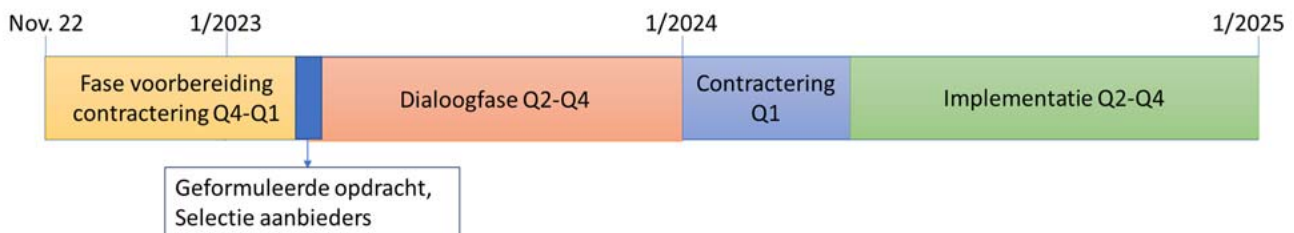
- Actielijn 1: Selectieve preventie, positieve gezondheid
- Actielijn 1: Versterken sociale basis
- Actielijn 2: Overgang OB1 en OB2 Wmo naar ondersteuning in de wijk
- Actielijn 2: Wijkteams jeugd met preventieteam, EJK en GRIP
- Actielijn 2: Optimaliseren ketensamenwerking en huis van de arbeid

- Actielijn 3: Verblijf jeugd-regionaal inkoop
- Actielijn 3: Wonen en verblijf Wmo
- Actielijn 3: Inkoop HO
- Actielijn 3: Doorontwikkeling JHT
- Actielijn 3: Regionale inkoop jeugdhulp lokaal uitvoeren

Het gaat bij dit thema om keuzes voor een proces van nieuwe contractering, mijlpalen in een tijdspad daarvoor, vertrekpunten voor dialoogsessies met partners over contractering, omvang van de opdracht, wijze van bekostiging, keuzes over de toegang etc. Voor elke fase in het proces zien we een aantal hoofdvragen. Dit gaat niet alleen op voor nieuwe contracten die voortkomen uit een aanbestedingsprocedure, maar ook voor nieuwe of aangepaste subsidieovereenkomsten.

Daarbij gaat het vervolgens ook over hoe we het contractmanagement en de monitoring zakelijker vormgeven.

Met name voor jeugdhulp en Wmo bereiden we ons voor op nieuwe contractering. Voor veel opdrachtbeschrijvingen is daarom een proces uitgewerkt waarbij wordt teruggerekend vanaf het moment waarop de te sluiten overeenkomsten in moeten gaan, 1 januari 2025¹. Daarbij wordt bij iedere stap een verantwoorde termijn genomen, zodat kleine vertragen, ongunstig vallende vakanties enz. opgevangen kunnen worden. En dan nog blijft het een dynamisch proces dat gaandeweg vast aanpassing in de planning vraagt. Grofweg ziet de planning van het inkoopproces er als volgt uit:



Fase 1: Voorbereiden contractering (Q4 2022-Q1 2023)

Deze fase richt zich op een goed beeld verkrijgen van de opdracht, welke doelstellingen we als gemeente nastreven en welke rol de te contracteren partners hierin moeten gaan spelen.

In november 2022 is reeds gestart met het uitvoeren van een aantal werksessies ter voorbereiding op de verdere dialoog met partners. Als vervolg op de reeds gevoerde rondetafelgesprekken wijkcentra, Wmo, W&I en Jeugd. Hierbij zoeken we ook nadrukkelijk de verbinding met de reeds bestaande processen rondom wijkgericht werken. De sessies gaan over de uitwerking en omvang van de opdracht die we in de 'markt' zetten, proces en planning van

contractering en over het uitwerken en samenstellen van een marktverkenning en de dialoofase.

In deze fase gaan we verder de dialoog aan met de partners die de visie uit ons Transformatieplan delen. We ontwikkelen een eerste beeld bij:

- Gemeenschappelijk doel (visie in TFP)
- Gemeenschappelijke grondhouding
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid
- Gezamenlijke zorgen (voor de juiste zorg/afspraken nakomen)
- Werken aan de gewenste ontwikkeling (tijdspad bepalen).

¹ Voor Coördinatie Punt Spoed Hulp (CPSH) en de Maatregelhulp (jeugdbescherming, jeugdreclassering, jeugdzorgplus) zijn nieuwe overeenkomsten gesloten per 1 januari 2023. 4. Voor doelgroepenvervoer en huishoudelijke ondersteuning lopen nu inkooptrajecten voor nieuwe overeenkomsten per respectievelijk 1 augustus 2023 en 1 januari 2024

Aan het einde van fase 1 (Q1 2023) zal het opgedane beeld met partners de basis vormen voor de te formuleren opdracht. Op basis hiervan zullen selectiecriteria geformuleerd worden voor het selecteren van partners om gericht met deze partners de dialoog aan te gaan in fase 2. Aan het eind van fase 1 ligt er ook een plan van aanpak en tijdsplanning voor de dialoofase.

Fase 2: Dialoofase (Q2 2023-Q4 2023)

We doorlopen voor (onderdelen van) Jeugd, Wmo en W&I samen met onze partners de zes stappen van de taakgerichte uitvoeringsvariant om te komen tot een gezamenlijk gedragen beeld over de uitvoering van de opdracht, zoals aangegeven in het transformatieplan:

1. Bepalen afbakening
2. Bepalen wijze van toegang
3. Bepalen bekostigingsvariant
4. Vormgeven samenwerkingen en partnerschappen
5. Vormgeven verantwoording
6. Inrichting contract en contractmanagement.

Hierbij formuleren we samen met partners de kern van de te gunnen inkoopopdracht:

- Gemeenschappelijk doel
- Gemeenschappelijke grondhouding
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid (onder andere budget)
- Gezamenlijk gedragen beeld (inhoud TFP)
- Gezamenlijke zorgen (voor de juiste zorg/afspraken nakomen)
- Werken aan de gewenste ontwikkeling

Fase 3: Contractering (Q1 2024)

De elementen van fase 2 worden vertaald naar afspraken met partners gericht op de sociale basis, basisondersteuning en maatwerkondersteuning. We hebben dan scherp met welke partners we de contractering aan willen gaan voor welke zorgvormen. Dit resulteert in nieuwe overeenkomsten met partners per 1 januari 2025.

2.3.2. Wijkgericht werken

We hebben in het Transformatieplan aangegeven dat we vanuit een wijkgerichte aanpak een infrastructuur neerzetten voor de sociale basis en de basisondersteuning. Door het versterken van bestaande infrastructuur en voorzieningen en initiëren van nieuw aanbod (groepsgerichte en individueel), afgestemd op de behoefte en identiteit van de wijken.

Er zijn verschillende activiteiten die hiermee aan de slag gaan:

- Actielijn 1: Versterken sociale basis
- Actielijn 1: Selectieve preventie, positieve gezondheid
- Actielijn 2: Overgang OB1 en OB2 Wmo naar ondersteuning in de wijk
- Actielijn 2: Ontwikkelen algemene voorzieningen en rol wijkcentra
- Actielijn 2: Wijkteams jeugd, met preventieteam, EJK en GRIP
- Actielijn 2: Gelddalie
- Actielijn 4: Zorgloket naar de wijk
- Actielijn 4: (Toegang) Wmo naar de wijken
- Actielijn 4: Aanvragen 2.0 Werk en inkomen.

Voor al deze opdrachten moeten we vragen beantwoorden en keuzes maken die op elkaar moeten worden afgestemd. Inhoudelijk vragen zoals: welke resultaten moet het wijkgericht werken opleveren, hoe ziet de samenwerking met partners in wijk eruit en hoe kijken we aan tegen integratie

van taken. Maar ook logistieke vragen zijn aan de orde: in welke wijk gaan we zitten, waar in de wijk gaan we zitten, wat is er al in de wijk, welke doelgroep zit er in de wijk, wat doen en waar zitten ons externe partners? etc.

Voor het beantwoorden van deze vragen en voor het maken van keuzes hierin, sluiten we aan bij twee processen die al lopen binnen de gemeentelijke organisatie:

A. Het proces om te komen tot de Omgevingsvisie voor het stedelijk gebied. Via een participatietraject zullen onder andere de volgende vragen beantwoord worden:

- Wat is de gewenste sociale kwaliteit van een wijk? Welke randvoorwaarden stel je aan de fysieke inrichting?
- Hoe is in 2040 de gewenste omvang en spreiding van voorzieningen?
- Hoe maken we beter en optimaal gebruik van bestaande voorzieningen?
- Hoe dragen we zorg voor 'eigenaarschap' van inwoners en professionals? Mensen helpen zichzelf en anderen. Het zogenoemde normaliseren.
- Hoe kan de woon-, werk- en leefomgeving zodanig worden ingericht zodat inwoners gestimuleerd worden tot ontmoeting en om iedereen mee te laten doen?

Wij sluiten met de transformatie deels) aan bij dit participatietraject om de ontwikkelopgave per wijk scherp te krijgen. Het blijft wel een aparte strategische opgave, evenals de opdracht wijkgericht werken.

B.b) De bestuurlijke opdracht wijkgericht werken, met als beoogd resultaat: we gaan meer inzetten op een stevige basis in de wijk, dichtbij de leefwereld van de inwoner. Een goed netwerk in de wijk maakt het voor inwoners eenvoudiger om bij concrete issues ondersteuning te vragen. Hierdoor is er een betere dienstverlening en wordt de kloof tussen gemeente en inwoners verkleind.

'Spoor a' van deze opdracht heeft tot doel te komen tot een gedeeld beeld bij wat we onder wijkgericht werken verstaan en hoe daar nu invulling aan wordt gegeven. Daarnaast wordt inzichtelijk gemaakt wat er anders/beter kan en moet aan de huidige gemeentelijke praktijk rond wijkgericht werken. Om wijkgericht te kunnen werken is het nodig om alle gegevens over de wijken centraal beschikbaar te hebben en verschillende gegevens te kunnen combineren op wijkniveau. Dit 'spoor' levert een tweetal resultaten op:

- Een analyse van de huidige werkwijze met een voorstel over de toekomstige werkwijze. De kaders hiervoor worden in Q2 2023 opgeleverd.
- Een op basis van data gestructureerde analyse van de wijken.

We maken zowel organisatorisch als inhoudelijk gebruik van wat hier wordt uitgezet en opgehaald, maar we wachten hier niet op. We kijken eerst welke kritieke informatie we wanneer nodig hebben om keuzes te kunnen maken ten aanzien van planning en prioritering en stemmen dit af op de trajecten omgevingsvisie en wijkgericht werken. Alle deelresultaten uit bovengenoemde activiteiten die betrekking hebben op het in beeld brengen van onze wijken, worden onderdeel van de opdracht van de projectleider wijkgericht werken.

3. Uitvoeringsagenda 2023

Naar aanleiding van een eerste uitwerking van de activiteiten bleek dat ze allemaal in 2023 zouden kunnen starten. Beredeneerd vanuit alleen die activiteit, niet integraal afgewogen en niet kijkend naar de ambtelijke capaciteit en die van onze partners. Daarom is een prioritering aangebracht en wordt in 2023 gestart met 25 activiteiten.

Zoals aangegeven in het vorige hoofdstuk zijn daarbij de aflopende overeenkomsten jeugdhulp en Wmo per 1 januari 2025 leidende geweest en betekent het dat we de basisondersteuning uit het Nieuw Hengelo's Model dan gereed moeten hebben. Dat bijvoorbeeld de overgang van de OB1 en OB2 Wmo naar de wijken klaar moet zijn. En dat de wijkteams jeugd moeten functioneren zodat de gezinswerkers jeugdigen en hun ouders kunnen ondersteunen. Maar dus ook met aanpalende activiteiten, zoals het versterken van de sociale basis en het naar de wijk toebrengen van het zorgloket, starten we daarom in 2023.

De 25 activiteiten vormen de uitvoeringsagenda voor 2023. Het is een dynamische agenda die we naar aanleiding van landelijke, regionale dan wel lokale ontwikkelingen en/of voortschrijdend inzicht kunnen aanpassing.

Van deze activiteiten zijn of worden opdrachtbeschrijvingen opgesteld met daarin:

1. Beschrijving van de opdracht
2. Wat willen we bereiken (doelen)
3. Welke resultaten leveren we op
4. Wat is de aanpak om de resultaten te bereiken
5. Hoe ziet de projectorganisatie eruit
6. Hoe gaan we het monitoren.

We zien nu al dat de opdrachtbeschrijvingen niet allemaal even concreet uitgewerkt kunnen worden in verband met de afhankelijkheid en/of volgorde van andere opdracht(en). Ook zijn de gesprekken met inwoners, partners en collega's belangrijk voor verdere invulling. Vertrekpunt is steeds dat we bij de start van een activiteit en of bij de overgang van een nieuwe fase binnen een activiteit, toetsen of het doel van de opdrachtbeschrijving nog steeds aansluit bij de doelstelling en beoogde effect van het transformatieplan en bij dat van aanverwante activiteiten. Dat doen we op het moment dat de opdracht in de planning staat en met de collega's en partners die het aangaan.

Voor 2023 zijn of worden de volgende activiteiten uitgewerkt in opdrachtformuleringen:

Actielijn	Activiteiten 2023
1.1	Kostenbewustzijn
1.2	Selectieve preventie, positieve gezondheid
1.3	Versterken sociale basis
1.4	Herinvoeren voorlichting WW'ers
1.5	Reablement, powerful aging, (met) Menzis
2.1	Overgang OB1 en OB2 Wmo naar ondersteuning in de wijk

2.2	Ontwikkelen algemene voorzieningen en rol wijkcentra
2.3	Geldbalie
2.4	Vervangen OB1 Jeugd en ontwikkelen alternatieven voor jongeren
2.5	Wijkteams jeugd met preventieteam, EJK en GRIP
2.6	Afspraken huisartsen en GI's inzet basisondersteuning
2.7	Bijzondere bijstand en minimabeleid
2.8	Optimaliseren ketensamenwerking en huis van de arbeid
3.1	Verblijf jeugd-regionaal inkoop
3.2	Wonen en verblijf Wmo
3.3	Inkoop HO
3.4	Doorontwikkeling JHT
3.5	Regionale inkoop jeugdhulp lokaal uitvoeren
4.1	Maximeren duur en inzet gedwongen kader jeugd
4.2	Zorgloket naar de wijk
4.3	Werk EERST
4.4	Ontwikkelen arbeidspotentieel
4.5	(Toegang) Wmo naar de wijken
4.6	Aanvragen 2.0 WI
4.7	Aanmodderen is stoppen

De opdrachtbeschrijvingen zijn op dit moment nog niet allemaal even concreet, wat hoofdzakelijk te maken heeft met de afhankelijkheid en/of volgorde van andere opdracht(en). Dat kan ervoor zorgen dat opdrachten nog aangevuld en aangepast moeten worden. Ook kunnen de gesprekken met inwoners, partners en collega's leiden tot wijzigingen. Vertrekpunt is steeds dat we bij de start van een activiteit en of bij de overgang van een nieuwe fase binnen een activiteit, toetsen of het doel van de opdrachtbeschrijving nog steeds aansluit bij de doelstelling en beoogde effect van het transformatieplan en bij dat van aanverwante activiteiten.

Besparing en risicobeheersing

In de opdrachtbeschrijvingen wordt ook het besparingspotentieel en de benodigde investering uiteindelijk weergegeven. Deze sluiten in totalen aan op het transformatieplan en daarmee op de financiële kaders in de Beleidsbegroting 2023-2026.

Elke opdrachtbeschrijving omvat ook een risicoparagraaf, specifiek voor betreffende activiteit. Aan de basis voor elke opdrachtbeschrijving liggen in alle gevallen de risico's zoals beschreven in het transformatieplan:

1. Te voorkomen risico's
 - a. Samenwerking en organisatie/ draagvlak
 - b. Taakgerichte bekostiging
 - c. Meer bezwaar - en beroepszaken
2. Strategische risico's
 - a. Opbrengsten vallen tegen door schuivende panelen tussen inhoud en financiën
 - b. Draagvlak aanbieders ontbreekt voor inrichting bekostiging zorglandschap
 - c. Basisondersteuning si voordeliger voor aanbieders bij fixed budget dan maatwerk
3. Externe risico's
 - a. Gebrek aan personeel als gevolg van krapte op arbeidsmarkt en loon- en prijsstijging
 - b. Onvoldoende rijksbijdrage
 - c. Onzekerheid reikwijdte hervormingsagenda Jeugd
 - d. Onzekerheid Abonnementstarief.

4. Participatie en communicatie

Bij de verdere uitwerking van het Transformatieplan maken we bewust en proactief keuzes over communicatie en participatie. Hoe gaan we dat verder vormgeven de komende periode? Hieronder schetsen we daarvoor het verdere proces en de uitgangspunten.

4.1. Participatie

Elke activiteit kent zijn eigen dynamiek, fasering en proces, met de daarbij behorende stakeholders en belanghebbenden. We gaan het participatieproces dan ook per activiteit (of per fase, bij grotere en veelomvattende acties) verder uitwerken en vormgeven. Daarbij is het niet gezegd dat alle acties ook geschikt zijn voor participatie. Om daar een bewuste afweging in te maken, maken we gebruik van het denkkader participatie van de gemeente Hengelo. Per activiteit hanteren we daarbij het volgende stappenplan.

I. Eerste Check: is participatie zinvol?

- Check op randvoorwaarden voor bewonersparticipatie uit het denkkader
- Check op traject van zakelijk partnerschap

Deze twee checks worden uitgewerkt en opgepakt door de actiehouders/trekker, bij aanvang van elke actie. Op basis van deze checks volgt een participatie-advies met daarin de afweging en onderbouwing om de actie wel of niet via participatie op te pakken. De opdrachtgever neemt hierover een besluit.

Nb. in het kader van contractering van partners kan de participatie een ander karakter hebben.

II. Stappenplan participatieaanpak

Bij de acties die zich lenen voor participatie doorlopen we vervolgens het stappenplan zoals beschreven in het denkkader. Ook dit stappenplan wordt uitgewerkt en opgepakt door de actiehouders/trekker. Dit leidt tot een plan van aanpak, als onderdeel van de opdrachtbeschrijving, dat voor akkoord wordt voorgelegd aan de opdrachtgever.

III. Check op onderlinge verbondenheid en bestaande structuren en lopende trajecten

Aanvullend op het doorlopen van het stappenplan participatie per actie is het goed om te realiseren dat we de acties natuurlijk niet los van elkaar kunnen zien. Bovendien zullen de stakeholders/ belanghebbenden bij een aantal acties ook overeenkomen. Het is belangrijk om dit goed te monitoren, zodat we organisaties en partijen niet overvragen (denk aan lopende trajecten).

Daarbij is het ook goed om te inventariseren welke participatietrajecten en bestaande structuren nog meer spelen (dus buiten de transformatie van het sociaal domein). Denk aan de omgevingsvisie stedelijk gebied en de bestuurlijke opdracht wijkgericht werken. Tevens zijn er ook bestaande overlegstructuren met bijvoorbeeld bewonersorganisaties, sportverenigingen, culturele organisaties etc. We vinden het belangrijk om deze trajecten en momenten goed op elkaar af te stemmen en te verbinden. Dit om te voorkomen dat belanghebbenden overvraagd worden en voor hun gevoel telkens dezelfde input en inbreng aan verschillende projec-

ten/tafels aandragen.

Het Ontwikkelteam is hierin de verbindende factor.

IV. Tussentijdse evaluatie (per actie en het totaal)

Zoals ook in het denkkader participatie is aangegeven: het is goed om bij elk participatietraject ook tussentijds goed de vinger aan de pols te houden. De participatieplannen zijn wat dat betreft niet in beton gegoten, maar kunnen onder- tussen bijgesteld en of aangepast worden, als de omstandigheden daarom vragen. Ook kennen sommige grotere en veelomvattende acties vaak een eigen fasering, waarbij het doel en de doelgroep per fase kan verschillen. En waarbij de participatieaanpak dus ook per fase kan verschillen.

Wat is er nodig?

- 1.1. Alle actiehouders (en eventueel ook de opdrachtgevers) krijgen uitleg en instructie over het toepassen van het denkkader participatie. Dat maakt onderdeel uit van het opleidingstraject.
2. Bovendien is facilitering van de actiehouders in het vormgeven van de participatieaanpak belangrijk. Een mogelijkheid is dat de actiehouders geschoold worden in de methodiek en daarnaast wordt gekeken of er een (tijdelijke) interne 'participatiedenktank sociaal domein' kan helpen. De actiehouders kunnen deze denktank benaderen voor advies en praktische tips. De precieze invulling van de facilitering hangt samen met de organisatie-brede borging van het denkkader waarover nog besloten moet worden.

4.2. Communicatie

Communicatie speelt een belangrijke rol om de verandering van het sociaal domein te laten slagen. Bij het Transformatieplan hebben we daar al bij stilgestaan. We onderscheiden vier communicatielijnen: cliëntcommunicatie, inwonerscommunicatie, partnercommunicatie en interne communicatie. Bij al deze communicatielijnen is de behoefte van de doelgroep het vertrekpunt, daar sluiten we op aan. Dat geldt voor de boodschap en de middelen die we uiteindelijk inzetten.

1. Communicatie wordt vormgegeven vanuit de activiteiten uit het UVP

Elke activiteit kent zijn eigen dynamiek, fasering en proces, met de daarbij behorende stakeholders en belanghebbenden (zowel inwoners en cliënten, partners als collega's). De communicatie geven we dan ook per activiteit vorm en inhoud. De trekker is hiervoor aan zet en verantwoordelijk. Hij of zij moet daarbij de hulp inschakelen van het team Communicatie.

2. Overkoepelende communicatie

Naast de gerichte communicatie vanuit de verschillende acties en actielijnen, is het ook van belang om de overkoepelende en integrale communicatie over de verandering van het sociaal domein goed vorm te geven. We onderscheiden de volgende doelgroep en communicatielijnen waar we

activiteit overstijgend aandacht voor hebben:

a. Cliënt- en inwonercommunicatie

In het transformatieplan hebben we een aantal overkoepelende communicatie-acties en activiteiten benoemd, voornamelijk gericht op cliënt- en inwonercommunicatie. Voor het ontwerpen en uitvoeren van deze communicatie-activiteiten is ook budget vrijgemaakt in het Transformatieplan van (in totaal 100.000 – 120.000 euro). We werken ze hier iets verder uit.

Publiekscampagne

We ontwikkelen een campagne over de ondersteuning in Hengelo, waarmee we o.a. een bijdrage willen leveren aan de gewenste gedragsverandering met betrekking tot:

- Het centraal stellen van het gewone leven
- Bewustwording en werken aan 'vraagverlegenheid'
- Heldere toegang- duidelijkheid met welke vraag je waar terecht kunt.

Deze communicatieactie pakken we primair op vanuit actielijn 1. Hierbij maken we gebruik van de principes van positieve gedragspsychologie binnen marketing. We hebben daarbij aandacht voor laaggeletterden, anderstaligen en slechtzienden.

Voorwaarde/ vertrekpunt voor deze publiekscampagne is dat we helder hebben hoe we de sociale basis en basisondersteuning gaan vormgeven en hoe de toegang geregeld wordt. De publiekscampagne zal daarom ook in de loop van 2023 worden opgepakt.

Ontwikkelen digitale sociale kaart/ doorontwikkelen informatiewijzer

We verkennen met onze partners hoe we de informatievoorziening naar inwoners kunnen opnemen in hun opdracht. Om deze communicatieactie goed uit te kunnen voeren, is het van belang om bij de doelgroep te verkennen welke informatiebehoefte er is en op welke wijze en via welke kanalen zij informatie zoeken/vinden. Dit wordt meegenomen in het participatietraject waarbij we onderzoeken aan welke voorzieningen en welke ondersteuning op welke plek/ in welke wijk behoefte is. Daarbij vragen we de participanten ook naar hun informatiebehoefte en -voorkeuren, zodat we daarop in kunnen spelen. Hierbij sluiten we aan bij het participatietraject van de omgevingsvisie en de uitwerking van de opdracht wijkgericht werken.

Versterken persoonlijke communicatie

Binnen het sociaal domein is het persoonlijk contact tussen inwoner en hulpverlener (bij de gemeente én bij onze zorgpartners) van groot belang. We ondersteunen deze persoonlijke communicatie door per zorgvraag en product heldere en eenduidige boodschappen te ontwikkelen. Deze communicatieactie wordt opgepakt vanuit de verschillende activiteiten uit het UVP, zoals hierboven beschreven. De actiehouders is hierin leidend en kan daarbij hulp inschakelen van het team Communicatie. De uitvoering pakken we samen met de partners op.

b. Overkoepelende partnercommunicatie

Het gaat hierbij om communicatie met zorgaanbieders, maatschappelijk middenveld, belangen- en adviesorganisaties, etc. We vinden het belangrijk om overkoepelend met alle partners te communiceren over de voortgang en ontwikkelingen. Daarmee werken we aan transparantie en nodigen we alle partners uit om een bijdrage te leveren aan het nieuwe Hengelose Model). Daarvoor willen we de volgende kanalen inzetten.

Nieuwsbrief transformatie sociaal domein en publieks-samenvatting Uitvoeringsplan

We ontwikkelen een digitale nieuwsbrief, waarvoor iedereen zich kan inschrijven. Minimaal vier keer per jaar informeren we alle geïnteresseerden over de voortgang binnen de verschillende actielijnen. Om deze nieuwsbrief en mogelijkheid tot inschrijven onder de aandacht te brengen, maken we na het vaststellen van het uitvoeringsplan een eerste fysieke nieuwsbrief, die we zo breed mogelijk verspreiden. Deze fysieke nieuwsbrief is als het ware een publiekssamenvatting van het Uitvoeringsplan, waarin we vertellen welke acties we oppakken en wanneer. Deze verspreiden we zo breed mogelijk onder al onze partners, verenigingen en (maatschappelijke) instanties.

Webpagina Transformatieplan Sociaal Domein (hengelo.nl)

Alle relevante informatie is te vinden op een speciale webpagina. Hierop plaatsen we onder andere ook de samenvattingen van de rondetafelgesprekken met aanbieders, die in oktober 2022 hebben plaatsgevonden. Zo werken we aan transparante communicatie.

Via bestaande structuren

Belangenorganisaties, verenigingen en maatschappelijke organisaties etc., praten we ook via de reguliere overleggen bij over de ontwikkelingen. Accounthouders voor de verschillende organisaties kunnen bij het Ontwikkelteam up-to-date informatie opvragen. Desgewenst kan iemand vanuit het Ontwikkelteam ook aansluiten bij externe overleggen. We werken aan een overzicht van partners en overlegstructuren.

Optie netwerkbijeenkomsten sociaal domein

We onderzoeken of er bij de partners behoefte is aan gezamenlijke informatie-/netwerkbijeenkomsten, waarbij we jaarlijks of eens in de twee jaar alle partners uitnodigen. Daarbij kan gedacht worden aan de Wmo-conferenties, die we in verleden organiseerden. Daarbij kijken we ook of er behoefte is om dit voor de gehele stad te doen, of juist meer wijkgericht.

Aandachtspunt is de geplande dialoogfase met aanbieders. Voor het maatschappelijk middenveld kunnen we wel in Q2 2023 een informatiemarkt organiseren, mits het aansluit bij de behoefte.

Doel van deze informatiemarkten is natuurlijk informeren en bijpraten over de transformatie en stand van zaken.

Maar deze markten leveren ook een bijdrage aan netwerkversterking.

c. Overkoepelende interne communicatie

De transformatie van het sociaal domein wordt vanuit de lijn opgepakt, wat betekent dat de teammanagers verantwoordelijk zijn voor de interne communicatie. Vanuit het Ontwikkelteam ontvangen zij regelmatig input, om de collega's goed op de hoogte te kunnen houden. Aanvullend hierop vragen collega's op welke manier zij het komend jaar op de hoogte gehouden willen worden, waaronder voortzetting van de interne nieuwsbrief, lunchbijeenkomsten en sector-brede bijeenkomsten, toelichting in de team-overleggen en positionering klankbordgroep, etc.

5. Sturing, monitoring en verantwoording

Verantwoorden en tijdig kunnen bijsturen is op elk niveau in deze transformatie van belang. Goede informatievoorziening in de vorm van monitoring- en sturingsinformatie is daarmee voor elk niveau van belanghebbenden noodzakelijk. Deze paragraaf beschrijft de inrichting van die informatievoorziening.

We beschrijven in deze paragraaf:

- Hoe krijgen we zicht op de ideale informatievoorziening
 - Welke indicatoren hebben we al in beeld, welke moeten we nog bepalen?
 - Welke onderliggende hebben we idealiter daarbij nodig?
 - Welke data is eenvoudig toegankelijk?
 - Welke data kunnen we over beschikken, maar is nog niet toegankelijk (welke koppelingen en bewerkingen wenselijk, mogelijk en wettelijk toegestaan, welk prioriteit geven we daar aan)?
 - Welke data ligt buiten bereik en zouden we toch graag willen?
- Hoe ziet de informatiepiramide eruit?
 - Welke informatievoorziening is op welk niveau nodig?
- Hoe gaan we monitoring, sturing en verantwoording in de praktijk inrichten?
 - Welke managementcyclus hanteren we hierbij?

5.1. Ideale informatievoorziening

Voor een goede informatievoorziening is een goede data-voorziening nodig. Binnen de gemeente is veel data over het sociaal domein aanwezig. Toch is er grote behoefte aan monitorings- en sturingsinformatie. De centrale vraag die we met dit sturings- en monitoringsplan willen beantwoorden: hoe maken we van die data kennis en hoe zetten we die kennis om in wijsheid? Het gaat om de vier pijlers van databedrevenheid:



Data



Kennis



Strategie



Cultuur

Datakwaliteit	Databekwaamheid	Leiderschap	Verandervermogen
Toegankelijkheid	Kennisuitwisseling	Besluitvorming en beleid	Rollen en verantwoordelijkheden
Governance	Visualisatie en dashboards	Datastrategie	Datamindset
Document en content management		Processen	Gedrag
Infrastructuur			Rituelen en datahelden

Ideaalplaatje

Toegepast op het uitvoeringsplan en de actieplannen: op basis van welke kennis wil je als trekker of accounthouder kunnen monitoren en sturen? Wat is het ideaalplaatje? En welke data ligt daar zoal onder? In welke mate kan daar met behulp van informatieproducten (denk aan kennis in dashboards) aan tegemoet gekomen worden?

Daar hoort tegelijk de vraag bij, hoe maken we van kennis wijsheid? Wie mag, kan en doet er wat met die informatie? Dan hebben we het over cultuur en gedrag.

Fit-gap analyse

Op basis van het ideaalplaatje maken we de fit-gap analyse: voor welke kennis (indicatoren/ informatie) hebben we de data reeds toegankelijk, voor welke kennis moeten bewerkingen (koppelingen, vertalingen, analyses) uitgevoerd worden en voor welke kennis hebben we de komende twee jaar de data niet of kwalitatief onvoldoende in huis? Groen, oranje, rood. Deze fit-gap wordt in nauwe samenwerking met het datakernteam en de afdeling financiën uitgevoerd en opgeleverd in januari/ februari.

In deze analyse wordt ook een beeld geschetst van de benodigde cultuurelementen: gedrag, vaardigheden, databekwaamheid, mindset, verandervermogen, rituelen en datahelden.

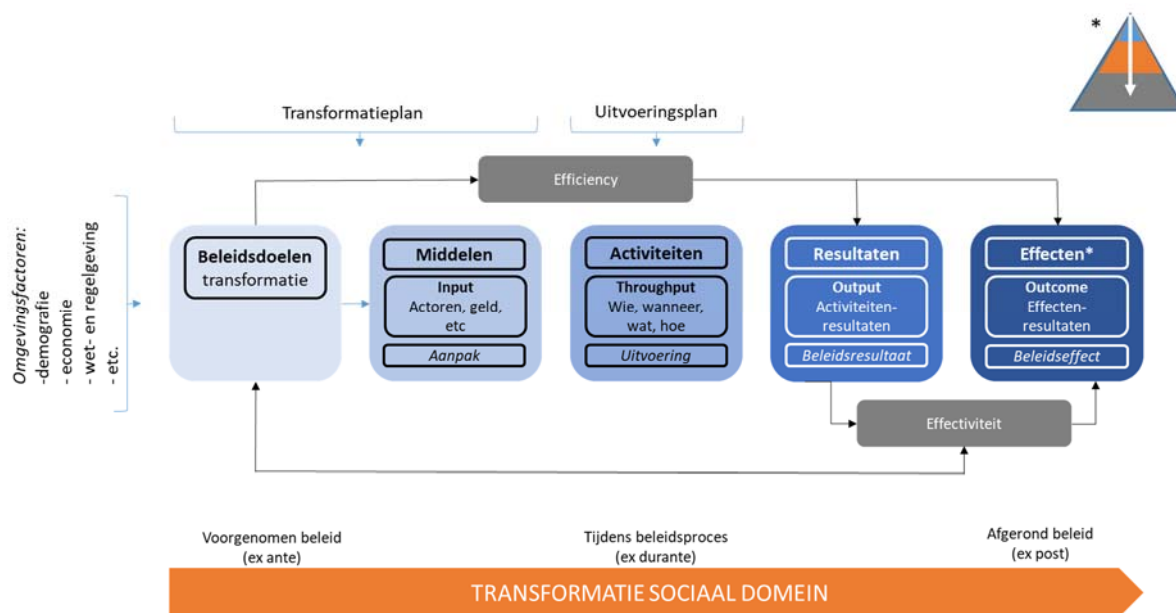
Realisatie

Vervolgens kan het oranje deel (wat hebben we in huis, maar heeft nog bewerkingen nodig) van de inventarisatie geprioriteerd worden door de accounthouder (manager sociaal domein) en in uitvoering genomen worden door het datakernteam. Die werkt in kortcyclische rondes informatieproducten (rapporten, dashboards) uit samen met de trekkers van de opgaven. Tegelijk kan de schop in de grond in het kader van cultuur.

Data komt in dit transformatieproces uit verschillende bronnen. We onderscheiden grofweg de gemeentelijke administratieve systemen (financieel, HR), de gemeentelijke registratiesystemen voor de uitvoering en bedrijfsvoering- en uitvoeringsdata van de (systemen van de) partners.

5.2. Systematiek

Onze monitoring richt zich op resultaten, inspanningen en effecten. Schematisch ziet dit er al volgt uit:



Resultaten: Op het vlak van resultaten monitoren we of we doen wat we hebben afgesproken. We volgen de voortgang van de uit te voeren activiteiten zoals we die de uitvoeringsagenda 2023 hebben afgesproken. Dit vraagt een actiegericht en scherpe uitvoeringsagenda per jaar met een concrete tijdsplanning erbij.

Effecten: Op het vlak van effecten monitoren we zowel kwalitatief als kwantitatief.

- Kwalitatief gebruiken we hier de beleidsindicatoren van programma 6 zoals die zijn opgenomen in de beleidsbegroting. De streefwaarden van deze beleidsindicatoren worden herzien op basis van ons transformatieplan. Dit hebben we al beschreven in de beleidsbegroting 2023-2026. Omdat het transformatieplan een nadere uitwerking is van het Beleidsplan Sociaal schatten we vooralsnog in dat we geen nieuwe kwalitatieve indicatoren hoeven op te nemen.
- Kwantitatief gebruiken we hier indicatoren op volumes, indicaties en financiën. Hier zien we dat we al veel gegevens hebben, maar dat we zeker op het gebied van de sociale basis nog data missen. Uiteindelijk willen we kunnen monitoren of de verschuiving die we beogen met het Nieuw Hengelo's Model in de piramide wordt gemaakt. Hiervoor moeten we goed kijken welke data we voor welk stuk van de piramide kunnen gebruiken. Een deel van deze informatie hebben we al, vanuit de berekening van

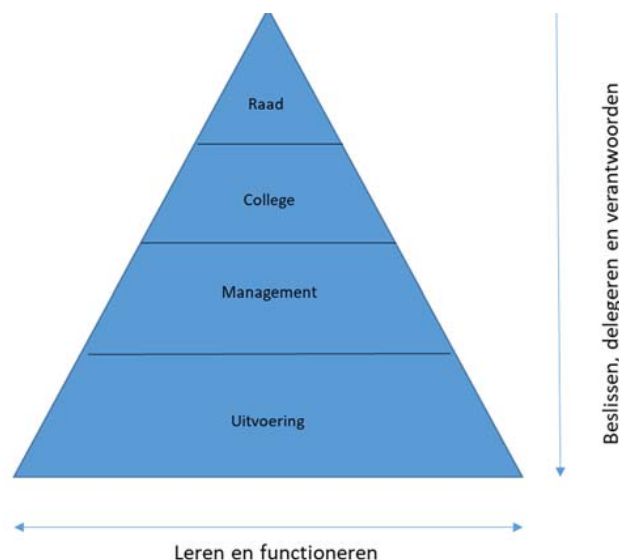
het besparingspotentieel. In Q1 2023 gaan we dit te vertalen naar de piramide. Dit geven we onder andere vorm door de eigenaren intern en van (beoogd) partners uit te dagen hierop concrete invulling te geven.

Cijfers zeggen niet alles. Daarom gaan we in beide gevallen ook kijken of we gebruik kunnen maken van onderbouwingen en verklaringen in de vorm van ervaringen, casuïstiek en verhalen.

Een schematisch overzicht van de nu bekende beoogde effecten (kwalitatief en kwantitatief) en de huidige stand van zaken is opgenomen in de [bijlage 6.3](#). Hier is ook weer gegeven waar we nog mee aan de slag moeten. Op basis van de opdrachtschrijvingen bij de actielijnen wordt de monitoring op de kwantitatieve effecten aangescherpt.

5.3. De informatiepiramide

We gaan uit van de volgende niveaus waarop informatie nodig is om goed te kunnen (bij)sturen:



De horizontale informatiestroom helpt ons om, op basis van data, beter te begrijpen waarom bepaalde ontwikkelingen zich voordoen. Ook moet dit zorgen voor een lerend effect en kennisdeling breed in de organisatie. Dit zorgt voor goede input voor de verticale informatiestroom. Daarin kunnen op basis van deze informatie beslissingen worden gemaakt, verantwoording worden afgelegd en eventueel

opdrachten worden gegeven richting de organisatie. De verticale informatiestroom moet ondersteunend zijn aan de uitvoering van de beschreven governance in hoofdstuk 5.

Op dit moment hebben we nog niet de slag gemaakt welke informatie nodig is op welk niveau. Dit wordt in Q1 2023 uitgewerkt en verder aangescherpt.

Niveau	Proces	Type indicatoren	Bronnen	Voorbeelden
Uitvoering	Primaire uitvoeringsprocessen	Proces en impact (uitkomst)	Registratiesystemen gemeente & partners, gemeentelijke financiële administratie (i-berichten / subsidies), externe bronnen (CBS, KPT, etc).	Bereik, inwonerprofiel, aantal contacten/cases, doorlooptijden, wachtlijsten, cliëntervaring (impact), uitstroom, doorstroom, traject / activiteitskosten, inzet fte / vrijwilligers, locaties, locatiekosten
Management	Transformatieproces	Proces en uitkomst	Gemeentelijk management, HR en contractsystemen, uitvoerings-, activiteiten en jaarplannen betrokken afdelingen / teams	Begroting en realisatie, forecast, inhoudelijke voortgang, doelen versus realisatie, aantal gecontracteerde partners, , beleidseffecten, maatschappelijk effect
College	Transformatieproces	Uitkomst	Uitvoeringsplan, actieplannen	Doelen versus realisatie (financieel en inhoudelijk) Cliëntervaring Partnertevredenheid
Raad	Transformatieproces	Uitkomst	Uitvoeringsplan	Doelen versus realisatie (financieel en inhoudelijk) Cliëntervaring Partnertevredenheid
Inwoners		Proces & impact		Wijkanalyse, bereik, aantal geholpen inwoners, cliëntervaring, doorlooptijden, type dienstverlening, kosten, inzet fte / vrijwilligers

5.4. Monitoring, sturing & verantwoording in de praktijk

Met de gemeenteraad is de afspraak gemaakt dat we de verantwoording laten lopen via de P&C-cyclus, waarbij we dan wel uitgebreider rapporteren over de uitvoering van de Transformatie. Dit zal zijn op resultaten maar ook op effecten.

Omdat we nog niet de slag hebben gemaakt naar benodigde informatie op elk niveau kunnen we nu ook nog niet schetsen hoe dit er in de praktijk uit moet zien. Dit werken we de komende periode met betrokkenen uit de projectorganisatie verder uit, zodat er in januari een gericht monitoringsplan kan worden vastgesteld.

Hierin moet naast de benodigde informatie op elk niveau en werking van de horizontale en verticale stroom ook aandacht zijn voor IT-controls (betrouwbaarheid van data, keuze voor een bepaalde indicator) en IT-hulpmiddelen. Hierin zal het datakernteam nadrukkelijk worden betrokken.

6. Bijlagen

6.1. Nieuw Hengelo's model

Het anders organiseren van het sociaal domein doen we via het 'Nieuw Hengelo's Model'. De belangrijkste vier kenmerken daarvan zijn:

1. *Normaliseren*: gewone problemen oplossen in het normale, dagelijkse leven. Wij zien tegenslag als iets dat erbij hoort. We maken problemen niet te groot door er meteen een etiket op te plakken en we zoeken eerst hulp in onze eigen omgeving.
2. *Preventie*: wat je voorkomt, hoeft je achteraf niet te herstellen. Preventie vermindert de behoefte aan zwaardere zorg. Dat scheelt niet alleen in de kosten, maar voor mensen zelf is het voorkomen van problemen natuurlijk ook veel prettiger.
3. *Wijkgerichte aanpak*: de gemeente dichterbij de Hengeloërs. We willen meer gebruik maken van wat er in de wijk al is: van scholen en zwembaden tot wijkcentra en huisartsenpraktijken. We organiseren ondersteuning dicht bij huis, in een vertrouwde omgeving en in aansluiting op het gewone leven van de Hengeloër.
4. *Nieuw zakelijk partnerschap*: een kleiner aantal organisaties en een ander contract. Door de financiering op een andere manier te organiseren, geven we deze organisaties meer ruimte om hun eigen keuzes te maken, maar ook meer verantwoordelijkheid. We gaan minder afrekenen op individuele trajecten, maar kijken meer naar het resultaat als geheel.

Schematisch ziet het Nieuw Hengelo's model er zo uit:



Sociale Basis: Een brede, sociale basis vormt het belangrijkste onderdeel van het model. Daaronder vallen alle aspecten en voorzieningen die bij het dagelijks leven horen. Van school en werk tot buurtzorg en sportverenigingen. We gaan deze voorzieningen (nog) meer organiseren in de wijk zelf, laagdrempelig en dichtbij inwoners. Het idee hierachter is dat we zo problemen voorkomen, dat er minder specialistische ondersteuning nodig is en dat we op die manier ook kosten kunnen besparen.

Basisondersteuning: Voor de inwoners voor wie de sociale basis niet voldoende is, organiseren we basisondersteuning. Deze ondersteuning vindt ook zoveel mogelijk plaats in de wijk. De wijkteams vervullen hier een belangrijke rol in. Inwoners kunnen zich op één plek in de wijk melden. Of het nou gaat om vragen over opvoeden, schulden, eenzaamheid of verslaving. Het wijkteam kijkt vervolgens wat er nodig is. Het team kan ook doorverwijzen naar andere instanties of organisaties. Onder de basisondersteuning vallen ook groepsactiviteiten, zoals daginvulling en andere activiteiten waar professionele begeleiding bij aanwezig is.

Maatwerkondersteuning: Tot slot is er maatwerkondersteuning mogelijk als andere vormen van ondersteuning (tijdelijk) niet voldoende zijn. U kunt hierbij denken aan specialistische en individuele ondersteuning, zoals huishoudelijke hulp en de jeugdreclassering. Met een stevige sociale basis en de basisondersteuning op orde, verwacht de gemeente dat inwoners minder een beroep hoeven te doen op maatwerkondersteuning. Tussen de sociale basis, de basisondersteuning en de maatwerkondersteuning lopen geen strakke grenzen. Er vindt overal wisselwerking plaats. We doen een tandje erbij als dat nodig is, en we halen dat er weer af zodra dat kan.

6.2. Bijlage sturing en monitoring

Huidige effectindicatoren (op basis van berekening besparingspotentieel d.m.v. projectvoorstellen)

Kwalitatief

Bij deze indicatoren moet nog een herijking plaatsvinden in de streefwaarden door het opgestelde transformatieplan zoals aangekondigd in de Beleidsbegroting.

6.1 Meer inwoners doen mee in de Hengelse samenleving en voelen zich verbonden met (mensen in) hun omgeving

6.1.1 Meer inwoners zetten zich in voor de (lokale) samenleving

Beleidsindicatoren	Peilwaarde (jaar):	Jaarstukken 2021	Streefwaarden begroting: 2022	2023	2024	2025	2026
Percentage Hengelse volwassenen (18+) dat aangeeft mantelzorg te verlenen (%)	43,2% (2019) 45,5% (2021) 47,3% (2022)	45,5%	45,0%	47,3%	47,3%	47,3%	47,3%
Percentage Hengelse volwassenen (18+) dat aangeeft vrijwilligerswerk te doen (%)	53,7% (2019) 46,6% (2021) 50,3% (2022)	46,6%	46,6%	50,3%	53,7%	54,0%	54,0%

6.1.2 Minder inwoners zijn eenzaam

Beleidsindicatoren	Peilwaarde (jaar):	Jaarstukken 2021	Streefwaarden begroting: 2022	2023	2024	2025	2026
Percentage van de Hengelse volwassenen (18-65 jaar) dat aangeeft vaak eenzaam te zijn (%)	2,80% (2021) 5,0% (2022)	2,80%	2,75%	202300,0%	2,75%	2,60%	2,60%
Percentage van de Hengelse ouderen (65+) dat aangeeft vaak eenzaam te zijn (%)	1,70% (2021) 1,90% (2022)	1,70%	1,70%	1,7%	1,70%	1,64%	1,64%

6.2 Meer inwoners in Hengelo redden zichzelf, waar nodig met ondersteuning van de gemeente

6.2.1 Minder inwoners hebben problematische schulden

Beleidsindicatoren	Peilwaarde (jaar):	Jaarstukken		Streefwaarden begroting:		
		2021	2022	2023	2024	2025
Aantal verwijzingen van Budget Alert naar de Stadsbank in een jaar (aantal)	143 (2019)	n.v.t.	135	130	130	130
Percentage verwijzingen voor schuldhulp naar Stadsbank als deel van de totale aanmeldingen voor schuldhulp per jaar in Hengelo (%)	24% (2019)	n.v.t.	22%	21,0%	20%	20%

6.2.2 Meer inwoners maken optimaal gebruik van ons armoedebeleid

Beleidsindicatoren	Peilwaarde (jaar):	Jaarstukken		Streefwaarden begroting:		
		2021	2022	2023	2024	2025
Percentage huishoudens in Hengelo met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum (%)	14,9% (2020)	15,0%	14,9%	14,9%	14,9%	14,9%
Aantal Hengelose kinderen (18-) in een gezin met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum (aantal)	1.605 (2020)	1.605	1.605	1.605	1.605	1.605
Percentage huishoudens met een inkomen tot 120% van het minimuminkomen dat gebruik maakt van één of meer minimaregelingen (%)	50% (2020)	50%	55%	55%	60%	65%

6.2.3 Meer inwoners met weinig kans op regulier werk hebben een (zo nodig aangepaste) baan

Beleidsindicatoren	Peilwaarde (jaar):	Jaarstukken		Streefwaarden begroting:			
		2021	2022	2023	2024	2025	2026
Percentage bijstandsgerechtigden dat in een jaar is uitgestroomd naar betaald werk als deel van het totale aantal bijstandsgerechtigden aan het eind van dat jaar (%)	11,6% (2019) 11,0% (2020)	10,9%	11,0%	11,1%	11,2%	11,2%	10,8%
Percentage re-integratietrajecten dat tot uitstroom naar betaald werk (deeltijd of voltijd) heeft geleid als deel van het totale aantal re-integratietrajecten (%)	19,9% (2019) 16,2% (2020)	16,4%	16,5%	16,6%	16,7%	16,8%	16,8%
Aantal personen dat betaald werk verricht met een loonkostensubsidie (aantal)	179 (2019) (2020)	199	230	245	255	260	324

6.2.4 Meer inwoners weten de algemene voorzieningen te vinden

Beleidsindicatoren	Peilwaarde (jaar):	Jaarstukken		Streefwaarden begroting:		
		2021	2022	2023	2024	2025

Percentage inwoners dat aangeeft in de afgelopen 12 maanden actief deelgenomen te hebben aan georganiseerde activiteiten bij organisaties, zoals Wijkkracht, sportverenigingen, culturele instellingen, jongerencentra, etc. (%)	68,1% (2019) 55,1% (2021) 63,6% (2022)	55,1%	57,0%	68,1%	70,0%	72,5%	75,0%
6.2.5 Minder inwoners zijn aangewezen op maatwerkvoorzieningen Wmo en jeugd bij het oplossen van problemen in hun leefsituatie							
Beleidsindicatoren	Peilwaarde (jaar):	Jaarstukken 2021	2022	2023	2024	2025	2026
Percentage Hengelse jeugdigen tot 18 jaar dat geïndiceerde jeugdhulp krijgt, t.o.v. het totaal aantal jeugdigen tot 18 jaar (%).	12,60% (2019)	n.v.t.	12,00%	12,00%	11,90%	11,80%	11,70%
Percentage Hengelse inwoners van 18 tot 65 jaar dat een maatwerkvoorziening Wmo krijgt, t.o.v. het totaal aantal inwoners van 18 tot 65 jaar (%).	7,10% (2019)	n.v.t.	7,00%	6,95%	6,90%	6,85%	6,80%
Percentage Hengelse inwoners van 65 jaar en ouder dat een maatwerkvoorziening Wmo krijgt, t.o.v. het totaal aantal inwoners van 65 jaar of ouder (%).	7,10% (2019)	n.v.t.	7,00%	6,95%	6,90%	6,85%	6,80%
6.2.6 Inwoners zijn tevreden over de re-integratievoorzieningen en maatwerkvoorzieningen Wmo en jeugd van de gemeente							
Beleidsindicatoren	Peilwaarde (jaar):	Jaarstukken 2021	Streefwaarden begroting:				
Percentage gebruikers van re-integratievoorzieningen dat tevreden is over het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject (%)	6,5 (2018)	n.v.t.	2022	2023	2024	2025	2026
Percentage gebruikers van maatwerkvoorzieningen Wmo dat één of meer positieve effecten van de voorziening ervaart (%)	77% (2019)	n.v.t.	6,6	6,7	6,8	6,9	6,9
Percentage gebruikers van geïndiceerde jeugdhulp dat één of meer positieve effecten van de hulp ervaart (%)	97% (2019)	n.v.t.	77%	77%	77%	77%	77%
			97%	97%	97%	97%	97%

Colofon

December 2022. Uitgave van de gemeente Hengelo. Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten ontleend worden.



Bezoekadres stadhuis
Burgemeester van der Dussenplein 1

Postadres
Postbus 18, 7550 AA Hengelo

Telefoonnummer
14-074

E-mail
Gemeente@hengelo.nl

www.hengelo.nl



Gemeente
Hengelo