



De invoering van Basisondersteuning in Hengelo

Het Hengelo's Model uitgelegd

Hengelo.nl



Gemeente
Hengelo

Voor alle verhalen over
de Hengelose aanpak
in het sociaal domein.



De invoering van Basisondersteuning in Hengelo

Het Hengelo's Model uitgelegd



**“Het vraagt lef om buiten
de kaders te denken.”**

Voorwoord

Iedereen doet ertoe - maar niet iedereen voelt dat ook zo. Dáár ligt voor mij de kern. We zijn in Hengelo volop bezig om de hulp en ondersteuning zo dicht mogelijk bij mensen te organiseren, zodat niemand zich vergeten voelt. We willen in Hengelo een stad zijn waar mensen vooral steun vinden bij elkaar, en alleen aanvullend hulp krijgen als het nodig is.

Voor mij begon die overtuiging al in 2015, toen ik nog in de gemeenteraad zat en werkte met dak- en thuislozen. De gemeente bepaalde opeens wat wij als professionals moesten doen. Dat voelde niet goed. Die manier van inkopen werkte niet – in de praktijk werd het vooral duurder en afstandelijker.

We zijn in Hengelo daarom fundamenteel anders gaan denken en werken. Met het Hengelo's Model hebben we een vorm gevonden waardoor we inzetten op de dingen die wij als gemeenschap belangrijk vinden. Dichterbij mensen, normaliseren, vertrouwen geven aan professionals en ruimte voor de zelfredzaamheid en eigen regie van inwoners. Hoe mooi is het dat professionals weer kunnen doen waarvoor ze zijn opgeleid. En de inwoners? Die merken dat. Er staat iemand naast hen, niet boven hen. Minder formuleren, meer menselijkheid. Terug naar de basis met de basisondersteuning.

Natuurlijk schuurt het soms en is dat spannend. We leggen de verantwoordelijkheid bij de aanbieders van de basisondersteuning, maar blijven zelf eindverantwoordelijk. Maar dat is juist goed – het mag schuren. Zo ontstaat iets nieuws, in gelijkwaardige samenwerking.

Wat mij raakt, zijn de initiatieven uit de stad. Zoals muziekvereniging Armonia, waar ze er zijn voor wie het even moeilijk heeft. Of voetbalclub Achilles, waar 80-plussers nog de kinderen trainen. Daar voelt u de kracht van samenleven.

We hopen dat mensen weer wat meer naar elkaar omkijken. Gelukkig wonen er in Hengelo veel mensen die dat al doen. Die even aanbellen bij een buurvrouw die ze al een tijd niet hebben gezien, of spontaan een kop koffie aanbieden. Fijn, want we weten dat er mensen zijn voor wie het lastig is om hulp te vragen, die zich niet snel gezien of gehoord voelen.

Mijn wens is dat iedereen in diens omgeving een luisterend oor vindt. Er wordt op deze manier gewerkt aan het verbeteren van de jeugdhulp en het zorgen voor een financieel houdbaar- en toekomstbestendig jeugdstelsel. Dat in verbinding staat tussen lokaal en regionaal en steeds meer vanuit één visie en strategie. De beweging is in lijn met de landelijke Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028 en wordt momenteel regionaal verder uitgewerkt. Die uitwerking vindt plaats in afstemming met partners en met oog voor lokale uitvoerbaarheid.

En aan collega-bestuurders wil ik zeggen: **wees moedig want het kan.** Het vraagt lef om buiten de kaders te denken en er ook voor te gaan staan. Want het is niet makkelijk: we brengen inwoners in onzekerheid, juridisch is het ingewikkeld, financieel is het spannend. Ook zijn deze veranderingen niet van de ene op de andere dag geregeld. Het kost tijd. Stap voor stap werken we samen met onze partners aan een sociaal Hengelo. Zoek uit wat er wél kan, en ga ervoor.

Ik hoop dat ons Hengelo's Model u inspireert. In deze uitgave geven we een inkijkje in onze uitgangspunten en aanpak voor de veranderingen in het sociaal domein in Hengelo. En laten we zien hoe we elke dag, samen met onze inwoners en partners, werken aan een gemeente waar we omzien naar elkaar.

Marie-José Luttikholt,
wethouder gemeente Hengelo

DEFINITIEVE GUNNING 'Realiseren en doorontwikkelen basisondersteuning in Hengelo'

Hengelo, 18 september 2024



Gemeente
Hengelo

wijkkracht

[Handwritten signature]

Wijkkracht HENGEL

'Wijkkracht Hengelo'
samenwerkingsverba
et de volgende partn

carint
reggelan

De start van de nieuwe basisondersteuning

Samenvatting

De gemeente Hengelo heeft de afgelopen jaren het sociaal domein ingrijpend vernieuwd. Niet met een tijdelijke maatregel, maar met een fundamentele en duurzame aanpak: het Hengelo's Model. Deze transformatie is noodzakelijk om ook in de toekomst hulp en ondersteuning beschikbaar, betaalbaar en mensgericht te houden.

Centraal in het Hengelo's Model staan **vier uitgangspunten**:

- **Normaliseren**: tegenslag hoort bij het leven, we ondersteunen waar nodig – maar versterken waar het kan.
- **Preventie**: vroeg erbij zijn voorkomt hulpvragen en uiteindelijk zwaardere zorg.
- **Wijkgericht werken**: ondersteuning organiseren in de leefwereld van inwoners – dichtbij en vertrouwd.
- **Nieuw zakelijk partnerschap**: minder regels, meer vertrouwen en verantwoordelijkheid voor partners en professionals.

De uitvoering van deze aanpak ligt grotendeels bij **Wijkracht Hengelo**, een samenwerkingsverband van zeven zorg- en welzijnsorganisaties en een aantal onderaannemers. Samen zorgen zij voor een dekkend zorglandschap en geven zij invulling aan de **basis-ondersteuning**: laagdrempelig, zonder indicatie, toegankelijk via de wijkentree.

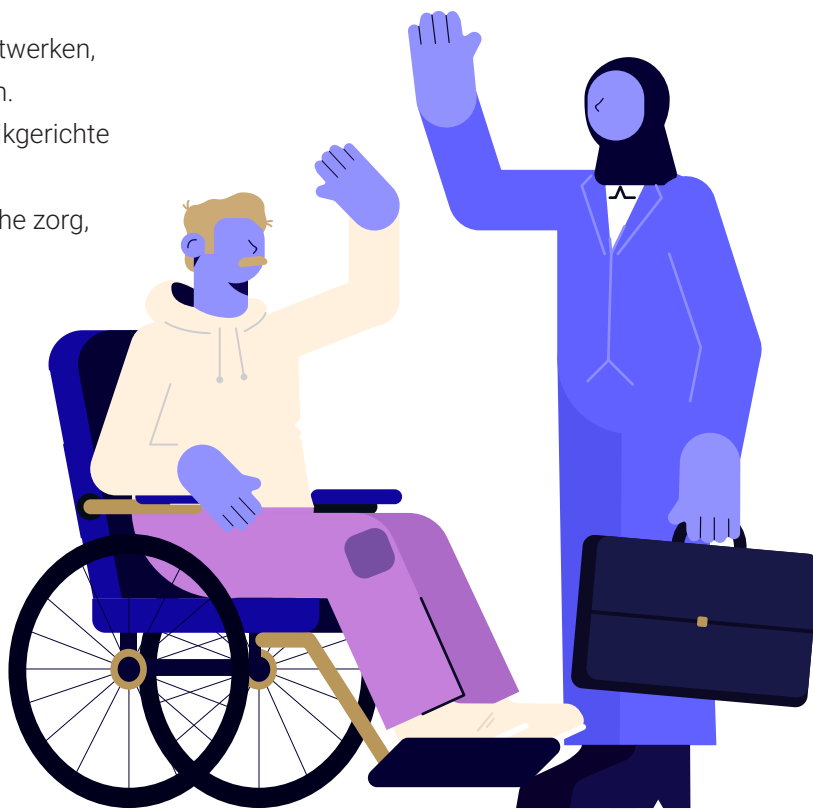
Het model kent drie ondersteuningslagen:

- 1 **Sociale basis** – steun in de buurt, via netwerken, verenigingen en algemene voorzieningen.
- 2 **Basisondersteuning** – professionele, wijkgerichte hulp zonder indicatie.
- 3 **Maatwerkondersteuning** – specialistische zorg, waarvoor een indicatie nodig is.

Deze aanpak raakt niet alleen inwoners en partners, maar ook de gemeente zelf. De manier van sturen, samenwerken en verantwoorden is fundamenteel veranderd. In plaats van controle op producten en processen, staat nu het gezamenlijke resultaat centraal. Dat vraagt lef, loslaten en wederzijds vertrouwen.

Het Hengelo's Model is geen blauwdruk. Het is een praktijkgerichte beweging waarin wordt geleerd en bijgestuurd. Het is een aanpak die past bij Hengelo als stad van doeners – en bij een samenleving waarin we omzien naar elkaar.

Deze verkorte versie van ons verhaal, wat uitgebreid beschreven is in de uitgave 'De invoering van Basis-ondersteuning in Hengelo: het veranderproces in de praktijk' licht onze visie, aanpak en keuzes toe. We hopen dat het inspireert, prikkelt en uitnodigt tot dialoog. Want toekomstbestendige ondersteuning maken we samen – lokaal, regionaal én landelijk.





**Vanuit een
sterke sociale basis**

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting	5
Inleiding	9
Het Hengelo's Model	13
Doen wat nodig is	13
Onze aanpak: het Hengelo's Model	13
Integrale ingang; één entree voor hulp en ondersteuning	16
Niet alleen een transitie, maar ook een transformatie	17
Vertrouwen als basis	19
Nawoord	23





De gemeente terug in de wijken

Inleiding

Hengelo verandert de manier waarop de hulp en ondersteuning georganiseerd is; van versnipperd en systeemgedreven naar dichtbij, wijkgericht en in samenhang.

De koers die we met het Hengelo's Model hebben ingezet, zorgt voor een flinke transformatie die veel impact heeft op onze inwoners met ondersteuningsbehoeften, onze partners in het zorglandschap, college van B en W, gemeenteraad en medewerkers van de gemeente. Dat deze transformatie nodig was, dat was duidelijk. Niets doen was geen optie.

“Als je doet wat je deed, krijg je wat je kreeg.”

– Albert Einstein

We krijgen regelmatig vragen van andere gemeenten – uit binnen- én buitenland – over hoe wij in Hengelo de veranderingen in het sociaal domein aanpakken. De vele reacties en informatieaanvragen hebben ons doen besluiten om onze aanpak, keuzes en ervaringen op papier te zetten.

We nemen u als lezer mee in ons Hengelo's Model en welke transformatie we voor ogen hebben. We geven een inkijk in hoe het model is opgebouwd, welke elementen wij daarbij belangrijk vinden en wat dit betekent voor de hulp en ondersteuning in Hengelo. Het Hengelo's Model is niet iets wat wij als gemeente alleen initiëren en uitvoeren. Daar is onze hele gemeenschap voor nodig, waaronder: partners in het zorglandschap, verenigingen, buurtinitiatieven en inwoners. Zo werken we nauw samen met onze partners in de basisondersteuning, in de sociale basis en in de maatwerkvoorzieningen. Samen werken we aan een Hengelo waarin ook in de toekomst passende ondersteuning beschikbaar blijft voor inwoners die dat nodig hebben. Hopelijk helpt onze aanpak u verder – om inspiratie op te doen, ervaringen te spiegelen, en misschien zelfs een volgende stap te zetten in uw eigen gemeente.

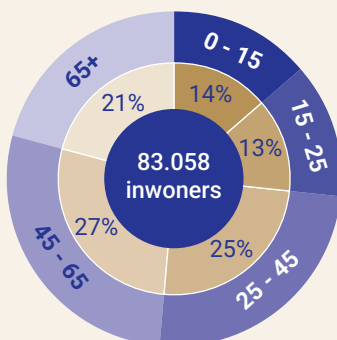
Sterke gemeenschap

Hengelo staat bekend als maakstad, 'doen' en aanpakken zit in ons DNA. Daarbij kent de stad van oudsher een sterke gemeenschap met veel

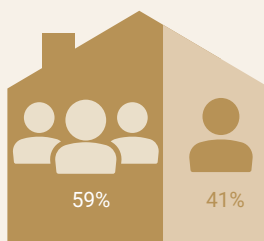
Ontwikkelingen 2023-2024 in Hengelo

Inwoners

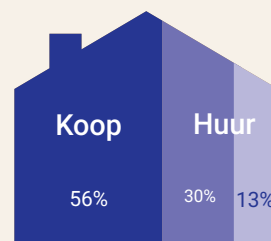
Het totaal aantal inwoners in Hengelo is licht toegenomen ten opzichte van vorig jaar (+0,9%).



Huishoudens



Het aantal huishoudens in Hengelo is licht toegenomen ten opzichte van vorig jaar (+1,3%).



De verdeling tussen koopwoningen, corporatiewoningen en huurwoningen in de vrije sector is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar.

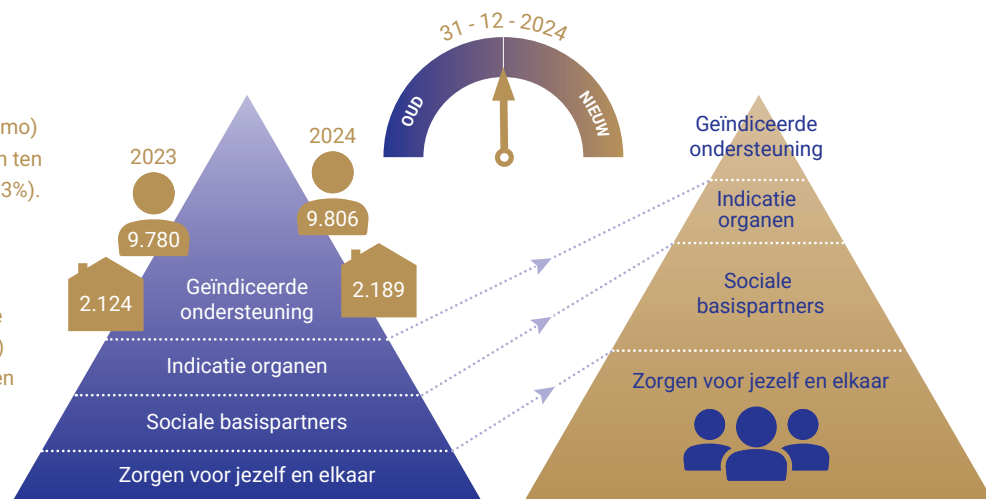
Sociaal Domein

Inwoners

Het aantal inwoners met ondersteuning vanuit de gemeente (Jeugdwet en Wmo) is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar (+0,3%).

Huishoudens

Het aantal huishoudens met een uitkering vanuit de gemeente (Participatiewet) is met 3,1% toegenomen ten opzichte van 2023.



Cijfers Hengelo (bron: factsheet Sociaal Domein maart 2025)

verenigingen en inwoners die naar elkaar omkijken, ook als het tegenzit. Vanuit deze gemeenschapskracht zien we de mogelijkheid om het sociaal domein anders in te richten. Waarbij we bouwen op de gemeenschapszin van de samenleving. Hiervoor hebben we een aanpak uitgewerkt die we het Hengelo's Model noemen. Deze wordt toegelicht in het volgende hoofdstuk.

Een aanpak waar 'vertrouwen in elkaar' centraal staat, evenals de term 'normaliseren'. Waarbij we bedoelen dat problemen en tegenslag bij het leven horen. Daarbij is de inwoner eerst zelf aan zet om problemen op te lossen, zelf of in de eigen omgeving.

Daarbij is de inwoner eerst zelf aan zet om problemen op te lossen. Zelf, of met steun uit de eigen omgeving. Dichtbij, bij familie, burens, het verenigingsleven of het geloof. Als dat onvoldoende is, dan is het goed dat inwoners op vertrouwde plekken terecht kunnen met hun zorgen. Bijvoorbeeld bij de huisarts of op school - en vanaf 2025 ook bij de basisondersteuning, die vrij toegankelijk is voor alle inwoners van Hengelo. Lukt het hier niet, dan is maatwerkondersteuning beschikbaar.

Maar bovenal geldt dat voorkomen beter is dan genezen. Dus blijven we inzetten op preventie,

onder meer door het versterken van een stevige sociale basis.

In het volgende hoofdstuk gaan we dieper in op het model wat wij inzetten om de transformatie in het sociaal domein aan te jagen en wat dit betekent voor de sociale basis, de basisondersteuning en de maatwerkvoorzieningen.

Onze aanpak

We schetsen het grotere beeld. Wat was de aanleiding om het anders te doen? Hoe zijn we tot het Hengelo's Model gekomen? En uit welke uitgangspunten is dit model opgebouwd?

We zijn namelijk in transformatie vanuit het systeem waar we tussen 2015 en 2025 mee werkten. Door de basisondersteuning in te richten hebben we een interventie gepleegd die ervoor zorgt dat deze transformatie doorwerkt binnen alle lagen van de ondersteuning binnen het Hengelo's Model. De inrichting van de basisondersteuning is een belangrijke stap - en voorwaarde - om de transformatie echt in gang te kunnen zetten. Met het aanbestedingsproces hebben we ervaren hoe we van het oude systeem naar de nieuwe werkelijkheid komen.





**De nieuwe
basisondersteuning:
eenvoudiger, mensgerichter
en wijkgerichter**

Het Hengelo's Model

We leven in een tijd waarin het sociaal domein onder druk staat. We zien hulpvragen op ons afkomen – van eenvoudig tot complex – die om een ander aanpak vragen; om samenwerking tussen de verschillende onderdelen zoals begeleiding, dagbesteding, welzijn en jeugdhulp.

Daarnaast nemen de hulpvragen ook in aantal toe. Hierdoor ontstaat er druk op de professionals, die met de huidige arbeidsmarkt al groot is. Tijden zoals deze nodigen ons als mensen uit om nieuwe wegen te bewandelen. Om het anders te doen.

In Hengelo hebben we dan ook een andere koers ingezet. Vanuit de motivatie om er ook in de toekomst te zijn voor iedereen die dat nodig heeft. Waarbij we kijken naar de behoefte in de samenleving en in de overtuiging dat we als samenleving veel samen kunnen opvangen.

Doen wat nodig is

De aanpak in het sociaal domein is stevig verankerd in de strategische toekomstvisie van de stad (Koers 2040). Waarin we Hengelo zien als een Twentse gemeente waar iedereen mee kan doen en bijdraagt naar vermogen. Een samenleving waarin we elkaar vasthouden als het tegenzit, en waarin ondersteuning beschikbaar is voor wie het echt nodig heeft. Ons vertrekpunt is niet de vraag “waar heeft iemand recht op?”, maar “wat heeft iemand nodig om verder en vooruit te komen?” Maar ook: “wat heeft de gemeenschap als collectief, en de inwoner als individu, nodig om vooruit te komen?”

Dat betekent ook; uitgaan van het gewone. We omarmen het idee van normaliseren. Problemen horen bij het leven. We hoeven niet alles op te lossen – maar wel nabij te zijn, als dat nodig is.

Onze aanpak: het Hengelo's Model

Centraal in onze aanpak staat het Hengelo's Model: het versterken van de sociale basis, het realiseren van de basisondersteuning en het verminderen van maatwerkondersteuning - waar dat mogelijk is. Wij

hebben vier uitgangspunten geformuleerd die de basis vormen voor de transformatie, en dus voor het Hengelo's Model:



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 u voorkomt, hoeft u achteraf niet te herstellen. Preventie vermindert de behoefte aan zwaardere zorg. Dat scheelt niet alleen in de kosten, maar voor de inwoners zelf is het voorkomen van problemen natuurlijk ook veel prettiger.



3 Wijkgerichte aanpak: de hulp en ondersteuning dichtbij 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 dichtbij huis, in een vertrouwde omgeving en in aansluiting op het gewone leven van de Hengeloër.



4 Nieuw zakelijk partnerschap, met vertrouwen als basis: 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. Als overheid waren we voornamelijk gewend om te controleren. Nu kiezen

we ervoor om ruimte te geven – aan professionals, aan partners, en aan inwoners zelf. We controleren nog wel, maar op een andere manier. In plaats van te sturen op indicaties, producten, processen en financiën, sturen we op kaders, grondhouding en de bedoeling.

De relatie, gedeelde waarden en wat we willen bereiken staan centraal. Dat geldt in het contact met inwoners – maar net zo goed in onze samenwerking met onze partners in het sociaal domein.

Wij zien de volgende driedeling in onze hulp en ondersteuning:

- 1 sociale basis; zorgen voor jezelf en elkaar
- 2 basisondersteuning; sociale basispartners
- 3 maatwerkondersteuning; geïndiceerde zorg

De sociale basis

Het woord zegt het al, de sociale basis is het fundament in de Hengelse wijken. Met de sociale basis bedoelen we het geheel van informele sociale verbanden (zoals; buurten, groepen, verenigingen, netwerken, gezinnen) aangevuld en ondersteund vanuit de lokale

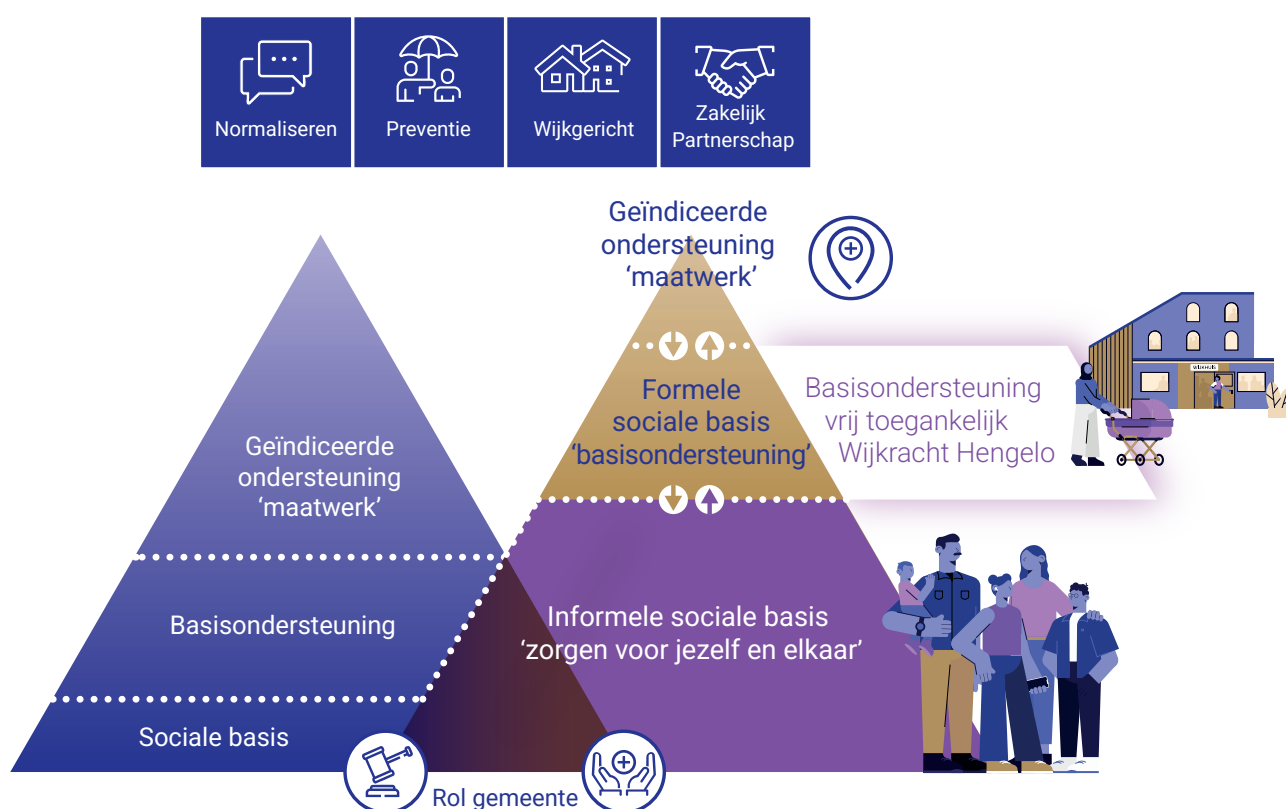
overheid, organisaties, diensten en voorzieningen.

Samen maken ze het mogelijk dat inwoners kunnen participeren in sociale relaties op een manier die hun welzijn, capaciteiten en individueel potentieel verbetert.

Het gaat om voorzieningen die altijd en voor iedereen toegankelijk zijn, zoals onderwijs, kinderopvang, sport- en cultuurvoorzieningen, welzijnsactiviteiten, openbare gezondheidszorg en jeugdgezondheidszorg. Maar ook activiteiten voor en door inwoners in bijvoorbeeld een wijkcentrum of sportkantine en betekenisvolle relaties tussen inwoners, professionals en de overheid als verbindende factor. Voorzieningen dus die een grote bijdrage leveren aan het normaliseren en aan preventie. Het is dus belangrijk om deze sociale basis te versterken waar dat nodig is.

Rol van de gemeente in de sociale basis

We zien voor onszelf voornamelijk een faciliterende en voorwaardenstellende rol in de sociale basis. We stellen beleidskaders vast, helpen inwonersinitiatieven op weg, treden op als verbinder, verstrekken subsidies of stellen vastgoed beschikbaar. Daarnaast hebben



we als gemeente een meer sturende rol als het gaat om het bewaken van de openbare orde en veiligheid of als inrichter en onderhouder van de openbare ruimte. In de sociale basis staat het algemeen welbevinden en de gezondheidsbeleving van onze inwoners centraal, waarbij gezondheid meer is dan niet ziek zijn. Een voorbeeld is werk; dankzij werk kan een inwoner voorzien in het eigen levensonderhoud. Werkenden zijn gezonder dan niet werkenden. Daarnaast zorgt werk voor sociale contacten en maakt het dat de inwoner ergens onderdeel van uitmaakt.

Werken vanuit een sterke sociale basis

We werken met partners samen aan een sterke sociale basis, zodat inwoners zoveel mogelijk in hun eigen netwerk en directe omgeving oplossingen vinden.

De basisondersteuning

Wanneer inwoners zich niet redden met steun van het eigen netwerk en/of de sociale basis, dan kan er extra ondersteuning nodig zijn vanuit de basisondersteuning. Deze wijkgerichte ondersteuning is een algemene voorziening (dus vrij toegankelijk) en bestaat uit twee onderdelen:



- 1 **individuele basisondersteuning¹ vanuit wijkteams:** deze ondersteuning loopt van een goed advies, waar de inwoner zelf mee verder kan, tot aan ondersteuning van een professional.



- 2 **groepsgerichte basisondersteuning in de wijk:** dit kan een eenmalige activiteit naar behoefte zijn, maar ook groepsondersteuning op structurele basis.

Voor de uitvoering van de basisondersteuning zijn we via een aanbesteding een meerjarig contract aangegaan met Stichting Wijkkracht. Samen met zes andere zorg- en welzijnsorganisaties vormt zij het samenwerkingsverband Wijkkracht Hengelo. Deze samenwerking wordt aangevuld met onderaannemers, zodat er een breed en dekkend aanbod in de stad beschikbaar is. Het contract heeft een looptijd van vier jaar, met twee verlengopties van telkens

twee jaar – maximaal acht jaar in totaal.

Met deze stap zijn we bewust afgestapt van het oude systeem van 300 regionaal gecontracteerde aanbieders. Die versnippering werkte belemmerend voor inwoners én professionals. Het leidde tot versnippering, onduidelijkheid en veel administratieve druk.



Hengelo

Wijkkracht Hengelo is een samenwerkingsverband van zorg- en welzijnsorganisaties in de gemeente Hengelo, dat sinds 1 januari 2025 verantwoordelijk is voor de uitvoering van de basisondersteuning.

1 opdrachtnemer	Stichting Wijkkracht
7 kernpartners	Wijkkracht, Aveleijn, Carintreggeland, Humanitas Onder Dak, Mediant, RIBW Overijssel en Tactus

Onderaannemers voor een dekkend zorglandschap. Zie wijkkrachthengelo.nl

Sinds 1 januari 2025 opdrachtnemer voor 'Realisatie en doorontwikkeling Basisondersteuning' in Hengelo.

Goede ondersteuning vrij beschikbaar

Bij de gemeente Hengelo willen we dat goede ondersteuning beschikbaar is, en blijft, voor inwoners die dat nodig hebben - ook in de toekomst. Met de inkoop van de basisondersteuning hebben we gekozen voor een model waarbij één samenwerkingsverband van aanbieders verantwoordelijk is voor een efficiënte en effectieve uitvoering. De basisondersteuning is laagdrempelig toegankelijk en is een algemene voorziening. Daardoor werkt de basisondersteuning zonder indicaties. Het doel hiervan is dat onze inwoners laagdrempelig en dichtbij ondersteuning kunnen krijgen die passend is bij hun ondersteuningsvraag. Wijkkracht Hengelo zorgt hierbij voor een dekkend zorglandschap. De gehele ingang is belegd

1 Basisondersteuning, voorheen was dit onder andere; individuele begeleiding, dagopvang, dagbesteding en welzijnswerk.

bij dit samenwerkingsverband. Naast dat de organisatie de centrale ingang is voor alle inwoners van Hengelo, zijn zij ook de uitvoerende partij voor begeleiding, dagbesteding en welzijn vanuit de Wmo.

De basisondersteuning krijgt zo veel mogelijk wijkgericht vorm en is bedoeld voor een brede reeks aan ondersteuningsvragen. Waaronder:

- ondersteuning voor kwetsbare ouderen;
- inwoners met psychische problemen;
- inwoners met een (licht) verstandelijke beperking;
- inwoners met opvoed- en opgroevragen, inwoners met verslavingsproblematiek; en
- inwoners met niet-aangeboren hersenletsel.

Voor het bieden van deze ondersteuning heeft Wijkkracht Hengelo integrale wijkteams ingericht en diverse locaties voor groepsgericht werken, met aandacht voor de individuele ondersteuning.

Versterken gemeenschappelijke sociale basis

Onderdeel van de opdracht 'Basisondersteuning' is het versterken van de gemeenschappelijke sociale basis op het gebied van Wmo, Jeugd & Gezin en Werk & Inkomen. Hierbij staan het (ondersteunen van het) zelf oplossend vermogen van inwoners en het normaliseren centraal.

Door deze twee onderdeel te laten zijn van de basisondersteuning, ontstaat er geen kunstmatige 'knip' die er in de leefwereld van inwoners ook niet is.



Inwoners en gezinnen worden systemisch ondersteund, er is geen 18- 18+ 'knip' en in de basisondersteuning werken verschillende expertises ontschot samen.

Dit geeft de professional meer ruimte en mogelijkheden om te doen wat nodig is, om op- en af te schalen (bijschalen) en worden de administratieve lasten van professionals vermindert.

De gemeente Hengelo heeft daarnaast de integrale

ingang belegd bij Wijkkracht Hengelo als onderdeel van de basisondersteuning; de wijkentree. Een beschrijving hiervan is hieronder opgenomen: één ingang voor hulp en ondersteuning.

De maatwerkondersteuning, ook wel geïndiceerde zorg en ondersteuning

De term doet vermoeden dat vanuit de sociale basis en basisondersteuning geen maatwerk geleverd kan worden, maar niets is minder waar. Ook – of misschien juist daar – streven we naar maatwerk. Met maatwerkvoorziening bedoelen we dat de voorziening niet vrij toegankelijk is en dat de inwoner er een indicatie voor nodig heeft. De maatwerkondersteuning is mogelijk als andere vormen van ondersteuning (tijdelijk) niet voldoende zijn. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om huishoudelijke ondersteuning, hulpmiddelen, vervoer, beschermd wonen, maatschappelijke opvang, behandeling en verblijf jeugd. Een deel daarvan zien wij nog steeds als een maatwerkvoorziening.

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.

Integrale ingang; één entree voor hulp en ondersteuning

Als gemeente hebben we in lijn met de transformatie gekozen voor één herkenbare, integrale ingang voor alle hulp en ondersteuning: de **wijkentree** van Wijkkracht Hengelo. Deze ingang sluit aan bij onze visie dat inwoners niet mogen verdwalen in systemen, maar snel en laagdrempelig passende ondersteuning moeten vinden.

De wijkentree

De herkenbare ingang voor hulp en ondersteuning is dichtbij de inwoner en gemakkelijk toegankelijk. In praktijk betekent het dat inwoners bij de entree van Wijkkracht Hengelo terecht kunnen op de volgende manieren:



- **Fysiek:** op meerdere toegankelijke locaties verspreid over de stad – zoals wijkcentra en bibliotheken;



- **Digitaal:** via een gebruiksvriendelijke website, e-mail en contactformulieren;



- **Telefonisch:** via één centraal nummer, ook buiten kantoortijden waar nodig.

Bij de wijkentree worden inwoners geholpen met:

- informatie en advies;
- lichte triage en vraagverheldering; en
- verwijzing naar passende ondersteuning (basis-ondersteuning of maatwerk).

De wijkentree is ingericht als herkenbare, inclusieve ingang voor álle inwoners die er zelf, of met hulp uit hun netwerk, niet uitkomen. Er wordt gewerkt vanuit het principe:

Zo licht en normaal mogelijk waar het kan, maatwerk waar nodig

Bijschalen waar nodig binnen het Hengelo's Model

Daar waar de basisondersteuning niet toereikend is kan er gekeken worden naar (regionaal) ingekochte maatwerkondersteuning. Daarvoor wordt dan de gemeente ingeschakeld.

Niet alleen een transitie, maar ook een transformatie

De entree is niet alleen van het stadhuis verplaatst naar een andere locatie. De fysieke transformatie is vooral terug te zien in het feit dat de entree in de wijken, dichtbij de inwoner, te vinden is. De ingang

tot hulp en ondersteuning sluit daardoor beter aan bij waar de inwoner woont, werkt en leeft.

De ingang is ook integraal opgezet. Eén ingang waar alle ondersteuningsvragen gesteld kunnen worden. Inwoners kunnen terecht met onderwerpen zoals: onderwijs, jeugd, gezondheid, eenzaamheid of ouderdom. De inwoner hoeft niet meer zelf op pad langs verschillende loketten, maar treft de ingang tot alle expertises bij elkaar. Daarnaast is de ondersteuning ook qua zwaarte integraal opgesteld. Van lichte en laagdrempelige ondersteuning tot aan zwaardere problematiek. Alle hulp en ondersteuning kan vanuit deze ingang worden bereikt.

De wijkteams van Wijkkracht Hengelo

De integrale ingang is de start van een nieuwe manier van samenwerken. Samenwerking in wijkteams. De kern van de integrale wijkteams wordt gevormd door de kernpartners van Wijkkracht Hengelo en haar onderaannemers.

Deze wijkteams:

Staan dichtbij inwoners en zijn fysiek aanwezig in de wijk - er is één voordeur voor inwoners (de wijkentree)

+

Bestaan uit medewerkers van Wijkkracht Hengelo

+

Doen een lichte vraagverheldering en inzet op preventie en uitvoering basisondersteuning

+

Werken integraal en kijken met een brede blik naar hulpvragen rondom opvoeden, schulden, eenzaamheid, werk en verslaving

+

Weten wanneer zij inwoners met hun vraag moeten wijzen op de gemeentelijke dienstverlening en zorgen daar ook voor

Gemeentelijke aansluiting wijkteams

Vanuit alle gemeentelijke teams wordt er steeds intensiever met Wijkkracht Hengelo samengewerkt in de wijkteams, om zo tijdig inwoners verder te helpen en waar nodig te kunnen ondersteunen. De wijkteams zijn de plek waar het integraal werken vorm kan krijgen. Zodat de ingang voor inwoners logisch en dichtbij georganiseerd kan worden.

Gemeentelijke medewerkers sluiten aan in een 'tweede schil' van de wijkteams. De gemeentelijke teams - Wmo, Schuldhelpverlening, Jeugd & Gezin en de teams van Werk & Inkomen - zijn stedelijk georganiseerd, maar sluiten op gezette momenten aan bij de wijkteams. Hoe die aansluiting eruitziet, kan per team verschillen. Hieronder geven we een korte opsomming en toelichting.



- **Wmo:** Wmo regisseurs zijn als regievoerder bij onveiligheid nauw betrokken bij de inzet van basisondersteuning voor de inwoners waar zij regie over voeren. Zij hebben met name een rol in het tijdig signaleren van mogelijke onveiligheid, sparringpartner, adviseur en meedenken in complexe casuïstiek. Regelmatig aansluiten bij elk wijkteam bevordert de rol van verbindende schakel en advies op casuïstiek.



- **Schuldhelpverlening:** de aansluiting van het team is niet op standaard momenten of een vaste plek, maar richt zich vooral op vroegsignalering van financiële problemen, casuïstiekbespreking en vraagverheldering, als verbindende schakel en coaching op locatie. Daarnaast ook voor advies en kennisbevordering en het afstemmen met begeleiders, hulpverleners en woningbouwcorporatie Welbions. Het team is verdeeld over de Hengelse wijken, waardoor er vaste medewerkers zijn per wijkdeel om de eigen continuïteit en teambinding te waarborgen.



- **Jeugd & Gezin:** Regisseurs Jeugd & Gezin spelen een belangrijke rol bij de ondersteuning van jeugdigen en gezinnen die hulp nodig hebben bij opvoeding en veiligheid. Zij beslissen over inzet van geïndiceerde (maatwerk)ondersteuning. Deze regisseurs werken veel samen met de medewerkers van Wijkkracht Hengelo in de basisondersteuning. Dit zien we vooral terug in leertafels, expertiseteam, wijkentree overleggen.



- **Werk & Inkomen:** de teams van Werk & Inkomen sluiten op expertise en verbinding aan bij Wijkkracht Hengelo in de basisondersteuning. Dit geldt met name voor het bevorderen van maatschappelijke participatie van inwoners. Hierdoor ontstaat er gedeelde kennis over de mogelijkheden en kunde van de verschillende afdelingen en organisaties betrokken bij de basisondersteuning. Een nauwe samenwerking tussen Wijkkracht Hengelo en de gemeente Hengelo is hierbij cruciaal.

De gemeentelijke medewerkers sluiten om meerdere redenen aan bij de wijkteams. Als we kijken naar de transformatiegedachte dan is dit met name om de integrale ingang in de volle breedte te benutten. Meedenken op het eigen vakgebied en tijdig signaleren als er maatwerk nodig is. De uitvoering van visie op 'integraal werken' vindt daar plaats. Daar, waar alle professionals elkaar kennen en fysiek bij elkaar zijn.

Vertrouwen als basis

Eerder schreven we al dat we een wisselwerking willen bewerkstelligen tussen de sociale basis, de basisondersteuning en de geïndiceerde maatwerkondersteuning. De verschillende lagen in de piramide van het Hengelo's Model. We willen geen strakke grenzen hanteren. Dat betekent ook dat we als gemeente moeten durven loslaten. Als overheid waren we voornamelijk gewend om te controleren. Nu kiezen we ervoor om ruimte te geven – aan professionals, aan partners en aan inwoners zelf. We controleren nog wel, maar op een andere manier.



Dat vraagt vertrouwen. En dat is spannend. Want dat betekent ook: accepteren dat we niet alles vooraf weten. En accepteren dat er keuzes gemaakt worden die we wellicht zelf niet zou hebben genomen. Dat betekent dat er ruimte moet zijn voor het gesprek, voor maatwerk, voor zoeken. Maar zonder dat vertrouwen komt er geen beweging.

“Het is spannend, ja. We laten iets ouds los en bouwen tegelijk iets nieuws op. Maar we doen het niet zomaar - we geloven in deze verandering.”

**– Marie-José Luttikholt,
wethouder gemeente Hengelo**

In plaats van te sturen op indicaties, producten, processen en financiën, sturen we op kaders, grondhouding en de bedoeling. De relatie, gedeelde waarden en wat we willen bereiken staan centraal. Dat geldt in het contact met inwoners – maar net zo goed in onze samenwerking met onze partners in het sociaal domein. In het bijzonder in de samenwerking met Wijkkracht Hengelo, onze samenwerkende partners in de basisondersteuning.

Samen zoeken, leren en ontwikkelen

De verleiding is groot om toch weer nieuwe regels of projectstructuren te bedenken. Maar dat werkt niet. Wat wel werkt is samen zoeken, leren en ontwikkelen. Waarbij we innovatievermogen en ruimte bieden aan uitvoerende organisaties. We zijn onderweg tegen vragen aangelopen waar geen draaiboek voor bestaat:

- Hoe combineren we vertrouwen met rechtmatigheid?
- Hoe sturen we op resultaat zonder te vervallen in controle?
- Hoe geven we professionals écht ruimte, zonder het overzicht te verliezen?

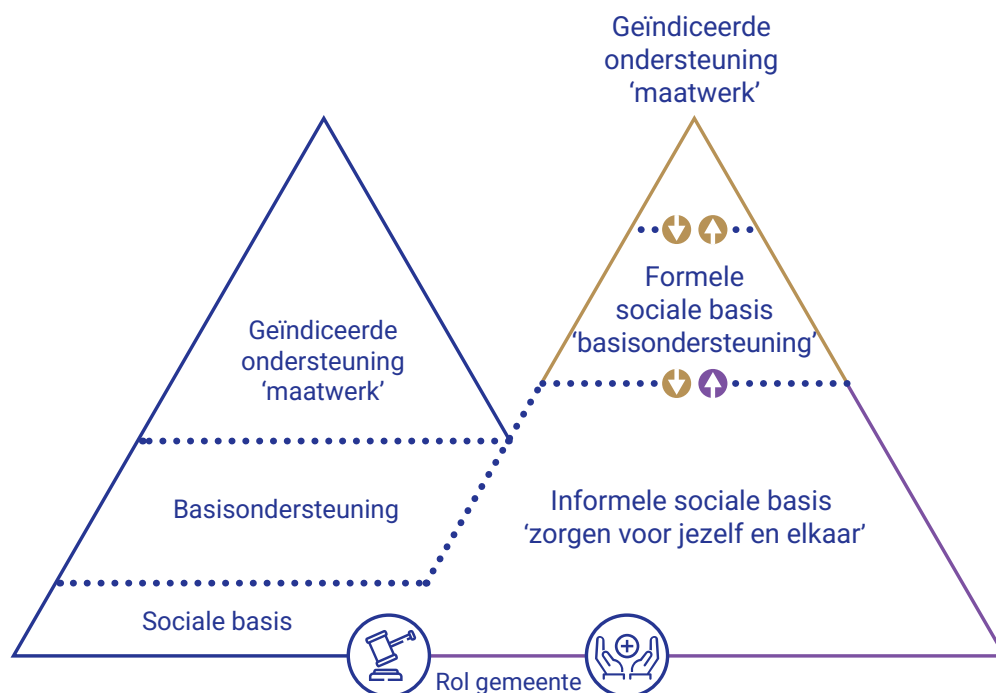
De verleiding is groot om toch weer nieuwe regels of projectstructuren te bedenken. Maar dat werkt niet. Wat wel werkt is samen zoeken, leren en ontwikkelen. Waarbij we innovatievermogen en ruimte bieden aan uitvoerende organisaties. We zijn onderweg tegen vragen aangelopen waar geen draaiboek voor bestaat:

- Hoe combineren we vertrouwen met rechtmatigheid?
- Hoe sturen we op resultaat zonder te vervallen in controle?
- Hoe geven we professionals écht ruimte, zonder het overzicht te verliezen?

Het antwoord zit niet één document of model. Het antwoord is: elkaar blijven opzoeken. Elkaar serieus nemen en niet verrassen. Leren van wat misgaat. En doorgaan.

De AVE aanpak

De inwoner van Hengelo kent de entree van Wijkkracht Hengelo als een algemene voorziening. De gemeente is daarbij verantwoordelijk voor de toegang en het



veiligheidsdomein. Om met elkaar tot een goed afwegingskader te komen waar een vraag thuishoort, gaan de gemeente Hengelo en Wijkkracht Hengelo gebruik maken van het AVE model.

AVE staat voor: Integrale Aanpak ter Voorkoming van Escalatie bij huishoudens met oplopende problematiek. Het doel is het voorkómen van een dreigend escalerende situatie en het beperken en beëindigen van een escalerende situatie. Door AVE in te zetten kunnen we hulpverlening tijdig opschalen en stagnatie in de samenwerking doorbreken.

De AVE aanpak sluit aan bij de aanpak in het sociaal domein en bij de ketenpartners, waaronder: justitie, politie en veiligheidshuizen. In Hengelo zijn we bezig met de voorbereidingen van de implementatie hiervan. Incidenten en calamiteiten zullen er altijd

blijven. Maar hoe we ermee omgang, daar kunnen we het verschil maken.

Een beweging die bij Hengelo past

Wat we doen, is niet zomaar 'anders organiseren'. Het is een beweging die past bij wie we zijn als gemeente. Hengelo is een gemeenschap die gewend is om het samen te doen. Geen grootse woorden, maar gewoon doen wat nodig is. Daarmee bouwen we nu het sociaal domein opnieuw op.

Niet met oude werkwijze of systemen – maar met nieuwe afspraken, op basis van een goede samenwerking, nabijheid en eenvoud. Vanuit de overtuiging dat iedereen ertoe doet – en dat we samen sterker zijn. En die beweging, die maken we nu concreet. In de manier waarop we werken, organiseren, samenwerken en samen ontdekken.

Een sociaal Hengelo, nu én in de toekomst



**Stap voor stap werken we
verder aan een sociaal Hengelo**

Nawoord

We hebben u een inkijkje gegeven op welke manier wij in Hengelo werken aan een sociaal domein dat toekomstbestendig, mensgericht en betaalbaar is. Een sociaal domein waarin iedereen ertoe doet. Dat doen we niet met een blauwdruk, maar vanuit beweging, durf en samenwerking.

Voor Hengelo is de verandering die we doormaken vanuit ons model groot. Het vraagt om een andere manier van denken, organiseren én samenwerken – binnen de gemeente, met onze partners, en vooral met onze inwoners. Dat is geen kwestie van een paar maanden. Een cultuuromslag als deze kost jaren en raakt alle lagen van de organisatie en van onze samenleving. Stap voor stap werken we samen met onze partners aan een sociaal domein. De beweging is al volop gaande, maar we zijn er nog niet.

We merken dat het spannend is. 2025 is een overgangsjaar, om alle partners en inwoners geleidelijk te laten wennen aan de nieuwe situatie. In dit jaar staat Wijkkracht Hengelo voor de opgave om zich voor te bereiden op het eerste ‘echte’ transformatiejaar in 2026. Een jaar waarin ook een fors besparingspotentieel is overeengekomen. Wij hebben als gemeente de ruimte gecreëerd, het is aan Wijkkracht Hengelo om die ruimte de komende jaren in te kleuren binnen de kaders die we samen hebben afgesproken. De ambitie is groot en het tempo is hoog. We zullen elkaar vast moeten houden op ambitie én haalbaarheid.

Het doel van deze uitgave is vooral informeren over het Hengelo's Model. Wij beseffen dat ons model niet voor elke gemeente zal werken. Elk model, elke gemeente is weer anders. U kunt hieruit meenemen wat voor u in uw context relevant en leerzaam is. Dit geldt ook andersom; u mag ook met ons delen wat wij van u kunnen leren.

We hopen dat deze uitgave u niet alleen heeft geïnformeerd, maar ook heeft aangemoedigd om zelf aan de slag te gaan. De ontwikkelingen in hulp en ondersteuning vragen om een brede aanpak waarbij de hele samenleving een bijdrage kan leveren.

Wij hebben veel gehad aan onze collega's bij andere gemeenten die hun aanpak en ervaringen met ons hebben gedeeld. Hierbij nodigen we ook u uit om uw ervaringen te delen.

Laten we blijven leren van elkaars praktijk, lef en keuzes. Want alleen samen kunnen we bouwen aan een sociaal domein dat past bij de toekomst.

Namens de gemeente Hengelo, bedankt voor uw interesse en betrokkenheid.

Colofon

Tekst

Gemeente Hengelo

Agnes Becker, Nicole Brem, Shanon Dijk, Astrid Donderwinkel, Madelief Kanbier, Kelly Nijhof, Esther van Spall, Karlijn Veltjen, Aart de Vries, en Diana Zeelte.

Wijkracht Hengelo

Romy Noortman
Charlotte van de Wetering

Betrokken adviseurs

Annika van de Belt, Albertus Laan | Bureau HHM
Inge Busschers | Nautus
Isla Sint-Bouwman | Frisse Blik organisatieadvies

Verantwoordelijke opdrachtgever

Esther van Spall | Gemeente Hengelo

Redactie

Nicole Brem | Gemeente Hengelo
Isla Sint-Bouwman | Frisse Blik organisatieadvies

Communicatieadvies en productiebegeleiding

Isla Sint-Bouwman | Frisse Blik organisatieadvies

Vormgeving en lay-out

Ellen Swelheim | Ontwerpstudio Swelheim

Infographics

Ellen Swelheim | Ontwerpstudio Swelheim

Illustraties

Creative Bastards

Copyright

© 4 -11-2025 Gemeente Hengelo. Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd of openbaar worden gemaakt, zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende.



Gemeente
Hengelo

Hengelo.nl

Postbus 18

7550 AA Hengelo

T 074 - 24 51 40 74

E gemeente@hengelo.nl