

Beleidsprogramma sociaal 2021-2025

Algemeen beleidskader programma 6 begroting

~~—CONCEPT—~~

Hengelo, Januari ~~oktober~~ 20201

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	<u>33</u>
2.	Kaders van ons beleid	<u>55</u>
2.1.	'Met respect...' als basis.....	<u>55</u>
2.2.	Overige beleidsnota's en (actie)plannen	<u>88</u>
2.3.	Eerste evaluatie sociaal domein	<u>99</u>
2.4.	Oplopende tekorten	<u>1010</u>
3.	Actuele ontwikkelingen.....	<u>1212</u>
3.1.	Horizon naar 2040.....	<u>1212</u>
3.2.	P&C cyclus	<u>1313</u>
3.3.	Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen toekomstbestendig	<u>1414</u>
3.4.	Twents zorglandschap 2030.....	<u>1515</u>
3.5.	Het fysieke domein.....	<u>1515</u>
4.	Aanpak heroriëntatie.....	<u>1616</u>
4.1.	Rode draad evaluatie	<u>1616</u>
4.2.	Analyse evaluatie	<u>1717</u>
5.	Opgaven sociaal domein	<u>2323</u>
5.1.	Vormgeven integrale toegang en regie.....	<u>2424</u>
5.2.	Inzetten op preventie en vroegsignalering	<u>2929</u>
5.3.	Vormgeven toekomstbestendige voorzieningen	<u>3131</u>
5.4.	Investeren in zakelijk partnerschap	<u>3434</u>
5.5.	Krijgen van zicht en sturing op het sociaal domein	<u>3737</u>
Bijlage I	Publieksvriendelijke samenvatting.....	<u>4040</u>
Bijlage II	Overzicht beslispunten	<u>4141</u>
Bijlage III	Overzicht van nota's en plannen.....	<u>4242</u>
Bijlage IV	Maatschappelijke doelen en mogelijke indicatoren.....	<u>4343</u>
Bijlage V	Doel en taken wijkteams Wijkkracht	<u>4848</u>
Bijlage VI	Algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen	<u>5050</u>

1. Inleiding

Een groot aantal taken binnen het sociaal domein is per 1 januari 2015 van het Rijk overgedragen naar de lokale overheid. Zo zorgen we er vanuit de Jeugdwet voor dat kinderen en/of hun ouders jeugdhulp krijgen wanneer ze er zelf niet meer uitkomen. Maar ook wanneer iemand Jeugdbescherming (voogdij), Jeugdreclassering of gesloten jeugdzorg (door de rechter opgelegd) nodig heeft, regelen we dat sindsdien. De taken in de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) zijn uitgebreid met groepsbegeleiding (zoals dagopvang of dagbesteding), individuele begeleiding en kortdurend verblijf. En met de invoering van de Participatiewet zijn we, naast het verlenen van bijstand, verantwoordelijk geworden voor de hele groep werkzoekenden met arbeidsvermogen. Ook het passend onderwijs is gedecentraliseerd, maar de verantwoordelijkheid hiervan is neergelegd bij de onderwijspartners.

De decentralisaties geven ons de kans te voorzien in een samenhangend geheel van maatschappelijke ondersteuning, afgestemd op de behoeften van inwoners. De dynamiek van het sociaal domein is groot. De behoeften van inwoners is voortdurend aan verandering onderhevig en afhankelijk van veel factoren waar wij als gemeente maar beperkt invloed op hebben. Naast de gemeente zijn veel organisaties werkzaam in het sociaal domein, waarmee wij uiteenlopende relaties hebben. Zij kijken vanuit hun eigen perspectief naar de opgaven in het sociaal domein. En vragen van ons als gemeente welke opgaven wij zien.

Nu, vijf jaar na de decentralisatie en vijf jaar aan kennis en ervaring verder, is het tijd voor een heroriëntatie op ons sociaal domein. We hebben de afgelopen jaren hard gewerkt om onze inwoners de juiste ondersteuning te kunnen bieden. Samen met onze partners in de stad en in de regio. We zijn daarbij geconfronteerd met financiële tekorten waarvoor we allerlei maatregelen hebben genomen. Maatregelen waarmee we nog steeds druk zijn. Goed voor een moment van bezinning en te kijken of we nog steeds met de juiste dingen bezig zijn en waar bijsturing nodig is.

Het doel van de heroriëntatie is om opnieuw focus aan te brengen en scherpere keuzes te maken. Zodat we de inwoners nog beter kunnen ondersteunen en we de inzet beter betaalbaar maken. We stellen in deze concept notitie enkele aanscherpingen van beleid voor en beschrijven de (tactisch operationele) opgaven voor de komende jaren. Zij vormen het beleidsprogramma sociaal (in concept) voor 2021-2025.

Een programma dat andere dingen vraagt van onze inwoners, onze partners en ons zelf. ~~En waarover we dan ook graag met ze in gesprek gaan. En waarvoor het college de gemeenteraad vraagt om commitment, op het programma en op de te maken keuzes binnen het programma en de opgaven. Een reden om een publieksvriendelijke samenvatting te maken, zodat iedereen kennis kan nemen van het programma. Deze samenvatting is opgenomen in bijlage I. Een reden ook om de keuzes te verwoorden in beslispunten. We verwijzen naar Die keuzes zijn verwoord in beslispunten (zie bijlage II voor een totaal overzicht hiervan). Om daarna verder koers te zetten binnen de kaders van het door hun vastgestelde beleid.~~

Een programma dat in de plaats komt van de nota *Met respect... op weg naar een nieuw stelsel voor maatschappelijke ondersteuning* (2014), dat jaren leidend is geweest voor ons sociaal beleid. Een beleidskader dat staat als een huis en waarvan de basis goed is. Daarom beginnen we deze notitie met het beschrijven van die basis (H2). Daarna gaan we in op een aantal actuele ontwikkelingen en hoe ze zich verhouden tot onze opgaven (H3). Ook vertellen we kort hoe we de heroriëntatie hebben aangepakt (H4) om uiteindelijk in te gaan op de opgaven die voor ons liggen (H5).

2. Kaders van ons beleid

We hebben de afgelopen jaren een hele mooie basis gelegd voor ons stelsel voor maatschappelijke ondersteuning. Het staat als een huis en is voor de komende jaren dan ook het vertrekpunt van ons beleid en onze uitvoering.

2.1. 'Met respect...' als basis

Een goede basis begint met een duidelijke visie en uitgangspunten.

De visie van Hengelo:

In Hengelo willen we dat inwoners zo snel mogelijk, zo licht mogelijk en zo dichtbij mogelijk een antwoord kunnen vinden op hun (hulp)vraag. Inwoners bepalen zelf wat nodig is en doen zoveel mogelijk zelf, met behulp van hun netwerk. Komen zij er zelf en met lichte ondersteuning toch niet uit? Dan krijgen zij professionele ondersteuning op maat, passend bij hun mogelijkheden en specifieke situatie.



En de uitgangspunten die we daarbij belangrijk vinden:

- Iedereen moet mee kunnen doen in de samenleving

- Versterken van eigen kracht van inwoner (en zijn/ haar omgeving)
- Zorg en ondersteuning op maat, informeel en formeel gaat hand in hand
- Inwoner (gezin) staat centraal, integrale aanpak (Jeugdwet, Wmo en Participatiewet)
- Eén huishouden (één gezin), één plan en waar nodig één regisseur
- Verhogen doelmatigheid en minder bureaucratie
- Ruimte voor en vertrouwen in professionals
- Lokaal wat lokaal kan
- Behoud het goede
- Zakelijk partnerschap.

Algemene beleidskeuzes

Vanuit deze visie en uitgangspunten hebben we een aantal meer algemene beleidskeuzes gemaakt die nog steeds van toepassing zijn. In de basis moet iedereen mee kunnen doen in de samenleving, ook de kwetsbare doelgroepen (inclusieve samenleving). Vanuit het jeugdbeleid zetten we daarvoor al jaren in op preventie, het voorkomen van problemen bij jeugdigen en gezinnen. We vinden het belangrijk dat opgroeien en opvoeden in Hengelo leuk is. Dat kinderen leren en spelen in een prettige en veilige omgeving. De basisvoorzieningen in onze stad moeten een positief opvoed- en opgroei-klimaat bevorderen. En als het soms lastig is, proberen we daar op een positieve manier bij te helpen. Deze moet op tijd en op maat geboden worden. Dat geldt ook voor de Wmo. Op dit moment regelen we verschillende dingen vanuit de Wmo. We zorgen bijvoorbeeld dat mantelzorgers worden ondersteund of dat mensen huishoudelijke hulp of een rolstoel krijgen. Dit krijgen ze alleen wanneer ze dat echt nodig hebben. Dat wat inwoners of hun familie of vrienden zelf kunnen, doen wij niet. Daarnaast vinden we het belangrijk dat wonen, zorg en welzijn zodanig op elkaar zijn afgestemd dat mensen zo lang mogelijk in hun eigen huis, in hun eigen buurt kunnen blijven wonen. Ook als ze ouder worden of geconfronteerd worden met beperkingen. De Participatiewet vraagt van ons dat we ons inzetten voor inwoners die geen betaald werk hebben om ze te helpen werk te vinden. Wat we doen hangt af van hoe lang iemand al zonder werk zit. Soms vinden mensen snel een baan (met of zonder onze hulp), soms sturen we iemand eerst naar school of vragen we iemand eerst een tijd vrijwilligerswerk te doen. In de nota *Werk maken van werk* (2017) hebben we vervolgens de hoofdlijnen van ons re-integratie en participatiebeleid beschreven. Ook vraagt de Participatiewet dat we zorgen dat iedereen een inkomen heeft, ook mensen die niet in staat zijn in het eigen levensonderhoud te voorzien.

Toegang tot voorzieningen

We gaan er van uit dat mensen in de nabije toekomst meer dan voorheen gebruik maken van het eigen netwerk van familie, vrienden en bureaus. Hoewel we erkennen dat er grenzen zitten aan deze steun. Het SCP-rapport *Sociaal domein op koers?* bevestigt dit: "...in de praktijk zijn meerdere knelpunten die de toepassing ervan belemmeren".¹ Vrij toegankelijke algemene voorzieningen in de wijken of in de stad kunnen de hulp uit het eigen netwerk ondersteunen ~~daarbij helpen~~. Scholen en huisartsen zullen belangrijke plekken zijn waar mensen om hulp vragen. Maar ook het maatschappelijk werk, jongerenwerk en de activiteiten in wijkwelzijnsvoorzieningen zijn algemene voorzieningen

¹ Sociaal Cultureel Planbureau, *Sociaal domein op koers? Verwachtingen en resultaten van vijf jaar decentraal beleid*, november 2020.

waar mensen terecht kunnen. Een groot aantal medewerkers van deze voorzieningen werken inmiddels in wijkteams samen.

In sommige gevallen is er voor het beantwoorden van de vraag, of het oplossen van een probleem, aanvullende ondersteuning nodig. [Op maat, in aanvulling op wat het eigen netwerk kan doen \(is dus heel verschillend\)](#). Inwoners met een hulpvraag (of hun netwerk) moeten (nog) makkelijker een antwoord kunnen vinden op hun vraag. Of het nu gaat om een uitkering, hulp bij het huishouden, of vraag over jeugdzorg. De Hengeloërs kunnen daarvoor terecht bij onze (centrale) 'toegang'. Het Zorgloket is daarvoor uitgebreid met alle andere taken op sociaal gebied. De toegang is echter meer dan het daadwerkelijk loket voor informatie en advies over opvoeding, (jeugd)zorg, begeleiding, school, inkomen en participatie. Ook de klantmanagers van sociale zaken en consulenten/ regisseurs van jeugd en Wmo zijn onderdeel van de toegang. Zij gaan bij nieuwe meldingen of (aan)vragen zo veel mogelijk op huisbezoek om in gesprek te gaan met de inwoner. Samen met de inwoner kijken zij naar de mogelijkheden en onmogelijkheden van de inwoner en zijn of haar omgeving. Dit om zo snel mogelijk de juiste aanvullende ondersteuning te kunnen regelen. Waar nodig gaan we vanuit de toegang regisseren en/of evalueren.

Kwaliteit van ondersteuning

We vinden het niet alleen belangrijk dat we het allemaal goed organiseren, maar ook dat de ondersteuning die gegeven wordt goed is. Dat het kwaliteit heeft. We sloten aanvankelijk bij de inkoop van zorg en ondersteuning zoveel mogelijk aan bij de kwaliteitseisen die vóór 2015 werden gehanteerd, maar hebben inmiddels bij de nieuwe inkoop eigen (aanvullende) eisen gesteld aan de kwaliteit van zorg. Dit hebben we verwoord in het *Koersdocument integrale inkoop Jeugd en Wmo* (2016). Daarin is ook de 'keuzevrijheid voor inwoners' beschreven als belangrijk uitgangspunt bij de inkoop.

Het beoordelen van de kwaliteit van de zorg doen we niet alleen, maar samen met de organisaties die de zorg leveren én met mensen die de zorg (mogelijk in de toekomst) ontvangen. Dus met inwoners en cliënten. Via de Adviesraad sociaal domein, de Cliëntenraad Minima en Wmo en door benchmark en cliëntervaringsonderzoek.

Financiën

We wisten dat we meer taken kregen voor minder geld. En we wisten hoeveel we kregen. Maar wat we daarmee allemaal konden doen, wisten we niet precies. We wilden in Hengelo wel graag uitkomen met het geld dat we van het Rijk kregen, maar dit bleek na een paar jaar niet houdbaar. Inmiddels dragen we dan ook uit andere middelen bij aan de kosten voor zorg en ondersteuning. Zie paragraaf 2.4.

Van transitie naar transformatie

In aanvulling op de nota *Met respect...* heeft het college een agenda opgesteld om na de overgang van taken (transitie) te kijken naar de veranderingen die ze graag wil zien (transformatie), *Hengelo sociaal met lef!* genaamd. De daarin benoemde thema's en acties moe(s)ten de hierboven genoemde (beleids)keuzes versterken. Om vernieuwing tot stand te brengen zijn met partners samen een vijftal lef-projecten gestart: voorzorg (dag- en vrijetijdsbesteding), doe-boerderij, 'Hoe ouders worden' (voorbereiden op ouderschap), VSO PRO (net)werkt en 'Samen de vraag centraal'. De pilot voorzorg heeft mooie inzichten opgeleverd in vraag en aanbod in de wijken van Hengelo. Dit zogenaamde wijk-DNA gebruiken we nu om de voorzieningen in de wijken te optimaliseren (opgave 3). De doe-boerderij heeft geresulteerd in het aanstellen van een activeringsmakelaar om in het doe-gebied Weusthag activiteiten voor kwetsbare jeugdigen te initiëren. Uit het project VSO PRO is de Leertuin privacy voort gekomen. Van daaruit zijn afspraken binnen de keten gemaakt, waardoor de kwetsbare jongeren een goed vervolg krijgen op hun schoolloopbaan. En vanuit 'Hoe ouders worden' geven LOES en Stichting Humanitas blijvende aandacht aan licht verstandelijk beperkte (nieuwe) ouders. Het project 'Samen de vraag centraal' heeft geholpen bij de door ontwikkeling van de sector Sociaal en de discussie over het centrale klantbeeld. Daarin is veel gedaan, maar ook nog veel te doen. Dit is terug te vinden in een van de opgaven.

2.2. Overige beleidsnota's en (actie)plannen

Bovenstaande visie en uitgangspunten zijn ook van toepassing op veel plannen binnen het sociaal domein die vanaf 2015 zijn gemaakt, als aanvulling op of uitwerking van de nota *Met respect...*. Deze plannen zijn nog steeds van belang voor ons sociaal domein en de dienstverlening aan onze inwoners, ook als ze al wat ouder zijn. Ze vormen de basis voor ons dagelijks handelen en leveren daarmee een bijdrage aan de opgaven. In [bijlage III](#) is een korte toelichting te vinden van deze plannen.

We hebben het dan over:

- Actieplan *Mantelzorg mogelijk maken* (2015)
- Twentse Visie op vervoer onder gemeentelijke verantwoordelijkheid (2015)
- Actieplan *Vrijwillige inzet versterken* (2016)
- Kadernota Sport en bewegen (2016)
- Nota *Werk maken van werk* (2017)
- Actieplan Toezicht en Handhaving Sociaal Domein (2017)
- Regionale visie Huiselijk geweld en kindermishandeling (2018)
- Integraal Onderwijshuisvestingsplan VO (2018)
- Actieprogramma sociale zaken Hengelo, Borne en Haaksbergen 2019-2022
- Meerjarenbeleidsplan LHBT *Anders is ook gewoon* (2019)
- Meerjarenplan gezondheid *Gezond op de agenda* (2019)
- Notitie *Een nieuwe focus op preventie in het sociaal domein Hengelo* (2019)
- Lokale visie beschermd wonen en maatschappelijke opvang Hengelo na 2021 (2019)
- Nota *Wonen en zorg in Hengelo, Opgaven 2019 -2025*
- Kwaliteitskader Hengelose Voorschool (2019)
- Uitvoeringsplan *Eenzaamheid is iets om te delen* (2020)
- Actieplan toegankelijkheid Hengelo (2020)
- Twentse Belofte (2020)
- Beleidsplan armoede en schulden (2020)
- Kunst- en cultuurnota *Samen meer voor kunst en cultuur* (2020).

Met de koers die we in gang zetten met dit beleidsprogramma sociaal en de opgaven kan het zo zijn dat ook bovenstaande plannen op onderdelen worden aangescherpt of aangepast, bijvoorbeeld met betrekking tot een bepaalde doelgroep of voorziening. Mocht dit zo zijn dan komen we daarop in het jaarlijkse uitvoeringsplan en/of de reguliere P&C-cyclus terug.

2.3. Eerste evaluatie sociaal domein

Begin 2018 hebben we een eerste evaluatie gedaan van ons sociaal beleid, verwoord in de notitie *Evaluatie en doorontwikkeling sociaal domein in Hengelo*. Daarin komt naar voren dat we de zorgcontinuïteit goed hebben gewaarborgd, dat inwoners tevreden zijn en dat er verandering en verbetering zichtbaar is in de uitvoering van het sociaal domein. De evaluatie geeft aan dat we sterker moeten inzetten op preventie en voorliggende voorzieningen, de centrale toegang en de regierol van de gemeente verder moeten ontwikkelen, en samenwerking en innovatie, intern en

extern, verder moeten bevorderen. We zullen zien dat de bevindingen uit deze evaluatie nog steeds actueel zijn en terug te vinden zijn in de opgaven.

2.4. Oplopende tekorten

Vanaf 2017 hebben we te maken met extra budgettaire kortingen vanuit het Rijk. Bijsturing was en blijft noodzakelijk. In de notitie *Ondersteuning en zorg voor Jeugd en Wmo, maatregelen voor 2017 en verder* (2017) en in het *Interventieprogramma Sociaal Domein* (2018) hebben college en gemeenteraad keuzes gemaakt wat zij wel, niet of anders gaan doen om met de beschikbare middelen ondersteuning te kunnen (blijven) bieden aan onze inwoners. Ook is inmiddels besloten de budgettaire neutraliteit, die ze aanvankelijk voor ogen hadden, los te laten.

De maatregelen hebben voornamelijk betrekking op de Jeugdhulp en de Wmo, maar raken ook het domein van de Participatiewet. Hoewel we op de bijstandsverlening nooit een tekort hebben gehad, moeten we ons realiseren dat in tijden van laagconjunctuur ook hier spanning op komt. En we deze middelen dan niet meer kunnen aanwenden om de tekorten op de jeugd en Wmo op te vangen.

De meeste interventies zijn ingevuld en structureel verwerkt in de begroting. We zien dat het werkt en leidt tot een positieve bijstelling van de meerjarenbegroting. Willen we dit in de toekomst blijven realiseren, moeten we inzet blijven plegen op de interventies. Ze vormen dan ook een essentieel onderdeel van de opgaven en worden geïntegreerd in het uitvoeringsplan dat tot stand komt op basis van de opgaven van deze heroriëntatie.

Een van die interventies is ook nog steeds de lobby voor structureel meer Rijksbudget. Het onlangs verschenen onderzoek van AEF wijst maar weer eens uit dat dit niet in verhouding staat tot wat we uitgeven.² Het onderzoek laat zien dat gemeenten in 2019 1,6 à 1,8 miljard euro meer uitgeven aan jeugdzorg dan dat ze aan middelen vanuit het Rijk hiervoor ontvangen. Dit wordt veroorzaakt doordat gemeenten met name vanaf 2017 flink meer uitgeven. Oorzaken voor deze toename zijn dat kinderen steeds langer jeugdhulp ontvangen, waardoor het aantal kinderen dat jeugdhulp ontvangt in totaal toeneemt, en dat de gemiddelde prijs per cliënt omhoog is gegaan.

² Andersson Elffers Felix, *Stelsel in groei: een onderzoek naar financiële tekorten in jeugdzorg*, 15 december 2020

Nieuwe innovatievoorstellen

We zien innovatie, preventie en versnelling als belangrijke elementen om de tekorten in het sociale domein terug te brengen. Daarom hebben we besloten hiervoor tijdelijk extra geld beschikbaar te stellen. Medio 2020 hebben we de eerste voorstellen vastgesteld. Niet allemaal nieuw, want aan aantal gaat door op pilots of acties die zijn ingezet ten behoeve van de interventiemaatregelen. Het inzetten van de middelen voor innovatie, preventie en versnelling is niet een eenmalige actie. Het bedrag is ruim voldoende om de komende jaren te besteden. En ook deze zijn of worden afgestemd op de opgaven van deze heroriëntatie en opgenomen in het uitvoeringsplan.

Beslispunten:

1. We bevestigen de visie dat inwoners zo snel mogelijk, zo licht mogelijk en zo dichtbij mogelijk een antwoord kunnen vinden op hun (hulp)vraag en de uitgangspunten die we daarbij belangrijk vinden
2. De algemene beleidskaders voor jeugd, Wmo en werk en inkomen vinden we nog steeds van toepassing
3. Inwoners met een (hulp)vraag (of hun netwerk) kunnen daarmee terecht bij onze (centrale) 'toegang', dat meer is dan alleen een loket; waar nodig zetten we vanuit de toegang ondersteuning in en gaan we registreren en/of evalueren
4. We stellen eisen aan de kwaliteit van zorg en beoordelen dit samen inwoners en cliënten (via de Adviesraad sociaal domein, de Cliëntenraad Minima en Wmo en door benchmark en cliëntervaringsonderzoek)
5. We dragen, conform eerdere besluitvorming, ook uit andere middelen bij aan de kosten voor zorg en ondersteuning
6. De lef-projecten en innovatievoorstellen zetten we voort en zijn terug te vinden in de opgaven binnen het beleidsprogramma (en uitvoeringsplan)

3. Actuele ontwikkelingen

Het sociaal domein staat niet op zich zelf. Het raakt andere ontwikkelingen die binnen onze gemeente en regionaal spelen. De belangrijkste laten we kort de revue passeren.

3.1. Horizon naar 2040

Begin dit jaar (2020) heeft het college de horizon naar 2040 geschetst: *Samen werken aan een sterke economie, samen leven in een aantrekkelijke stad*. Via de Kadernota 2021-2024 heeft ook de gemeenteraad deze vastgesteld. De geformuleerde koers voor 2040 is een kader voor deze heroriëntatie.

De strategie van Hengelo richt zich enerzijds op een versterking van de sociaaleconomische ontwikkeling en structuur, met een focus op hightech (maak), anderzijds op een aantrekkelijk woon- en leefklimaat voor kenniswerkers, creatieve werkers, jongeren en vakmensen, met een goede balans tussen de verschillende inkomensgroepen. Onderdeel van de koers is dat we met het oog op het aantrekkelijke woon- en leefklimaat in 2040 onder andere dé innovatieve gemeente op het sociaal domein willen zijn. Dat betekent:

- Iedereen doet mee (inclusieve samenleving); wij zetten in op kansen voor iedereen;
- Inwoners van Hengelo hebben een passend opleidingsniveau, aansluitend bij de top technologische werkgelegenheid (waar denkers en doeners samen werken);
- Samen met onze inwoners en partners realiseren we wat nodig is om mee te kunnen doen aan de samenleving (dynamisch, preventief);
- Onze dienstverlening is vernieuwend en innovatief, naar de bedoeling van wet- en regelgeving, en altijd met het perspectief van onze inwoners in gedachten.

Op basis van de koers en de omschreven maatschappelijke trends komen we tot een aantal belangrijke pijlers voor de komende jaren:

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1. Ontwikkende stad | 4. Sociale stad |
| 2. Werkstad | 5. Culturele stad |
| 3. Groene stad | 6. Open stad |

Vanuit het sociaal domein leveren we een bijdrage aan meerdere pijlers, maar bovenal aan de pijler 'sociale stad'. Daarbij streven we naar een goede sociale balans, een gedeelde stad waarin iedereen een volwaardige plek heeft. Dat zijn veel opgaven tegelijk, zoals goed onderwijs, veel kansen op een baan, krachtig front tegen armoede en schulden, gezondheid en overige zorg goed georganiseerd en aansluiting bij de praktijk van alledag en de professionals (stedelijk netwerk). Waarbij we de toename van mensen die een beroep doen op sociale voorzieningen, zorggebruik, woonvoorzieningen en/of schuldhelpverlening blijvend in beeld moeten hebben om ze een passend aanbod te kunnen doen. De opgaven dragen hieraan bij.

3.2. P&C cyclus

Vanuit het traject *P&C cyclus als belangrijkste sturingsinstrument* zijn door college en gemeenteraad in concept een aantal maatschappelijke doelen geformuleerd voor het sociaal domein. Om op te nemen in de beleidsbegroting. Via dit beleidsprogramma scherpen we de doelen aan. De geformuleerde opgaven dragen bij aan deze doelen. De doelen worden gemeten aan de hand van effect- en prestatie-indicatoren. Een voorstel voor deze indicatoren is opgenomen in bijlage IV. De streefwaarden van deze indicatoren worden jaarlijks bepaald via programma 6 van de beleidsbegroting, conform de huidige P&C systematiek.

1. Meer inwoners doen mee in de Hengelse samenleving en voelen zich verbonden met (mensen in) hun omgeving
 - 1.1. In 2024 zetten meer inwoners zich in voor de (lokale) samenleving
 - 1.2. In 2024 zijn minder inwoners eenzaam
2. Meer inwoners in Hengelo redden zichzelf, waar nodig met ondersteuning van de gemeente
 - 2.1. In 2024 hebben minder inwoners problematische schulden

- 2.2. In 2024 maken meer inwoners optimaal gebruik van ons armoedebelief
- 2.3. In 2024 hebben meer inwoners met weinig kans op regulier werk een (zo nodig aangepaste) baan
- 2.4. In 2024 weten meer inwoners de algemene voorzieningen te vinden, waardoor minder inwoners aangewezen zijn op een maatwerkvoorziening
- 2.4-2.5.In 2024 zijn minder inwoners aangewezen op maatwerkvoorzieningen Wmo en jeugd bij het oplossen van problemen in hun leefsituatie
- 2-5-2.6.In 2024 zijn inwoners meer tevreden over de re-integratievoorzieningen en maatwerkvoorzieningen Wmo en jeugd van de gemeente.

Beslispunten:

- 7. We stellen de maatschappelijke doelen vast en gaan in gesprek over de daarbij passende effect- en prestatie-indicatoren

3.3. Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen toekomstbestendig

Onze Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen, verricht ook werkzaamheden voor de gemeenten Borne en Haaksbergen. Keuzes die we bij deze heroriëntatie op het terrein van werk en inkomen maken, moeten we daarmee ook bekijken in het licht van deze samenwerking. Een samenwerking die inhoudelijk moet inspelen op de ontwikkelingen in het bestand. In 2015 is de Wsw (Wet sociale werkvoorziening) afgeschaft en is de Wajong sterk aangescherpt. Personen die eerder onder die regelingen vielen vallen vanaf 2015 onder de Participatiewet. Het aandeel 'klassieke' bijstandpopulatie neemt daarmee af en wordt vervangen door een doelgroep met meer problematiek en die vraagt om meer persoonlijke aandacht dus meer tijd voor de klant. Daarnaast zijn gemeenten vanaf 1 juli 2021 weer verantwoordelijk voor de regie op het gebied van inburgering van statushouders. Dit betekent op dit gebied ook een wijziging van de gemeentelijke taken. Ook bedrijfsmatig zijn er veranderingen, door ontwikkelingen ten aanzien van de efficiëntie, tijd voor de klant, datasturing en rechtmatigheid versus doelmatigheid.

3.4. Twents zorglandschap 2030

Tegelijk met de heroriëntatie van ons sociaal domein, wordt in regionaal verband gewerkt aan het formuleren van uitgangspunten voor het Twentse Zorglandschap 2030. Om meer grip te krijgen op de ontwikkelingen in het zorglandschap (zoals aanbieders die om dreigen te vallen) en om de jeugdhulp en Wmo-ondersteuning in de toekomst veilig te stellen. Gemeenten bepalen opnieuw wat zij lokaal dan wel regionaal gaan organiseren, voor zover zij daarin een keuze hebben, want delen van de jeugdhulp moeten verplicht regionaal georganiseerd worden. We moeten dit in 2021 ook verplicht vastleggen in een regiovisie. De regiovisie moet helderheid geven over onder andere de beschikbaarheid en continuïteit van functies, de gewenste ontwikkeling van het zorglandschap, de wijze waarop lokale toegang verbonden zijn met de gecontracteerde hulp, administratieve lastenverlichting en reële tarieven. Met de keuzes die we bij deze heroriëntatie maken, sturen we op de vormgeving van de regionale samenwerking.

3.5. Het fysieke domein

Het is belangrijk om vanuit het sociaal domein afstemming te zoeken met het fysieke domein. Omdat het fysieke domein grotendeels de leefbaarheid van de stad bepaalt. De nieuwe Omgevingswet draagt dit ook op en schrijft voor dat we een omgevingsvisie moeten opstellen. En daar ligt ook de relatie met het vormgeven van toekomstbestendige voorzieningen. Er moet in de omgevingsvisie een verbinding worden gelegd met: langer zelfstandig wonen, zelfredzaamheid en participatie, gezondheid en inclusieve samenleving. De opgaven vormen input voor de omgevingsvisie.

4. Aanpak heroriëntatie

We zijn deze heroriëntatie begonnen met een korte evaluatie onder interne professionals, collegeleden, gemeenteraad en Adviesraad sociaal domein. We hebben samen gekeken naar de visie, uitgangspunten en de uitvoering van het beleid. Wat gaat goed? Wat kan beter, anders, meer of juist minder? In dit hoofdstuk een beschrijving van de rode draad die we in de vele reacties zien en een analyse hierop.

4.1. Rode draad evaluatie

Naar aanleiding van gesprekken die (tot nu toe) gevoerd zijn met de medewerkers van de sector sociaal, de collegeleden, de gemeenteraad en de Adviesraad sociaal domein, kunnen we stellen dat ons beleid staat als een huis, maar dat we wel een aantal zaken met elkaar te doen hebben. Wat ons opvalt is dat werk en inkomen in een aantal gesprekken nauwelijks aan de orde kwam. Wellicht komt dit omdat de verantwoordelijkheid hiervoor al langer bij de gemeente ligt, de beleidsruimte vanuit wet- en regelgeving minder is en we hierop de afgelopen jaren geen financiële tekorten hebben gehad. Toch is ook werk en inkomen een belangrijk onderdeel van het sociaal domein en dus een integraal onderdeel van onze opgaven, hoewel het op onderdelen wellicht minder prominent aan de orde komt.

We zien de volgende punten steeds terug komen in de gesprekken:

- De visie en uitgangspunten sociaal domein zijn nog steeds van toepassing, maar we hebben niet altijd een zelfde beeld bij de bedoeling en de invulling ervan. Daardoor gaan we (te) verschillend om met bijvoorbeeld sturen op eigen kracht van inwoners en het toepassen van één huishouden (één gezin), één plan.
- Er is discussie over het aantal aanbieders dat nodig is om recht te doen aan de keuzevrijheid van inwoners.
- Kijkend naar wat we in 2014 hebben besloten, zien we dat we veel onderdelen hebben aangepakt en afgerond en dat bepaalde onderdelen achterhaald zijn of niet juist bleken. We moeten namelijk niet vergeten dat de nota destijds is opgesteld toen de landelijke wetgeving nog niet was vastgesteld. Er zijn echter onderdelen waarbij we

er nog onvoldoende in zijn geslaagd ze waar te maken. Of waarbij we door voortschrijdend inzicht of actuele ontwikkelingen toch een andere koers moeten gaan varen. Die komen in de analyse en opgaven terug.

- Ook in de uitvoering is veel goed gegaan en gedaan, getuige ook het lage aantal bezwaarschriften en de goede waardering van inwoners over onze dienstverlening. Toch zien we ook hier kansen en mogelijkheden voor aanscherping en verbetering. De medewerkers weten elkaar steeds beter te vinden, maar de (integrale) samenwerking rondom een inwoner kan beter. Daarnaast zien we kansen om met onze partners in de wijk de inwoner eenduidiger en laagdrempeliger te ondersteunen en herkenbaarder te zijn in de wijk.
- We doen heel veel (projecten, interventies, innovaties) en proberen alle ballen in de lucht te houden. De vraag daarbij is of alles even belangrijk is en of het in dezelfde mate bijdraagt aan de visie en uitgangspunten.
- We moeten klaar zijn voor de toekomst om de vragen die op ons afkomen te kunnen beantwoorden. We zien nog wel eens hiaten in ons voorliggende aanbod, waardoor we duurder ondersteuning moeten inzetten. Om dit te voorkomen hebben we een gezamenlijk beeld nodig van de voorzieningen die in de toekomst nodig zijn in Hengelo, zowel voorliggend als geïndiceerd, lokaal en/of regionaal, stedelijk dan wel wijkgericht.
- Daarbij willen we ons laten voeden door de ontwikkelingen die we zien in de maatschappij, in doelgroepen, in budgetten. Daarvoor hebben we de juiste (management)informatie nodig.
- (Automatiserings)systemen en wet- en regelgeving zitten ons soms in de weg om het juiste te doen voor de inwoner. Deze belemmeringen moeten we wegnemen.

Deze punten zijn verschillend van aard, maar ze doen niet voor elkaar onder en zijn allemaal belangrijk om het sociaal domein in Hengelo verder vorm te geven. Voordat we overgaan tot het beschrijven van de opgaven, eerste een korte analyse van deze punten.

4.2. Analyse evaluatie

We komen tot vijf onderwerpen die een nadere analyse vragen en die leidend zijn voor de keuze in de opgaven.

1. De toegang tot ondersteuning is (te) verschillend vormgegeven

Nog te vaak zien we dat inwoners moeten zoeken waar ze de (hulp)vraag kunnen stellen, soms worden doorverwezen en dan op meerdere plekken (loketten) hun verhaal moeten vertellen. We hebben namelijk meerder plekken waar dit kan. Voor een inkomensvoorzieningen moeten inwoners zich melden bij www.werk.nl. De toegang tot de Wmo loopt hoofdzakelijk via de gemeente, de toegang tot jeugdhulp maar voor een klein deel (33%)³. Ook huisartsen (43%), jeugd- en kinderartsen (elk 7%) en gecertificeerde instellingen (10%) mogen verwijzen naar jeugdhulp. Dit betreft deels de duurdere zorgvormen. Deze verwijzers hebben niet vanzelf een prikkel om na enige tijd af te laten schalen in intensiteit of duur. Het aantal aanmeldingen varieert per maand, maar ligt voor de Wmo op 300-400 meldingen per maand en voor Jeugd en Sociale zaken rond de 100 per maand, met (flinke) uitschieters naar boven en beneden. Het Zorgloket krijgt de meeste (hulp)vragen binnen over de Wmo (ruim 80%). Van de gemiddeld 1.100 contacten per maand vindt 80% telefonisch plaats en betreft ruim 60% het verstrekken van informatie en advies. Met betrekking tot het terugdringen van het aantal maatregelen, dat in de nota *Met respect...* expliciet wordt genoemd, zien we dat dit al jaren stabiel is (rond 360 per jaar)⁴, maar dat de jeugdhulp, die vanuit de maatregelen ingezet wordt, toeneemt. Ook hebben we soms (te) laat door dat inwoners meerdere problemen hebben. En dat terwijl de complexiteit van bepaalde doelgroepen toeneemt. Bijvoorbeeld bij werk en inkomen, waar het aantal dat meer en intensievere begeleiding nodig heeft groeit. De overlap in doelgroepen wordt groter en daarmee de noodzaak om voor deze groepen nog meer te gaan werken vanuit één plan (één integrale benadering).

³ Twentse monitor sociaal domein, Q1 2020; totaal 1.260 verwijzingen jeugd

⁴ Hierop hebben we geen invloed, want wordt door de rechter opgelegd



Mogen we even voorstellen: Jolanda

Jolanda is 28 jaar en woont zelfstandig in een huurhuis in Hengelo. Ze is verstandelijk beperkt en licht autistisch.

Jolanda heeft een Wajong-uitkering en gaat vier dagen per week naar de Makro als dagbesteding (geen loon). Daarnaast krijgt zij 1,7 uur per week individuele begeleiding thuis. Ze wil graag een betaalde baan.

Jolanda heeft geen eigen netwerk, wel een vriend en zijn familie, die erg betrokken zijn.

Jolanda is moeder van een zoontje die na zijn geboorte uit huis is geplaatst. Ze komt de afspraken met jeugdzorg slecht na. Sinds kort laat Jolanda hulp toe voor haar financiën (bewindvoering). Ze heeft het afgelopen jaar schulden gemaakt.

Uit landelijke cijfers en uit eigen onderzoek onder de doelgroep 16-23 jarigen⁵ weten we dat van huishoudens die beroep doen op een voorziening, 40% tot 60% een beroep doet op meer dan één voorziening (deels binnen de eigen regeling). En dat er met name overlap zit tussen Wmo en Participatiewet. De jeugdhulp heeft een grote overlap met RMC. En er is een grote overlap tussen de schuldhulpverlening en alle andere regelingen. De overlap van voorzieningen komt het vaakst voor bij: ouderen en mensen met een lichamelijke beperking, werklozen en inwoners met psychische/ sociale problematiek en inwoners met een verstandelijke beperking en gezinnen. Een voorbeeld van de laatste doelgroep is Jolanda, een inwonster van Hengelo met meerdere (hulp)vragen.

2. Preventie en vroegsignalering moeten nog meer aandacht krijgen

“Gezinnen in schulden, jongeren tussen wal en schip, ouderen die eenzaam zijn, kinderen met obesitas: gemeenten staan voor een veelheid aan maatschappelijke opgaven. Een preventieve aanpak kan helpen, is de gedachte. Maar hoe komen we voorbij de mooie woorden?” vraagt de VNG zicht af in haar notitie *Tijdig en doordacht* (2018).

Al jaren zetten we in Hengelo in op preventie en vroegsignalering, maar nog steeds is het lastig dit goed te organiseren. Te bepalen wat werkt en wat het oplevert. Het is lastig meetbaar en de effecten zijn vaak pas op de langere termijn zichtbaar. Toch geloven we nog steeds in een preventieve aanpak en in vroegsignalering, maar ook voor ons was het de vraag hoe we voorbij die mooie woorden komen.

We hebben daarvoor eind 2019 de preventievisie *Een nieuwe focus op preventie in het sociaal domein Hengelo* vastgesteld. Die staat vast. We zijn nu druk doende de visie om te zetten in een aanpak die werkt. Waarbij we moeten oppassen dat het niet te versnipperd wordt vorm gegeven. We hebben te maken met een groot netwerk van preventieve voorliggende voorzieningen en veel partners die hierin ieder een rol vervullen. We constateren dat ook hier de aanpak integraler en eenduidiger kan, met focus op zo vroeg mogelijk signaleren en bijsturen.

⁵ Kennispunt Twente, Doelgroep-analyse 18-/18+ (2017)

3. (Voorliggende) voorzieningen sluiten niet altijd aan op de behoeften van inwoners

Zoals in de inleiding al is aangegeven zijn de behoeften van onze inwoners voortdurend aan verandering onderhevig en afhankelijk van veel factoren. Hoewel we als gemeente niet overal invloed op hebben, kunnen we wel proberen met onze voorzieningen zoveel mogelijk aan te sluiten bij deze behoeften. Wat is nodig? We zien een aantal ontwikkelingen.

De vergrijzing in onze samenleving heeft tot gevolg dat in de Wmo in toenemende mate gebruik wordt gemaakt van dagbesteding, met name OB1. Dit kan in theorie meer voorliggend georganiseerd worden. Innovatie daarop met aanbieders blijkt ingewikkeld als dit moet functioneren naast het huidige inkoopmodel. Dit had tot gevolg dat de pilot Ontmoeten Plus niet goed van de grond kwam. De financiële prikkel in dit hybride systeem ontbrak.

Tegelijkertijd zien we ook dat er veel vervoer nodig is om inwoners op de plaats te brengen waar de ondersteuning plaats vindt. Dit zou beter kunnen als we voorzieningen en indicaties waarbij dit in grote mate plaatsvindt meer lokaal en dichtbij kan worden georganiseerd. Dit geldt in grote mate voor de lichte ondersteuning WMO en in mindere mate voor de jeugdhulp. De eerder genoemde pilot van de doe-boerderij is daarvan een (geslaagd) voorbeeld.

Ook in de Participatiewet zien we een wijziging in doelgroep. In de nota 'Werk van maken van werk' lag de focus op de kwetsbare middengroep (waaronder kwetsbare jongeren tot 27 jaar, doelgroep banenafspraken en leerlingen die het speciaal en praktijkonderwijs verlaten). Wij zien nu dat de deze groep in relatieve en absolute zin toeneemt. Jolanda is daarvan een voorbeeld. Dit betekent dat deze groep ook een grotere investering vraagt. Onze voorzieningen zijn daar nog onvoldoende op ingericht. Tot slot moeten we met ons aanbod inspelen op de groep inburgeraars waarvoor de gemeente per 1 juli 2021 verantwoordelijk wordt.

4. Door veelheid van aanbieders is het lastig een goede zakelijke relatie op te bouwen

Hiervoor werd al kort het dilemma aangegeven van innoveren vanuit bestaande afspraken met partners. Van een vermenging van opdrachten en financiering. Dit werkt niet en daar hebben we last van. Niet alleen met het oog op inhoudelijke vernieuwing die we willen, maar ook vanwege de financiële beheersbaarheid die we zoeken.

We voelen te weinig (mede) verantwoordelijkheid bij aanbieders om te komen tot innovatie en een financieel houdbaar en verantwoord stelsel. Hoewel we resultaatgerichte afspraken maken met onze aanbieders van zorg en ondersteuning (outputgerichte uitvoeringsvariant), is de bekostiging nog productiegericht (PxQ). Bewust, omdat we bij de nieuwe

inkoop (2019) nog geen beeld hadden welk 'bundeltje' geld bij een bepaald resultaat hoorde. In de huidige contracten is opgenomen dat we gedurende de contractperiode kunnen overstappen op de bijpassende resultaatbekostiging. Dit is tot op heden niet gebeurd en we betwijfelen of dit regionaal haalbaar is.

In de praktijk lopen we er keihard tegenaan dat de bekostiging niet matcht met de uitvoeringsvariant en dat we te veel administratieve lasten hebben ingebouwd. We zien veel geld-gedreven discussie over ondersteuning op casusniveau. Er wordt daarmee te veel zorgcapaciteit besteed aan discussie, administratieve lasten en financiële afspraken als gevolg van afspraken op PxQ niveau.

Het ontbreken van een gemeenschappelijk beeld over welke casus-gebonden informatie in het kader van privacy noodzakelijk is om tot de juiste ondersteuning te komen bemoeilijkt bovendien dat gesprek. We ervaren daarbij ook dat waar we het gesprek strakker en zakelijker insteken, plaatsing van cliënten van andere gemeenten voorgaan.

Daarnaast zien we dat we veel (en nog steeds te weinig) inzet plegen op fraudebestrijding en te weinig op toezicht op kwaliteit. Daarvoor moeten we meer aan de voorkant komen. Dat kan alleen als we het grote aantal aanbieders waar we nu mee werken terugbrengen naar een klein aantal preferente partners. Zowel in voorveld als in geïndiceerde zorg. Onze ervaringen in de re-integratie nemen we daarin mee. Daar zijn we van een veelheid aan aanbieders terug gegaan naar één preferente partner (de SWB) en bijbehorende populatiebekostiging (lumpsum). Wanneer ze niet zelf aan de behoeften van onze inwoners kunnen voldoen, schakelen ze zelf een andere aanbieder in. Is ook dit niet mogelijk dan kijken we, bij hoge uitzondering, zelf gericht naar een andere aanbieder.

5. We hebben nog te weinig algemene management informatie om te kunnen bijsturen

We hebben behoefte aan meer sturing op en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor hetgeen we doen (en niet doen) in het sociaal domein. De informatie die binnen onze gemeente beschikbaar is over het sociaal domein voorziet op dit moment onvoldoende in die behoefte. Voor college, gemeenteraad noch management. Er zijn veel data voorhanden, maar zowel de samenhang in de data als de vertaalslag van data naar sturingsinformatie kan beter. Gevolg is dat er nog steeds onvoldoende gestuurd kan worden op de opgaven en uitgaven in het sociaal domein.

Dat we hierin niet uniek zijn blijkt uit het onlangs verschenen rapport van de Visitatiecommissie van de VNG⁶. “Uit de visitatietrajecten is naar voren gekomen dat gemeenten vaak worstelen met het gat tussen visie en de stuurinformatie. Sturen op resultaat is veelal uitdagend. Dit zit enerzijds in het feit dat de visie vaak niet is vertaald naar de logische indicatoren waarmee evaluatie en leren vorm krijgen.” En “Anderzijds merkt de Visitatiecommissie dat inzicht of data missen of dat de dataverzameling er lang niet altijd op is gericht om ook te voorzien in tijdige stuurinformatie. Als inzicht wel aanwezig is, is dat nog geen garantie dat andere keuzes mogelijk of gewenst zijn. Het voorkomt wel verrassingen en het is essentieel om inzicht te hebben voordat je kunt duiden, evalueren en waar mogelijk sturen.”

⁶ *Visitatiecommissie financiële beheersbaarheid sociaal domein*, VNG, september 2020; de Visitatiecommissie heeft tot nu toe drie rapporten uitgebracht, de eerste in november 2019, de tweede in maart 2020 en onlangs de derde in september 2020

5. Opgaven sociaal domein

Vanuit de analyse komen we tot vijf opgaven voor het sociaal domein in 2021-2025. Met deze opgaven maken we een aantal scherpe(re) keuzes om met meer focus en sneller toe te werken naar de visie, zo licht mogelijk, zo snel mogelijk en zo dichtbij mogelijk. Met in achtneming van de uitgangspunten en algemene beleidskaders zoals we die in hoofdstuk 2 al hebben beschreven. Om te zorgen dat we inwoners zoals Jolanda nog beter van dienst kunnen zijn. En ervoor zorgen dat de voorzieningen in onze stad aansluiten bij haar (hulp)vraag, bij haar behoeften.

We komen tot vijf opgaven:

1. Vormgeven integrale toegang en regie
2. Inzetten op preventie en vroegsignalering
3. Vormgeven toekomstbestendige voorzieningen
4. Investeren in zakelijk partnerschap
5. Krijgen van zicht en sturing op het sociaal domein

Per opgave geven we kort aan wat we eronder verstaan, welke inhoudelijke doelen we beogen (naast de maatschappelijke doelen uit de P&C cyclus) en wat we ervoor gaan doen. Maar eerst een meer algemene aanvulling of opgave. Bij alle opgaven stellen we het gewone leven centraal. Het gaat hier om een nadere duiding van de visie en uitgangspunten. Om onze inwoners zo snel mogelijk, zo licht mogelijk en zo dichtbij mogelijk antwoord te geven op hun vraag willen we de ondersteuning verweven in hun gewone leven, en niet andersom. Of het nu gaat om inkomensregelingen, opvoedondersteuning, dyslexiezorg of om huishoudelijke ondersteuning, in alle gevallen geldt dat het doel is zodanig te helpen dat de inwoner (en de omgeving) in staat is zelf (weer) met de situatie om te gaan.

Dit betekent ook dat we in Hengelo onze kwetsbare inwoners de ruimte moeten geven om zo 'gewoon' mogelijk mee te kunnen doen, te kunnen wonen, werken en recreëren. Daarmee dragen we bij aan een inclusieve samenleving.

Gewone leven centraal

In het leven van onze inwoners gaat veel goed, maar is het ook normaal dat zaken tegen zitten. Bij opgroeien hoort vallen en opstaan, bij ouder worden horen lichamelijke ongemakken, bij een slechte conjunctuur hoort werkloosheid. En ook eenzaamheid en ziekte zijn onlosmakelijk verbonden met het leven. Sommige problemen zijn niet op te lossen. Veel problemen gaan (op een gegeven moment) van zelf weer over. We vinden het normaal dat mensen zoveel mogelijk zelf een oplossing vinden voor de problemen. De hulp van mensen uit de omgeving hoort hierbij. Waar nodig kan een professional helpen om deze oplossing te vinden.

Van alle professionals die een rol hebben in de ondersteuning van inwoners verwachten we dat ze het gewone leven centraal stellen en versterken. De (financiële) noodzaak inwoners te versterken in hun dagelijkse redzaamheid moet voor iedere professional leidend zijn. Ze moeten de juiste balans vinden tussen normaliseren en specialiseren. We vinden een integrale aanpak op alle levensdomeinen daarbij vanzelfsprekend, waarbij tijdig moet worden geanticipeerd op levensfases die gaan komen. We willen dat de ondersteuning naar (het leven van) de inwoner toe gaat in plaats van dat de inwoner naar de ondersteuning gaat. Ook de beleving van de inwoner is hierbij van belang.

5.1. Vormgeven integrale toegang en regie

Onze inwoners stellen op dit moment op verschillende plekken hun (hulp)vragen over bijvoorbeeld een uitkering, begeleiding naar werk, een vergoeding voor een koelkast, een rolstoel, dagbesteding of psychische hulp voor zoon of dochter. Op al die plekken willen we ons versterken en willen we investeren in dezelfde brede uitvraag om te achterhalen welke vraag iemand echt stelt en hem/haar vooruit te helpen. Integraal, over de domeinen jeugd, zorg, welzijn, Wmo en inburgering, -werk, en inkomen en schuldhulpverlening heen. Door een mensgerichte aanpak⁷, waarbij de inwoner en het gewone leven nog meer centraal staat (niet de wet- of regelgeving). Een hele uitdaging omdat de doelstellingen en uitgangspunten het mensbeeld binnen de drie wetten ~~heel~~ verschillend is, zo stelt ook het SCP-rapport Sociaal domein op koers?.

⁷ In lijn met het Programma Dienstverlening en het uitgangspunt daarin 'dienstverlening met de menselijke maat'

We gaan hierbij uit van de mogelijkheid om de inwoner zo normaal mogelijk te laten deelnemen aan de samenleving. Ook als deze bijvoorbeeld door een arbeidsbeperking niet in staat is om het wettelijk minimumloon te verdienen, zoals Jolanda, is het mogelijk om bij een reguliere werkgever aan de slag te gaan.

We geven het (eerste) contact met de inwoner eenduidig vorm, waardoor het niet uitmaakt waar de inwoner de vraag stelt en aan wie. En daar waar het al eenduidig is georganiseerd, zoals bij de aanvraag voor een inkomen, maken we een vervolgstap in het koppelen en verbinden van de verschillende (hulp)vragen tot één vraag (en één plan). De gewenste resultaten en de wijze waarop deze te behalen worden hierin vastgelegd. Wanneer vervolcontacten nodig zijn (bij evaluatie en/of regie), kijken we wie regie voert en wie aanspreekpunt is voor de inwoner. Ook deze afspraken worden in overleg met de inwoner vastgelegd in dat ene plan. Dit voorkomt dat de inwoner (bij veranderingen) naar meerdere loketjes moet. Bij veranderingen moet het plan makkelijk aangepast kunnen worden (en eventueel 'gewisseld' kunnen worden tussen wetgevingen). Het blijft het proces en het plan van de inwoner waar we gericht de juiste expertise vanuit de toegang en onze partners moeten inzetten. We hebben hierbij oog voor onafhankelijke cliëntondersteuning.

Doordat we het (eerste) contact met de inwoner eenduidig vormgeven, maakt het niet uit waar, op welke plek, hij of zij de vraag stelt. Dat kan op veel verschillende plekken zijn. Wat voor hem of haar het meest logisch is. Want we hebben niet de illusie dat inwoners via één centraal loket geholpen kunnen en willen worden. Ook nu gebeurt dat niet. Daarom gaan we de eenduidigheid niet alleen aanbrengen in onze eigen organisatie, maar ook op de plaatsen waar inwoners vaak komen en zich melden met vragen: de vindplaatsen. Dus niet alleen in het stadhuis maar ook op scholen/IKC's (Integrale kindcentra), bij huisartsen, de gecertificeerde instellingen, de jeugdgezondheidszorg, het werkplein, de sociale werkvoorziening, de bibliotheek en bij de wijkteams van Wijkkracht. Daar hebben we al 'vooruitgeschoven posten' zitten, zoals de Praktijk Ondersteuners jeugd bij de huisarts, regisseurs en arbeidsdeskundigen bij het Speciaal Onderwijs en VMBO en leerplichtambtenaren met spreekuren op scholen. Daarnaast zijn er Participatiecoaches verbonden aan projecten voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Dit gaan we versterken. We gaan vanuit onze organisatie dus niet zelf in de met-wijkteams werken. Wel gaan we naar de wijk(teams) en de vindplaatsen toe, en daarmee geven we de toegang meer decentraal vorm (zonder afbreuk te doen aan eenduidigheid). Dicht bij 'de man of vrouw in de straat'.

Daarmee blijven de wijkteams (van Wijkkracht) waarvoor ze zijn bedoeld: snelle beantwoording van (hulp)vragen en directe ondersteuning in de eigen omgeving. De daadwerkelijke 'handjes' in de wijk. In bijlage V een kort overzicht van de (oorspronkelijke) doel en taken van de wijkteams.

En daarom investeren we in voldoende inhoudelijke (specialistische) expertise aan de voorkant. Binnen onze eigen organisatie én bij partners in de stad. In lijn met de voorstellen die de ministers De Jonge en Dekker hebben gepresenteerd aan de Tweede Kamer, waarin zij stellen eenheid te willen scheppen in de toegang⁸.

Waar nodig organiseren we dit om een bepaalde doelgroep heen, zoals bijvoorbeeld de groep 16-27 jarigen.

De investering in en versterking van de toegang tot voorzieningen doen we ook om het gebruik van (duurdere) maatwerkvoorzieningen terug te brengen (zonder de opdracht 'individueel maatwerk te leveren' uit het oog te verliezen). Om hier vanuit onze eigen toegang meer en gericht op te sturen. Want "Grip op de uitgaven begint met grip op de toegang", aldus de Visitatiecommissie van de VNG in maart 2020. Dat is immers het moment waarop keuzes gemaakt worden: heeft Jolanda (extra) zorg en ondersteuning nodig? Zo ja, lichtere of zwaardere hulp en ondersteuning?

Deze sturing vanuit de toegang helpt ons ook in de fraude aanpak. We zien en horen meer.

Doel en indicator:

Doelen die we met deze opgave willen bereiken zijn:

- We hebben beter zicht op de (hulp)vragen die gesteld worden (op de vindplaatsen)
 - Percentage inwoners dat aangeeft in de afgelopen 12 maanden een (hulp)vraag te hebben gesteld⁹
 - We registreren ~~alle~~ (hulp)vragen, uitgesplitst naar type (hulp)vraag, en vindplaats (bv. Wijkkracht, POH jeugd) ~~en kenmerken van de betreffende inwoner (leeftijd, geslacht, wijk, e.a.).~~
- Inwoners zijn tevreden over de wijze waarop de (hulp)vraag wordt opgepakt ~~en de benadering/ bejegening van onze professionals (gemeente en vindplaatswerkers)~~

⁸ Naar een betere organisatie van de jeugdhulp, 28 november 2019

⁹ Voor deze en aantal andere indicatoren geldt dat dit uitgevraagd moet kunnen worden via het Hengelo panel; dit is nog in onderzoek

- ~~Percentage inwoners met een geregistreerde (hulp)vraag dat aangeeft tevreden te zijn over de wijze waarop de (hulp)vraag is opgepakt, en de bejegening door de betrokken professionals (gemeente, vindplaatswerkers).~~

Dit gaan we hiervoor doen:

- We gaan het eerste contact met de inwoner eenduidiger vorm geven door gebruik te maken van eenzelfde inhoudelijke manier van uitvragen (zelfde vragen stellen aan balie, telefoon, digitaal) en hierbij het gewone leven centraal stellen. Niet alleen binnen onze eigen organisatie (doorontwikkeling en positionering Zorgloket), ook bij de vindplaatsen en andere verwijzers. Om te voorkomen dat we naar elkaar doorverwijzen of problemen over het hoofd zien.
- We zetten steviger in en willen zichtbaarder zijn op de verschillende vindplaatsen (in de wijken) en daarmee de drempel voor het stellen van een (hulp)vraag verlagen.
- Op het moment dat helder is dat ~~meer~~ ondersteuning nodig is en inwoners zijn voor het eerst bij ons, gaan we altijd op huisbezoek. Ook wanneer het om inkomensondersteuning gaat. Dit komt de brede vraagverheldering ten goede en zo 'zien' we meer. We kijken in eerste instantie naar het ervaren hoofdprobleem, maar wanneer er meer nodig is leggen we direct contact met collega's met andere expertises (voor consult/ advies of om samen op te pakken). De gewenste resultaten voor de inwoner en de wijze hoe deze te behalen worden samen met de inwoner opgesteld en vast gelegd op schrift, in één plan van aanpak.
Het is het 'proces' van (het gewone leven van) de inwoner waar verschillende expertises kunnen 'instappen'. Dit maakt ook dat inwoners, eenmaal in het proces, niet hoeven te wachten op andere expertise. Tevens zal deze werkwijze helpend zijn om transparant informatie te delen, omdat de inwoner betrokken en op de hoogte is. We willen dat ook al onze 'vindplaatsmedewerkers' zoals de Praktijkondersteuners jeugd en schoolzorgondersteuners de uitgebreide vraagverheldering gaan doen en dit te vertalen in een plan van aanpak.
- Daarbij willen we de bekendheid met en toegang tot onafhankelijke cliëntondersteuning vergroten. Voor cliënten is deze onafhankelijkheid, los van indicatiestelling en los van het aanbieden van zorg, belangrijk. Daar staat tegenover dat een toegang inclusief cliëntondersteuning bijdraagt aan vindbaarheid en integraliteit. We kennen en verkennen beide opties.

- We vragen van professionals (intern en extern) dat zij naast de diepgaande kennis binnen de eigen expertise, over vaardigheden en competenties beschikken om te kunnen verbinden met andere disciplines (zogenaamde T-Shaped professionals). Hiervoor gaan we ze trainen in hun gesprekstechnieken, op inhoud en geven we ze tijd om ervaring op te doen, want dit is voor sommigen moeilijk en spannend. Dit geldt ook voor leidinggevendenden, juristen (bezwaar en beroep), contractmanagers, e.a.

En we gaan investeren in het verminderen van de administratieve lasten voor onze inwoners, onze zorgaanbieders, onze werkgevers en voor onze medewerkers. Nu we vanuit de toegang het verhaal van de inwoner en het gewone leven centraal stellen en de schotten tussen de wetten willen beslechten, is het logisch om ook de werkprocessen daarop aan te passen, simpeler te maken en op elkaar af te stemmen.

- Daarbij willen we ons digitale systeem (softwarepakketten) volgend laten zijn op de dienstverlening en de werkprocessen, en niet andersom zoals nu. Ze moeten ons werk vergemakkelijken (zowel in handelingen als in tijd), waardoor meer tijd ontstaat voor de inwoner.

Beslispunten:

8. We geven het (eerste) contact met de inwoner inhoudelijk eenduidig vorm, waardoor het niet uitmaakt waar de inwoner de (hulp)vraag stelt
9. Dit doen we niet alleen in onze eigen organisatie, maar ook op de vindplaatsen
10. Daarvoor investeren we in dezelfde brede uitvraag om te achterhalen welke vraag iemand echt stelt en gaan we bij een eerste contact altijd op huisbezoek

5.2. Inzetten op preventie en vroegsignalering

We willen meer (hulp)vragen en ondersteuning (al dan niet geïndiceerd) voorkomen door sterk in te zetten op preventie en vroegsignalering. Dit doen we door uitvoering te geven aan de preventievisie *Een nieuwe focus op preventie in het sociaal domein Hengelo* (2019). Preventie in het sociaal domein is het voorkomen van problemen bij inwoners in het opgroeien of zelfredzaam zijn en normaliseert problemen in een vroeg stadium.

We zetten de preventievisie nog steviger neer door een betere sturing en samenhang op de uitvoering ervan, sociaal domein breed (kijkend naar de overlap die er zit). Door samen met partners de juiste interventiemaatregelen (langjarig) in te zetten (via de preventiematrix), werken we aan een stevige sociale basis.

Hoewel het in de preventievisie niet zo is uitgesplitst, richten we ons in deze opgave met name op primaire preventie.¹⁰ Daarmee proberen we bepaalde problemen die ontstaan bij (nog) niet hulpbehoevende inwoners te voorkomen. We zetten dan in op algemeen beschermende factoren, zoals het versterken van sociale netwerken, onderwijs en gezondheid. De resultaten van zo'n investering betalen zich pas op de langere termijn uit en het is ook lastig te bepalen of de resultaten een direct gevolg zijn van die preventieve maatregelen.¹¹

Dat is minder het geval bij secundaire preventie, die speelt in situaties waar al signalen en risicofactoren aanwezig zijn. Hierbij moeten we er voor zorgen dat we de problematiek (in wijken) en de belangrijke kwetsbare groepen in beeld krijgen, waarvan we weten dat adequaat interveniëren nodig is om erger te voorkomen. Bij dit niveau van preventie is de relatie tussen de inzet en het resultaat beter te leggen, ook op kortere termijn. Deze vorm van preventie komt in opgave 3 aan de orde.

¹⁰ De preventiematrix die we in de preventievisie hanteren maakt een onderscheid in universele, selectieve en geïndiceerde preventie. Primaire preventie gaat over de universele preventie.

¹¹ *Visitatiecommissie financiële beheersbaarheid sociaal domein*, VNG, september 2020

Primaire preventie en vroegsignalering moet als een logisch geheel aansluiten op het gewone leven van de inwoner, op de algemene (basis)voorzieningen waarmee hij of zij in aanraking komt. Op de sport- en cultuurvereniging, woningbouwcorporatie, school, huisarts, verloskundige praktijk, uitkeringsinstantie, zorgverzekeraar, etc. Primaire preventie is gebaat bij 'aansluitende' netwerken die mensen kunnen doorverwijzen naar (of liever gezegd attenderen op) deze voorzieningen, waarbij vanzelfsprekend instemming van de voorzieningen een voorwaarde is. Maar ook andersom, is het gebaat bij het vroegtijdig signaleren vanuit deze voorzieningen naar het netwerk van voorzieningen er omheen. Want soms moet specialistische ondersteuning juist snel ingezet worden. Dit vraagt over en weer kennis hebben van wat een ander te bieden heeft.

Doel en indicator:

Het doel dat we met deze opgave willen bereiken is:

- Inwoners zijn tevreden over ~~weten zelf~~ de algemene (preventieve) voorzieningen ~~te vinden waardoor minder mensen een (hulp)vraag stellen~~
 - Percentage inwoners dat aangeeft tevreden te zijn over de algemene (preventieve) voorzieningen

Dit gaan we hiervoor doen:

- We geven uitvoering aan het *Actieplan preventie jeugd: positief opgroeien en opvoeden in Hengelo!* door:
 - Een lerend netwerk van jeugd en gezinsprofessionals te bouwen en versterken
 - Ondersteuning in te zetten op plekken waar jeugdigen en ouders veel zijn of logisch komen
 - Een dynamische Hengelose preventie-toolbox voor jeugd & gezin te ontwikkelen.
- We breiden dit actieplan uit naar de domeinen Wmo en participatie en maken er een integraal plan van.
- We kiezen ervoor extra in te zetten op vroegsignalering van schulden
- We brengen de gezamenlijke preventie-activiteiten beter in beeld en dragen dit uit naar onze inwoners en partners de stad (campagne).

Beslispunten:

11. We zetten de preventievisie nog steviger neer door een betere sturing en samenhang op de uitvoering ervan, sociaal domein breed
12. We sluiten met de primaire preventie aan op het gewone leven van de inwoners, op de algemene basisvoorzieningen waarmee zij in aanraking komen

5.3. Vormgeven toekomstbestendige voorzieningen

We gaan aan de slag met onze voorzieningen¹² door te kijken welke we hebben en hoe ze aansluiten bij de steeds veranderende behoeften van onze inwoners. We hebben veel verschillende voorzieningen met elk hun eigen rol en belangen. Zij bieden zeer uiteenlopende vormen van ondersteuning. Bij opvoeden, gezondheid, op school, naar werk, bij inkomen, vrijetijdsbesteding, etc.

We maken een onderscheid in algemene voorzieningen (collectief of individueel, vrij toegankelijk, soms doelgroep gericht) en maatwerkvoorzieningen (collectief of individueel, met toestemming van de gemeente). Zie [bijlage VI](#) voor een nadere toelichting. Om beide soorten voorzieningen ook in de toekomst beschikbaar en betaalbaar te laten zijn, kijken we (scherper) welke voorzieningen voor de toekomst van het sociaal domein van belang zijn, hoe ze zich verhouden tot onze visie en uitgangspunten én tot elkaar. We zien voor onszelf een rol weggelegd in het verbinden van de verschillende voorzieningen en de professionals die daar werken¹³. Daarnaast zijn we natuurlijk opdrachtgever en financier van een aantal voorzieningen.

We investeren in algemene (collectieve) voorzieningen om te zorgen dat veel meer inwoners met hun (hulp)vraag 'voorliggend', zo mogelijk in de wijk, geholpen kunnen worden (secundaire preventie, zie opgave 2). In aansluiting op het gewone leven en de [\(steeds veranderende\)](#) behoeften/ [\(hulp\)vraag](#) van inwoners (kijken naar 'witte' vlekken). Als alternatief voor, ter voorkoming van en soms in samenwerking met maatwerkvoorzieningen. Dit is de afgelopen jaren onvoldoende gelukt. Daarom pakken we dit heel gericht op, lokaal, met een beperkt aantal partners (in een coöperatie?). In aansluiting op bestaande voorzieningen, de vindplaatsen en onze eigen toegang. Dáár waar de vraag gesteld wordt (in plaats van door te verwijzen). Hierdoor stimuleren we de samenwerking en bevorderen we de ketenoptimalisatie. [Dit vraagt om vertrouwen in](#)



¹² We bedoelen hier niet voorzieningen in juridisch opzicht, maar in brede zin aanbod aan diverse voorzieningen en diensten waarmee we onze inwoners kunnen ondersteunen

¹³ [Hiertoe kunnen ook ervaringsdeskundigen behoren](#)

elkaar. We vragen van onze partners daarbij dat ze over de grenzen en belangen van de eigen organisatie heen kunnen stappen (zonder deze geweld aan te doen).

De regeldruk voor de inwoners, partners en gemeente neemt op deze wijze af. De drempel om hulp te zoeken is laag en er kan sneller worden gestart met de benodigde ondersteuning met betere resultaten voor onze inwoners als gevolg.

Deze lokale investering doen we onder andere samen met Wijkkracht, de SWB en de GGD. Dit zal van invloed zijn op hun taken, rollen en posities van meerdere partners. Bijvoorbeeld op de rol en het gebruik (bezetting) van de wijkwelzijnsvoorzieningen, maar wellicht ook op dat van sportaccommodaties en scholen. Duidelijk moet zijn wie waarover regie voert.

We investeren ook in de contacten met werkgevers (via Werkplein), die van belang zijn voor een goede overgang vanuit de verschillende re-integratietrajecten. Waarbij wij aandacht hebben voor mensen met een beperkte loonwaarde en voor het 'ontzorgen' van werkgevers.

We zien met name in de jeugdhulp dat vaker individueel en iets zwaardere ondersteuning noodzakelijk is. Waar nodig zoeken we ook de samenwerking met een beperkt aantal aanbieders voor maatwerkvoorzieningen, die dicht bij school en thuissituatie aan is georganiseerd. Soms is bovenlokale samenwerking echter logischer, daar waar het bijvoorbeeld onze Uitvoeringsorganisatie Werk en inkomen raakt.

Voor de meer specialistische en zwaardere vormen van zorg en ondersteuning zullen we regionaal afspraken blijven maken. Deels ingegeven door een verplichting vanuit het Rijk, maar ook om voldoende 'body' te kunnen geven aan deze zorgvormen. Het gaat daarbij voor jeugd om bijvoorbeeld de weinig voorkomende en/of hoog specialistische zorg (WVHS), behandeling met verblijf en pleegzorg. Voor de Wmo gaat het om beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Vaak komen deze vormen van ondersteunen niet genoeg voor om er een aparte voorziening of organisatie in Hengelo alleen voor te hebben. De meeste van deze aanbieders werken dan ook over heel Twente of Nederland. Om te voorkomen dat deze aanbieders met 14 gemeenten 14 verschillende afspraken maken en daarmee geconfronteerd worden met (nog meer) administratieve lasten, blijven we hierin de samenwerking in de regio zoeken. Ook voor werk en inkomen blijven we regionaal samenwerken in de arbeidsmarktregio, want de arbeidsmarkt houdt niet op bij de

gemeentegrens. Daarbij krijgen we te maken met een toename van de instroom in beschut werk en – van andere orde, maar niet minder belangrijk – de (dreigende) tekorten op de arbeidsmarkt in de zorg.

Doel en indicator:

Met deze opgave willen we het volgende doel bereiken:

- De algemene voorzieningen (in de wijken) sluiten aan op de behoefte van de inwoners
 - ~~○ —Verhouding van gebruik algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen~~
 - *Percentage inwoners dat aangeeft dat de algemene voorzieningen aansluiten bij hun behoefte tevreden is over het aanbod van algemene voorzieningen in hun wijk en het nut/effect van deze voorzieningen.*

Dit gaan we hiervoor doen:

- Het *Actieplan preventie jeugd: positief opgroeien en opvoeden in Hengelo!* draagt ook bij aan de uitvoering van deze opgave (zie opgave 2).
- Het verder en sneller verschuiven van geïndiceerde maatwerkvoorzieningen naar (algemene) voorliggende voorzieningen doen we voor de Wmo onder andere via het plan *Versterken voorliggend aanbod Hengelo*, waarin Wijkkracht zich in opdracht van ons expliciet richt op het duurzaam versterken van het (voorliggend) aanbod voor ontmoeting en dagbesteding. Ontmoeting en activiteiten voor (dementerende) ouderen, licht verstandelijk beperkte inwoners en voor inwoners met een GGZ-problematiek, die bijdragen aan het behoud van hun zelfredzaamheid zodat zij niet of pas later een beroep zullen doen op een geïndiceerde maatwerkvoorziening.
- Ook voor andere zorgvormen zoals bijvoorbeeld individuele begeleiding gaan we onderzoeken of en hoe we dit vorm kunnen geven en met welke partners. Voor de huishoudelijke ondersteuning zijn we daarmee al bezig.
- We monitoren de ontwikkeling van de doelgroep van de Participatiewet en zorgen dat we de begeleiding en voorzieningen kunnen bieden die nodig zijn om hen te laten participeren of richting werk te begeleiden. Want we zien dat de groep met een arbeidsbeperking een steeds substantiëler onderdeel uitmaakt van onze totale doelgroep. Deze groep blijft de komende jaren groeien.

- De focus ligt op het zo veel mogelijk doorgeleiden van nieuwe instroom van inwoners met een ondersteuningsbehoefte naar de algemene voorzieningen. We hebben niet de illusie dat we alle inwoners die op dit moment al gebruik maken van een maatwerkvoorziening makkelijk kunnen 'verplaatsen' naar een algemene voorziening. Maar zullen dit wel proberen. Want hoe fijn is het ook voor deze inwoners dat ze een passende voorziening dichtbij (in de wijk) hebben en niet langer met de taxi ergens naar toe hoeven?

Beslispunten:

13. We investeren fors in algemene (collectieve) voorzieningen om te zorgen dat veel meer inwoners met hun (hulp)vraag 'voorliggend' en dichterbij geholpen kunnen worden
14. Dit doen we lokaal, met een beperkt aantal partners en in aansluiting op bestaande voorzieningen, vindplaatsen en onze eigen toegang
15. Voor de meer specialistische en zwaardere vormen van zorg en ondersteuning en voor de arbeidsmarkt blijven we regionaal afspraken maken

5.4. Investeren in zakelijk partnerschap

In lijn met de keuze voor een beperkt aantal aanbieders om de algemene voorzieningen vorm te geven, gaan we ook aan de slag met het aantal gecontracteerde aanbieders voor maatwerkondersteuning Wmo en jeugdhulp. Regionaal hebben we meer dan 300 contracten afgesloten, waarvan er ongeveer 50 ondersteuning bieden aan inwoners van Hengelo. We zullen het aantal organisaties waarmee we afspraken maken fors inperken, zodra de overeenkomsten het toelaten en we 'klaar' zijn voor een nieuwe aanbesteding of subsidie-overeenkomst. De veelheid aan aanbieders is ingegeven door het uitgangspunt keuzevrijheid voor onze inwoners en de behoefte aan een variatie in aanbod. Het merendeel daarvan is kwalitatief goed en betrouwbaar, maar helaas niet allemaal. Om te voorkomen dat zorggeld naar dubieuze aanbieders gaat en dat we veel tijd stoppen in handhaving, zullen we het aantal aanbieders inperken. Daarmee wordt de keuzevrijheid voor inwoners in lokale contractvorming iets beperkt, maar meer gericht op borging van een integrale aanpak op ondersteuning (zo snel mogelijk, zo licht mogelijk en zo nabij mogelijk). En daarmee bouwen we aan het vertrouwen van, in en tussen de professionals.

Met deze aanbieders gaan we vanuit partnerschap voor de lange termijn afspraken maken, zowel inhoudelijk als financieel. Over kwaliteit, kwantiteit, innovatie en over geld. Hoe voeren we daarover het juiste gesprek en welke prikkels bouwen we in om dit te realiseren? Wanneer we duidelijkheid hebben over de inhoud van de afspraken die we met aanbieders willen maken, kijken we welke vorm inkoop het beste past (vorm volgt inhoud).

Partnerschap betekent: "Een relatie tussen twee organisaties waarbij nauw wordt samengewerkt ten gunste van gemeenschappelijke doelen of wederzijdse voordelen". Een mooie gedachte, maar dit is de praktijk vaak weerbarstiger. Er is sprake van een opdrachtgever en opdrachtnemer met –vaak verschillende– organisatiebelangen. Dit maakt dat we het kader, de doelen en randvoorwaarden helder moeten hebben en daarbij op zoek gaan naar partners met gemeenschappelijke doelen binnen het gestelde kader en de randvoorwaarden. Waarbij ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid hoort van het gemeenschapsgeld. En waarbij de financiering niet direct gekoppeld is aan afspraken op casusniveau.

Vanuit werk en inkomen hechten we eraan om met partners verder te investeren in het optimaliseren van de hele keten. En de plicht van alle partners binnen die keten te werken aan efficiëncy.

Doel en indicator:

Met deze opgave willen we het volgende doel bereiken:

- We hebben nieuwe afspraken met een beperkt aantal aanbieders en sturen hierop (lokaal en regionaal)
 - *We hebben afspraken gemaakt met aanbieders over kwaliteit, innovatie, financiën en het gesprek hierover.*

Dit gaan we hiervoor doen:

- We onderzoeken of de zogenaamde 'netwerkgroep' de basis kan zijn voor het maken van afspraken met onze partners. Netwerkgroep is een benadering waarbij zorg en ondersteuning in samenhang wordt georganiseerd rond een inwoner of gezin, waarbij grenzen tussen organisaties of domeinen geen beperking meer vormen. Netwerkgroep draait om een samenspel tussen alle betrokkenen in iemands zorgproces, zowel professionals als mensen uit het sociale netwerk. Als de kwetsbaarheid van mensen toeneemt, wordt hun (hulp)vraag meestal complexer en hebben ze vaak zorg en ondersteuning nodig die verder reikt dan individuele organisaties kunnen

bieden. Goede afstemming is dan belangrijk. Netwerkgang wordt in zulke situaties vaak gezien als dé manier om tot een integraal antwoord te komen waar mensen daadwerkelijk mee geholpen zijn. Hoewel het idee van netwerkgang breed gesteund wordt, is het voor veel professionals, managers en andere betrokkenen vaak een uitdaging om dit in praktijk te brengen.

- We maken voor zowel de algemene als de maatwerkvoorzieningen heldere afspraken met onze partners met een duidelijke opdrachtformulering waarin het kader wordt beschreven. Over kwaliteit, kwantiteit, innovatie én over de (beperkte) financiële middelen. Vervolgens kan er een traject volgen waarbij er gekeken kan worden naar hoe wederzijdse voordelen te creëren, maar ook hoe een aanspreekcultuur te realiseren ten aanzien van het behalen van resultaten. Als dit kader helder is dan ontstaat er speelruimte voor partnerschap.
- In de *Handreiking uitvoeringsvarianten iWmo en iJW* van het Zorginstituut Nederland zijn drie varianten vastgelegd. Deze verbinden bekostiging, inrichting van de zorgadministratie en het veilig en efficiënt uitwisselen van gegevens met elkaar. We gaan uitzoeken welke uitvoeringsvariant we wenselijk vinden bij de afspraken die we willen maken met onze partners: inspanningsgericht, outputgericht of taakgericht. Vooralsnog onderschrijven we het resultaatgericht werken van nu, de outputgerichte uitvoeringsvariant. Maar dan wel met de juiste bekostigingsvariant erbij. Of dit mogelijk is, zal moeten blijken. Uit de keuze van een uitvoeringsvariant vloeit de bekostiging voort, respectievelijk productbekostiging, resultaatbekostiging of populatiebekostiging. Voor elke bekostigingsvariant geldt dat we moeten zoeken naar de juiste financiële prikkels richting aanbieders om samen met ons binnen het budget te blijven.

Beslispunten:

16. Niet alleen voor de algemene voorzieningen, maar ook voor de regionaal gecontracteerde maatwerkvoorzieningen zullen we de hoeveelheid aanbieders (fors) verminderen
17. Met deze aanbieders gaan we vanuit partnerschap voor de lange termijn afspraken maken, zowel inhoudelijk als financieel

5.5. Krijgen van zicht en sturing op het sociaal domein

Deze opgave is gericht op sturing en controle. Gemeenten snakken naar het moment dat ze 'grip' hebben op de aantallen en de kosten van het sociaal domein. Het is de vraag of dit mogelijk is. Het sociaal domein is een dynamische wereld waarin we grip hebben op de wijze waarop we dingen organiseren, maar nooit grip zullen krijgen op de wereld om ons heen. Dit ontslaat ons niet van de verantwoordelijkheid om alert te zijn op deze ontwikkelingen en daarop te reageren en daarin keuzes te maken. Zodat we in staat zijn om zo snel mogelijk te signaleren en te (re)ageren. Door vroegtijdige signalering kunnen we zo snel mogelijk bijsturen, efficiënter werken, grotere problemen voorkomen of duurdere zorginzet voorkomen. We investeren daarom in meer gestructureerd en gericht onderzoek binnen het sociaal domein om het zo goed mogelijk betaalbaar te houden. In meer data-gedreven werken. Er zijn veel data voorhanden, maar zowel de samenhang in de data als de vertaalslag van data naar sturingsinformatie kan beter. Ook partners geven aan de inzet van interventies onvoldoende met ons en elkaar te evalueren en analyseren om iets te kunnen zeggen over effectiviteit en kostenbeheersing.

Er vinden op dit moment verschillende ontwikkelingen plaats om te komen tot betere informatie met een meer voorspellend karakter, zoals het programma data-gedreven werken, ~~en~~ het project zero based begroten en de pilot Impactgericht subsidiëren.

Dit vraagt dat we op voorhand afspraken maken over de wijze waarop we op de opgaven en doelen willen sturen en over de informatie die daarvoor nodig is. En dat we met elkaar keuzes maken en prioriteren. We kunnen immers niet alles (blijven) doen, inhoudelijk noch financieel. We moeten de opgaven en doelen inhoudelijk en financieel kunnen monitoren, bespreken en waar nodig bijsturen. Dit vraagt om een meer programmatische aanpak.

Sturen op het sociaal domein gaat verder dan alleen inzicht hebben in en sturen op de (financiële) cijfers. Het gaat ook over kwaliteit van de dienstverlening en kwaliteit van de geboden ondersteuning. Daar waar we vanuit Werk en inkomen veel ervaring hebben met toezicht en handhaving, zijn we voor de Wmo en jeugdhulp nog zoekende hoe dit vorm te geven. We willen alleen overeenkomsten aangaan met partners die voldoen aan de kwaliteitseisen zoals we die stellen.

Het beperken van het aantal aanbieders zal daartoe bijdragen en ons ondersteunen in de fraude aanpak en de inzet op fraude beheersbaar te maken.

Doel:

Tot slot de doelen die we beogen met deze vijfde opgave:

- We hebben de sturingsinformatie op orde, dat wil zeggen, zicht op volumes, uitgaven en kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning om trends en ontwikkelingen te signaleren en hierop te sturen
 - *Aansluitend op de informatiebehoefte registreren we meerjarig en op eenduidige wijze volumes, uitgaven en kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning.*

Dit gaan we hiervoor doen:

- We werken aan één dashboard sociaal domein zodat duidelijk is op welke plek alle relevante sturings- en managementinformatie bij elkaar komt.
- We gaan projecten en pilots die we (laten) uitvoeren beter monitoren en evalueren.
- We stellen een uitvoeringsplan sociaal domein op, waarin we per opgave benoemen wat we doen, met welk resultaat, wie het wanneer uitvoert en hoeveel het kost. Dit voegen we toe aan de reguliere P&C cyclus. Een dynamisch plan dat jaarlijks aangepast wordt. Daaruit vloeit ook de keuze voort wat we níet meer doen. En in aanvulling daarop maken we een draaiboek hoe we het uitvoeringsplan gebruiken als sturing op het sociaal domein (ambtelijk en bestuurlijk).
- We leggen nieuwe voorstellen, voor bijvoorbeeld de middelen *Innovatie, preventie en versnelling*, een of twee keer per jaar voor aan college (en waar nodig gemeenteraad), gekoppeld aan het uitvoeringsplan. Daarmee

beogen we de hoeveelheid aan nieuwe initiatieven te bundelen en behapbaar te maken, in samenhang en in lijn met de opgaven en de gestelde doelen.

- We zetten in lijn met de gemeentelijke organisatieontwikkeling in op programmatisch werken binnen het sociaal domein. Voor de aansturing ervan maken we capaciteit vrij voor een programmaleider.
- Om ervoor te zorgen dat de ondersteuning aan onze inwoners van goede kwaliteit is, hebben we samen met de 14 Twentse gemeenten en OZJT kwaliteitseisen gesteld en werken we bij inkoop en toezicht met het zogenaamde barrièremodel¹⁴. We willen het barrièremodel meer aan de voorkant inzetten, dat wil zeggen al vóór de gunning een betere controle uitvoeren.

Beslispunten:

18. We investeren in meer gestructureerd en gericht onderzoek binnen het sociaal domein om het zo goed mogelijk betaalbaar te houden
19. We gaan de opgaven en doelen inhoudelijk en financieel monitoren en bijsturen en kiezen hierbij voor een programmatische aanpak
20. We willen alleen overeenkomsten aangaan met partners die voldoen aan de kwaliteitseisen zoals we die stellen

¹⁴ Het Barrièremodel is een instrument waarmee we van zorgaanbieders op grond van indicatoren een risico-inschatting maken over de kwaliteit van de zorg en de organisatie. Hoe hoger het ingeschatte risico, hoe hoger de prioriteit is om de aanbieder te onderzoeken

Bijlage I Publieksvriendelijke samenvatting

Concept beleidsprogramma sociaal ter inzage



Wat kan beter of moet anders?

In 2015 werden de gemeenten verantwoordelijk voor veel extra taken op het terrein van de zorg en ondersteuning en moesten ze ervoor zorgen dat meer mensen werk vinden, ook mensen met een arbeidsbeperking. Dat heeft heel wat verandering gebracht voor inwoners. Zo kwamen er andere regels voor dagbesteding en voor verwijzing naar jeugdhulp. Uw eigen mogelijkheden kwamen meer centraal te staan: wat kunt u zelf doen of met hulp van uw omgeving?

Voor de gemeente en de zorgaanbieders was de situatie ook nieuw. Daarbij kwam nog dat er minder geld van het ministerie beschikbaar was. De gemeente heeft nu na de eerste 5 jaar onderzocht wat goed gaat in het sociaal domein en wat beter kan of anders moet. Daarmee wil de gemeente in de toekomst de inwoners nog beter kunnen ondersteunen en de inzet beter betaalbaar maken. In het concept Beleidsprogramma sociaal 2021-2025 staat welke verbeteringen of opgaven de gemeente de komende jaren wil oppakken. Dat zijn er vijf:

1. Alle kennis bij elkaar

Een uitkering, begeleiding naar werk, een vergoeding voor een koelkast, een rolstoel, dagbesteding, psychische hulp voor een kind: met deze vragen moet u nu bij diverse loketten zijn. Maar problemen hebben vaak met elkaar te maken. Dan is het nodig dat hulpverleners goed samenwerken en u niet van de één naar de ander moet. Om dat te bereiken wil de gemeente toe naar een **'integrale toegang'**. Waar u ook met uw hulpvraag komt (bijvoorbeeld bij de huisarts, de school, het Zorgloket of Wijkrecht), de manier waarop u geholpen wordt is hetzelfde en alle 'domeinen' doen mee. Dus ook bijvoorbeeld schuldhulpverlening en werkcoaches. De onderlinge samenwerking en afstemming regelen ze zelf in overleg met u.



2. Zo vroeg mogelijk erbij zijn

Een wandelclub voor mantelzorgers, een kind dat op een sportclub vriendjes vindt of een ontmoetingsochtend voor alleenstaande moeders: vaak helpen kleine dingen al om grotere problemen voor te zijn. Zo kunnen we voorkomen dat later een duur zorgtraject nodig is. Daarom wil de gemeente meer inzetten op **preventie en vroegsignalering**. Bijvoorbeeld op scholen, bij het consultatiebureau en sportverenigingen. De gemeente zorgt dan voor coaching en begeleiding van verenigingen.



3. Hier kunt u altijd terecht

De bibliotheek, het buurthuis, de speeltuin, de sportkantine, de BSO: allemaal voorzieningen waar iedereen naartoe kan. Voor veel mensen zijn die plekken belangrijk. Hier kunt u terecht als u om een praatje verlegen zit of samen met anderen wilt sporten. Op de sport kan een kwetsbaar kind zekerder van zichzelf worden. Iemand die dagelijks in het buurthuis kan bijlarten, hoeft nog lang niet naar een zorgboerderij. De gemeente wil investeren in deze **toekomstbestendige collectieve voorzieningen** in de buurten en wijken. Zo kan iedereen zo lang mogelijk meedoen.

4. We doen het samen

De gemeente heeft regionaal contracten afgesloten met wel 300 zorgaanbieders: organisaties voor bijvoorbeeld jeugdhulp, dagbesteding, huishoudelijke hulp en psychische ondersteuning. 50 daarvan werken voor inwoners van Hengelo. Dat grote aantal maakt het lastig om zicht te houden op de kwaliteit en om goed samen te werken. De gemeente wil **investeren in zakelijk partnerschap** door met minder zorgaanbieders intensiever



samen te werken. Ook wil de gemeente onderzoeken wat in de toekomst de beste manier van financiering is bij deze netwerkzorg.

5. Meten is weten

Juist omdat er sprake is van financiële tekorten, is het des te belangrijker om heel goed in kaart te hebben wat de cijfers zijn. Hoeveel mensen ontvangen welke zorg? Hoelang duren de trajecten? Wat weten we over de effecten; werkt deze zorg? Door meer datagedreven te werken wil de gemeente **zicht en sturing krijgen en houden op het sociaal domein**. Met zulke cijfers in handen kunnen we eerder en beter bijsturen.



In gesprek over de vijf opgaven

De gemeente gaat de komende tijd in gesprek met (zorg)partners, met de Cliëntenraad Minima en WMO en met de Adviesraad Sociaal Domein. Zij wil graag horen of de analyse wordt gedeeld en of de vijf opgaven inderdaad de belangrijkste zijn.

Wilt u ook uw mening geven? Dat kan **tot en met 5 januari**. De gemeente organiseert op 10 december een digitale informatiebijeenkomst voor professionele partners. Het concept beleidsprogramma, meer informatie over de bijeenkomst en hoe te reageren vindt u op www.hengelo.nl/terinzage.

Begin 2021 worden alle reacties verwerkt en komt het beleidsprogramma in de gemeenteraad. Daarna gaat de gemeente in nauw overleg met (zorg)partners en inwoners aan de slag met de uitvoering.

Bijlage I Overzicht beslispunten

Beslispunten:

1. We bevestigen de visie dat inwoners zo snel mogelijk, zo licht mogelijk en zo dichtbij mogelijk een antwoord kunnen vinden op hun (hulp)vraag en de uitgangspunten die we daarbij belangrijk vinden
2. De algemene beleidskaders voor jeugd, Wmo en werk en inkomen vinden we nog steeds van toepassing
3. Inwoners met een (hulp)vraag (of hun netwerk) kunnen daarmee terecht bij onze (centrale) 'toegang', dat meer is dan alleen een loket; waar nodig zetten we vanuit de toegang ondersteuning in en gaan we registreren en/of evalueren
4. We stellen eisen aan de kwaliteit van zorg en beoordelen dit samen inwoners en cliënten (via de Adviesraad sociaal domein, de Cliëntenraad Minima en Wmo en door benchmark en cliëntervaringsonderzoek)
5. We dragen, conform eerdere besluitvorming, ook uit andere middelen bij aan de kosten voor zorg en ondersteuning
6. De lef-projecten en innovatievoorstellen zetten we voort en zijn terug te vinden in de opgaven binnen het beleidsprogramma (en uitvoeringsplan)
7. We stellen de maatschappelijke doelen vast en gaan in gesprek over de daarbij passende effect- en prestatie-indicatoren
8. We geven het (eerste) contact met de inwoner inhoudelijk eenduidig vorm, waardoor het niet uitmaakt waar de inwoner de (hulp)vraag stelt
9. Dit doen we niet alleen in onze eigen organisatie, maar ook op de vindplaatsen
10. Daarvoor investeren we in dezelfde brede uitvraag om te achterhalen welke vraag iemand echt stelt en gaan we bij een eerste contact altijd op huisbezoek
11. We zetten de preventievisie nog steviger neer door een betere sturing en samenhang op de uitvoering ervan, sociaal domein breed
12. We sluiten met de primaire preventie aan op het gewone leven van de inwoners, op de algemene basisvoorzieningen waarmee zij in aanraking komen
13. We investeren fors in algemene (collectieve) voorzieningen om te zorgen dat veel meer inwoners met hun (hulp)vraag 'voorliggend' en dicht bij geholpen kunnen worden
14. Dit doen we lokaal, met een beperkt aantal partners en in aansluiting op bestaande voorzieningen, vindplaatsen en onze eigen toegang
15. Voor de meer specialistische en zwaardere vormen van zorg en ondersteuning en voor de arbeidsmarkt blijven we regionaal afspraken maken
16. Niet alleen voor de algemene voorzieningen, maar ook voor de regionaal gecontracteerde maatwerkvoorzieningen zullen we de hoeveelheid aanbieders (fors) verminderen
17. Met deze aanbieders gaan we vanuit partnerschap voor de lange termijn afspraken maken, zowel inhoudelijk als financieel
18. We investeren in meer gestructureerd en gericht onderzoek binnen het sociaal domein om het zo goed mogelijk betaalbaar te houden
19. We gaan de opgaven en doelen inhoudelijk en financieel monitoren en bijsturen en kiezen hierbij voor een programmatische aanpak
20. We willen alleen overeenkomsten aangaan met partners die voldoen aan de kwaliteitseisen zoals we die stellen

Bijlage **II** Overzicht van nota's en plannen

Zie aparte bijlage (A3).

Bijlage IVH Maatschappelijke doelen en mogelijke indicatoren

6.1	Meer inwoners doen mee in de Hengelose samenleving en voelen zich verbonden met (mensen in) hun omgeving	Indicator (eenheid)	Prestatie- of effect-indicator	Gegevens-bron	Frequentie meting	Jaar nulmeting	Peilwaarde nulmeting
6.1.1	In 2024 zetten meer inwoners zich in voor de (lokale) samenleving	Percentage Hengelose volwassenen (18+) dat aangeeft mantelzorg te verlenen (%)	Effect	Waarstaat jegemeen te.nl	Twee-jaarlijks ¹⁵	2019	44% ¹⁶
		Percentage Hengelose volwassenen (18+) dat aangeeft vrijwilligerswerk te doen (%)	Effect	Waarstaat jegemeen te.nl	Twee-jaarlijks ¹⁷	2019	54% ¹⁸
6.1.2	In 2024 zijn minder inwoners eenzaam	Percentage van de Hengelose volwassenen (18-65 jaar) dat aangeeft vaak eenzaam te zijn (%)	Effect	Waarstaat jegemeen te.nl	Twee-jaarlijks ¹⁹	2019	3%
		Percentage van de Hengelose ouderen (75+) dat aangeeft vaak eenzaam te zijn (%)	Effect	Hengelo Panel	Twee-jaarlijks ²⁰	2021 ²¹	-
		Percentage van de Hengelose jongeren (12-17 jaar) dat aangeeft vaak eenzaam te zijn (%)	Effect	GGD	Vier-jaarlijks	2019	4%

¹⁵ De frequentie van deze meting kan mogelijkwerwijs jaarlijks worden via het Hengelo Panel.

¹⁶ intensief: 16% en incidenteel: 28%

¹⁷ De frequentie van deze meting kan mogelijkwerwijs jaarlijks worden via het Hengelo Panel.

¹⁸ Intensief: 26% en incidenteel: 28%

¹⁹ De frequentie van deze meting kan mogelijkwerwijs jaarlijks worden via het Hengelo Panel.

²⁰ De frequentie van deze meting kan mogelijkwerwijs jaarlijks worden via het Hengelo Panel.

²¹ Op dit moment word eenzaamheid gemeten in de leeftijdscategorie 60+ i.p.v. de voorgestelde leeftijdscategorie 75+

6.2	Meer inwoners in Hengelo redden zichzelf, waar nodig met ondersteuning van de gemeente	Indicator	Prestatie- of effect-indicator	Gegevens-bron	Frequentie meting	Jaar nulmeting	Peilwaarde nulmeting
6.2.1	In 2024 hebben minder inwoners problematische schulden	Aantal verwijzingen van Budget Alert naar de Stadsbank in een jaar (aantal)	Effect	Jaarverslag Stadsbank	Jaarlijks	2019	143
		Percentage verwijzingen voor schuldhulp naar Stadsbank als deel van de totale aanmeldingen voor schuldhulp per jaar in Hengelo (%)	Effect	Budget-Alert ²²	Jaarlijks	2019	24%
6.2.2	In 2024 maken meer inwoners optimaal gebruik van ons armoedebeleid	Percentage huishoudens in Hengelo met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum (%)	Effect	Minimascan StimulansZ	Jaarlijks	2020	14,9%
		Aantal Hengelose kinderen (18-) in een gezin met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum (aantal)	Effect	Minimascan StimulansZ	Jaarlijks	2020	1.605
		Percentage huishoudens met een inkomen tot 120% van het minimuminkomen dat gebruik maakt van één of meer minimaregelingen ²³ (%)	Effect	Cognos ²⁴	Jaarlijks	2019	19,6%
6.2.3	In 2024 hebben meer inwoners met weinig kans op regulier werk een (zo nodig aangepaste) baan	Percentage bijstandsgerechtigden dat in een jaar is uitgestroomd naar betaald werk als deel van het totale aantal bijstandsgerechtigden aan het eind van dat jaar (%)	Effect	Cognos ²⁵	Jaarlijks	2019	11,6%
		Percentage re-integratietrajecten dat tot uitstroom naar betaald werk (deeltijd of voltijd) heeft geleid als deel van het totale aantal re-integratietrajecten (%)	Prestatie	SWB ²⁶	Jaarlijks	2019	19,9%

²² Het aantal aanmeldingen wordt gemeten als het aantal gestarte cases bij Budgetalert (608 in 2019).

²³ Minimaregelingen zijn:

- Sport en Cultuur
- Kindpakket Zwemlessen Abonnement
- Kindpakket Sportcontributie
- Kindpakket Sportkleding
- Kindpakket Studiekosten 4 t/m 11 jaar
- Kindpakket Studiekosten 12 t/m 17 jaar
- Kindpakket Zwemlessen
- Kindpakket Fiets groep 5 t/m 7
- Kindpakket Fiets groep 8 tot en met 17 jaar
- Kindpakket ID-kaart
- Kindpakket Speel-o-theek
- Vakantie-activiteit 1 daags
- Vakantie-activiteit meerdaags
- Computer
- Kledingbon
- Betaling eigen risico Menzis

²⁴ Cognos HGUK01

²⁵ Cognos HGRI003

²⁶ SWB wordt als grootste re-integratie-aanbieder hier als bron gebruikt. 81 klanten zijn uitgestroomd in 2019 naar nieuw beschut en regulier werk. In totaal waren er in 2019 408 trajecten. Het gaat dan alleen om de klanten van SWB.

		Aantal personen dat betaald werk verricht met een loonkostensubsidie (aantal)	Effect	Cognos ²⁷ HGUK014	Jaarlijks	2019	179
6.2.4	In 2024 weten meer inwoners de algemene voorzieningen ²⁸ te vinden, waardoor minder inwoners aangewezen zijn op een maatwerkvoorziening	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. (%)	Effect	Hengelo Panel ²⁹	Jaarlijks	PM	PM
6.2.5	In 2024 zijn minder inwoners aangewezen op maatwerkvoorzieningen ³⁰ Wmo en jeugd bij het oplossen van problemen in hun leefsituatie	Percentage Hengelose jeugdigen (tot 18 jaar) dat geïndiceerde jeugdhulp krijgt (%)	Effect	Twentse Monitor Sociaal Domein	Jaarlijks	2019	12,6%
		Percentage Hengelose inwoners (18-65 jaar) dat een maatwerkvoorziening Wmo krijgt (%)	Effect	Twentse Monitor Sociaal Domein	Jaarlijks	2019	7,1%
		Percentage Hengelose inwoners (≥ 65 jaar) dat een maatwerkvoorziening Wmo krijgt (%)	Effect	Twentse Monitor Sociaal Domein	Jaarlijks	2019	7,1%
6.2.6	In 2024 zijn inwoners tevreden over de re-integratievoorzieningen en maatwerkvoorzieningen Wmo en jeugd van de gemeente	Percentage gebruikers van re-integratievoorzieningen dat tevreden is over het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject (%)	Effect	Cliënt- ervarings- onderzoek re-integratie door BMC	jaarlijks	2018	6,5%
		Percentage gebruikers van maatwerkvoorzieningen Wmo dat één of meer positieve effecten van de voorziening ervaart (%)	Effect	Cliënt- ervarings- onderzoek van I&O Research	Jaarlijks	2019	77%

²⁷ Cognos HGUK014

²⁸ Algemene voorzieningen zijn voorzieningen, die voor onze inwoners vrij toegankelijk zijn. Dat wil zeggen dat ze geen toestemming van ons nodig hebben om er gebruik van te maken. Algemene voorzieningen kunnen collectief (soms doelgroep gericht) en individueel zijn en zijn altijd voorliggend dan wel aanvullend.

Voorbeelden van algemene voorzieningen die door de gemeente worden gefinancierd zijn de jongerensoos, (ouderen)sociëteiten, prenatale voorlichting, taallessen, maatschappelijk werk, ouderenadviseur, jeugdgezondheidszorg en begeleide omgangsregeling (voor ouders in scheiding).

²⁹ Wanneer het tweede deel uit de doelstelling 6.2.4 weggelaten wordt, is het HengeloPanel geschikt en kunnen vragen worden toegevoegd over het gebruik van algemene voorzieningen.

³⁰ Maatwerkvoorzieningen zijn voorzieningen die niet vrij toegankelijk zijn. Het gaat dan om collectieve en individuele (maatwerk)voorzieningen waarvan wij als gemeente vinden dat wij er toestemming voor moeten verlenen. Omdat het specialistische zorg is of omdat het een hele dure zorgvorm is. Maatwerkvoorzieningen die wij financieren zijn bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, dagbesteding, hulpmiddelen, vervoer, schuldhulpverlening, ambulante jeugdhulp, pleegzorg of residentiële hulp.

		Percentage gebruikers van geïndiceerde jeugdhulp dat één of meer positieve effecten van de hulp ervaart (%)	Effect	Cliënt- ervarings- onderzoek van I&O Research	jaarlijks	2019	97%
--	--	---	--------	---	-----------	------	-----

~~1.—Meer inwoners doen mee in de Hengelose samenleving en voelen zich verbonden met (mensen in) hun omgeving~~

~~1.1.—In 2024 zetten meer inwoners zich in voor de (lokale) samenleving~~

~~Effectindicator: % van de volwassenen (18+) dat aangeeft mantelzorg te verlenen~~

~~Effectindicator: % van de volwassenen (18+) dat aangeeft vrijwilligerswerk te doen~~

~~Effectindicator: % van de volwassenen (18+) dat aangeeft af en toe anderen te helpen~~

~~1.2.—In 2024 zijn minder inwoners eenzaam~~

~~Effectindicator: % van de volwassenen (18-65) dat aangeeft matig tot zeer eenzaam te zijn~~

~~Effectindicator: % van de ouderen (65+) dat aangeeft matig tot zeer eenzaam te zijn~~

~~Effectindicator: % van de jongeren (12-17) dat aangeeft matig tot zeer eenzaam te zijn~~

~~2.—Meer inwoners in Hengelo redden zichzelf, waar nodig met ondersteuning van de gemeente~~

~~2.1.—In 2024 hebben minder inwoners problematische schulden~~

~~Effectindicator: % verwijzingen naar de Stadsbank gaat dalen~~

~~Prestatie-indicator: % aantal verwijzingen naar de Stadsbank ten opzichte van het aantal aanmeldingen
schuldhulpverlening bij BudgetAlert~~

~~2.2.—In 2024 maken meer inwoners optimaal gebruik van ons armoedebeleid~~

~~Effectindicator: % huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum dat gebruik maakt van
gemeentelijke inkomensondersteuning en andere voorzieningen op het gebied van het armoedebeleid~~

~~Effectindicator: % kinderen (18-) in een gezin met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum dat
gebruik maakt van gemeentelijke inkomensvoorzieningen en andere voorzieningen van het armoedebeleid~~

~~Prestatie-indicator: % aantal unieke klanten uit de doelgroep dat gebruik heeft gemaakt~~

2.3. — In 2024 hebben meer inwoners met weinig kans op regulier werk een (zo nodig aangepaste) baan

~~Effectindicator: % bijstandsgerechtigden dat, al dan niet met ondersteuning van de gemeente, aan het werk is~~

~~Prestatie-indicator: Aantal lopende re-integratievoorzieningen per 1000 inwoners (18-67 jaar)~~

~~Prestatie-indicator: Aantal re-integratievoorzieningen dat naar werk heeft geleid (voltijd & deeltijd)~~

~~Prestatie-indicator: Aantal personen aan het werk met een loonkostensubsidie~~

~~Prestatie-indicator: Aantal personen in beschut werken~~

2.4. — In 2024 zijn minder inwoners aangewezen op maatwerkvoorzieningen Wmo en jeugd bij het oplossen van problemen in hun leefsituatie

~~Effectindicator: % jongeren tot 18 jaar dat maatwerkvoorziening jeugd krijgt~~

~~Effectindicator: % inwoners (65-) dat maatwerkvoorziening Wmo krijgt~~

~~Effectindicator: % inwoners (65+) dat maatwerkvoorziening Wmo krijgt~~

~~Effectindicator: % gebruikers van maatwerkvoorzieningen dat na afloop van een maatwerkvoorziening verder kan zonder maatwerkvoorziening~~

2.5. — In 2024 zijn inwoners meer tevreden over de re-integratievoorzieningen en maatwerkvoorzieningen Wmo en jeugd van de gemeente.

~~Effectindicator: % gebruikers van re-integratievoorzieningen dat tevreden is over (a) de bejegening door de gemeente en (b) het nut/effect van de voorziening~~

~~Effectindicator: % gebruikers van maatwerkvoorzieningen Wmo dat tevreden is over (a) de bejegening door de gemeente en (b) het nut/effect van de voorziening~~

~~Effectindicator: % gebruikers van maatwerkvoorzieningen Jeugd dat tevreden is over (a) de bejegening door de gemeente en (b) het nut/effect van de voorziening~~

Bijlage V Doel en taken wijkteams Wijkkracht

Uit de nota Met respect... Op weg naar een nieuw stelsel voor maatschappelijke ondersteuning (2014)

Doel

Wij verwachten dat wijkteams bijdragen aan het versterken van de eigen kracht, de inzet van sociale netwerken en algemene voorzieningen en het stimuleren van burgerinitiatieven.

Dat draagt op haar beurt weer bij aan het vroegtijdig signaleren van vragen en problemen bij inwoners en het beantwoorden en oplossen daarvan. Dit sluit aan op onze sociale visie.

Het primaire doel is de snelle beantwoording van vragen en oplossen van problemen in de eigen omgeving, maar het achterliggende doel is om inzet van maatwerkvoorzieningen te voorkomen dan wel uit te stellen, óf juist zo snel mogelijk een maatwerkvoorziening in te zetten.

Wat past bij Hengelo?

Wij willen wijkteams die integraal werken (verschillende deskundigen) en die inzetbaar zijn voor alle inwoners die in een wijk woonachtig zijn (niet op te kleine schaal). De teams moeten makkelijk aan te spreken en te raadplegen zijn en ook zelf inwoners aanspreken en waar nodig direct ondersteunen (bijvoorbeeld door een korte interventie). Het gaat om praktische inzet en ondersteuning (het doen) en waar nodig signalering van zwaardere problematiek.

Zij zijn er in principe voor alle inwoners, maar we vragen ze expliciet te letten op de kwetsbare inwoners voor wie het lastig is om via het eigen netwerk hun vragen te beantwoorden dan wel problemen op te lossen.

Geredeneerd vanuit de hiervoor genoemde doelen, zijn de taken van de wijkteams:

- Signaleren van vragen en problemen bij inwoners.
- Waar mogelijk de vragen direct beantwoorden en/of de problemen meteen oplossen (bv. wanneer een oudere de container niet meer zelf buiten kan zetten, kan de buurvrouw dit mogelijk doen).

- Waar nodig direct starten met kortdurende cliëntondersteuning (bv. een lichtverstandelijk beperkte jongere ondersteunen bij een gesprek of simpelweg het voeren van een aantal goede gesprekken).
- Waar nodig uitgebreide vraagverheldering om tijdig zwaardere problematiek te signaleren (volgens zelfde methodiek als bij gemeente).
- Op basis van signalen uit de wijken, moet het wijkteam in samenspraak met onder andere welzijnsinstellingen komen tot een afgestemd programma van diensten en activiteiten.
- Meedenken over (en eventueel faciliteren van) buurtdiensten en bewonersinitiatieven (bv. wanneer er behoefte blijkt te zijn aan een boodschappendienst in de wijk).

Bijlage IV Algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen

Uit de nota *Met respect... Op weg naar een nieuw stelsel voor maatschappelijke ondersteuning* (2014)

Algemene voorzieningen zijn voorzieningen, die voor onze inwoners vrij toegankelijk zijn. Dat wil zeggen dat ze geen toestemming van ons nodig hebben om er gebruik van te maken. Algemene voorzieningen kunnen collectief (soms doelgroep gericht) en individueel zijn (De Jeugdwet spreekt hier over: overige voorzieningen) en zijn altijd voorliggend dan wel aanvullend.

Voorbeelden van collectieve algemene voorzieningen die door de gemeente worden gefinancierd zijn de jongerensoos, ouderensociëteiten, vrijetijdsbesteding voor verstandelijk gehandicapten, prenatale voorlichting, taallessen en sociale vaardigheidstrainingen. Individuele algemene voorzieningen die wij financieren zijn bijvoorbeeld maatschappelijk werk, ouderenadviseur, jeugdgezondheidszorg, BudgetAlert (schuldhulpverlening) en begeleide omgangsregeling (voor ouders in scheiding).

Er zijn echter ook veel algemene voorzieningen die wij niet financieren, maar waarmee wij wel goede afspraken (willen) maken, omdat ze als voorliggend of aanvullend dienen van door ons te financieren voorzieningen. Of omdat ze een signalerende functie hebben. Voorbeelden hiervan zijn onderwijs, kinderopvang, huisartsenzorg, en (fysio)therapie. Maar ook het UWV, de politie en de woningbouwcorporatie zijn voorzieningen waar inwoners vragen kunnen stellen en die kunnen signaleren.

Maatwerkvoorzieningen zijn voorzieningen die niet vrij toegankelijk zijn. Het gaat dan om collectieve en individuele (maatwerk)voorzieningen waarvan wij als gemeente vinden dat wij er toestemming voor moeten verlenen. Omdat het specialistische zorg is of omdat het een hele dure zorgvorm is.

Individuele maatwerkvoorzieningen, die wij op dit moment financieren zijn huishoudelijke hulp, woonvoorzieningen en rolstoelen. Een voorbeeld van een collectieve maatwerkvoorziening die wij financieren is vervoer. Maar ook de verschillende vormen van jeugdhulp waarvoor de gemeente met ingang van 2015 verantwoordelijk wordt zijn maatwerkvoorzieningen. Het gaat dan bijvoorbeeld om ambulante jeugdhulp, pleegzorg of residentiële hulp.