



Eindrapport onderzoek

Functioneren sociaal domein gemeente Oldenzaal

Rekenkamer Noord-Oost Twente

Colofon

Projectnummer: 465

Auteurs: Gerard Nieuwe Weme
Julian Edens
Yorick van den Berg

B&A B.V.
Bezuidenhoutseweg 161
Postbus 829
2501 CV Den Haag

t 070 - 3029500
f 070 - 3029501

e-mail: info@bagroep.nl
http: www.bagroep.nl

Den Haag, september 2025

© Copyright B&A B.V. 2025

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Op alle opdrachten en werkzaamheden zijn de Algemene voorwaarden van B&A B.V. van toepassing, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Haaglanden onder dossiernummer: KvK Haaglanden 27177844. De Algemene voorwaarden treft u als bijlage aan en kunt u tevens inzien op onze website, www.bagroep.nl.

B&A is gevestigd in Den Haag, Amsterdam en Rotterdam.

Inhoudsopgave

1. Managementsamenvatting	5
1.1 Aanleiding en onderzoeksdoel	5
1.2 Beantwoording centrale vraag en conclusies	5
1.3 Aanbevelingen	7
1.4 Bestuurlijke reactie	8
2. Onderzoeksvragen en verantwoording	11
2.1 Onderzoeksvragen	11
2.2 Normenkader	12
2.3 Onderzoeksverantwoording	13
3. Bevindingen systeemwereld: doelen en uitvoeringsstrategie bevindingen praktijk	15
3.1 Inleiding	15
3.2 Bevindingen huidig beleid	15
3.3 Bevindingen leveren van maatwerk & omgang aanpassingen	21
4. Bevindingen leefwereld: uitvoeringspraktijk, ervaringen en resultaten	25
4.1 Inleiding	25
4.2 Bevindingen perspectief inwoners	25
4.3 Bevindingen doelmatigheid en doeltreffendheid	29
4.4 Toetsing aan het normenkader	36
Bijlagen	

1

MANAGEMENTSAMENVATTING

1. Managementsamenvatting

1.1 Aanleiding en onderzoeksdoel

De Rekenkamer Noord-Oost Twente (NOT), betreffende de gemeenten Dinkelland, Losser, Oldenzaal en Tubbergen, heeft besloten om een onderzoek te doen naar het functioneren van het sociaal domein in drie gemeenten: Dinkelland, Losser en Oldenzaal. Dit onderzoeksrapport richt zich op Oldenzaal. De Rekenkamer DLO geeft daarbij aan dat in rekenkameronderzoek naar het functioneren van het gemeentelijk sociaal domein niet het systeem voorop staat, maar de leefwereld van inwoners, of met andere woorden: het cliëntperspectief en de menselijke maat. Is hier voldoende aandacht voor en is lerend vermogen op basis van wat professionals en inwoners meemaken voldoende aanwezig bij gemeenten? De Rekenkamer beoogt met dit onderzoek bij te dragen aan het lerende vermogen van de drie aangesloten gemeenteraden.

1.2 Beantwoording centrale vraag en conclusies

In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal:

In hoeverre functioneert het gemeentelijk sociaal domein voor inwoners daadwerkelijk doelmatig en doeltreffend, voornamelijk ten aanzien van preventie, participatie, zelfredzaamheid en individueel maatwerk?

De centrale onderzoeksvraag is als eerste beantwoord vanuit de perspectieven van preventie, participatie en zelfredzaamheid en individueel maatwerk. Daarna zijn de bevindingen over doeltreffendheid en doelmatigheid weergegeven. Elk onderdeel eindigt met een conclusie.

Bevindingen sturen op preventie

In het gemeentelijk beleid is specifiek aandacht voor preventie. De gemeente wil meer, gericht en gestructureerder inzetten op het normaliseren van problematiek en het aanbieden van preventieve activiteiten en lichte ondersteuning. Bijvoorbeeld door het versterken van de samenwerking met partners in de sociale basis, het inzetten van het instrument preventiematrix en het vergroten van inwonerbetrokkenheid in de sociale basis door inwonerpanels, buurtbudgetten en wijkinloop. De gemeente heeft de ambitie om met het Sociaal Plein een verbinding te leggen tussen de gemeentelijke toegang tot voorzieningen en het preventieve aanbod. Uit gesprekken met de uitvoering blijkt dat de realisatie hiervan nog in ontwikkeling is.

Conclusie 1: De gemeente ambieert een integrale toegang met verbinding met preventieve voorzieningen. Deze is nog niet volledig gerealiseerd.

Bevindingen functioneren sturen op zelfredzaamheid en participatie

De gemeente zet bij het ondersteunen van inwoners in op het zo goed mogelijk benutten van de eigen kracht. Samen met het sociaal netwerk van inwoners vormen zij de basis. De focus ligt op het versterken van het oplossingsvermogen van de inwoners en het activeren van haar sociale omgeving. De gemeente houdt rekening met de grenzen van leerbaarheid en zelfredzaamheid van inwoners. Zodra de grens van de eigen kracht van een inwoner is bereikt, ondersteunt de gemeente. Dit is leidraad in het beleid en de uitvoering en is zichtbaar in verordeningen, beleidsregels en in de gemeentelijke toegang en partners. Inwoners die gebruik maken van voorzieningen vanuit de Participatiewet geven aan dat zij minder vaak

kunnen rekenen op informele hulp uit hun directe omgeving, terwijl dit bij inwoners die gebruik maken van de Wmo en Jeugdwet makkelijker is.

Conclusie 2: De gemeente stuurt in de praktijk op zelfredzaamheid en participatie maar erkent dat er grenzen aan leerbaarheid en zelfredzaamheid zijn.

Bevindingen functioneren sturen op individueel maatwerk

De gemeente streeft het realiseren van een integrale benadering en ondersteuning van inwoners na. Het doel is om zoveel mogelijk ontschot te werken. In de praktijk blijkt dat de ruimte voor maatwerk niet altijd wordt benut. De verklaringen daarvoor zijn: voorzichtigheid bij gemeentelijke medewerkers vanwege mogelijke precedentwerking, weinig gemeentelijke regie op maatwerk bij domein- en wetsoverstijgende situaties, tijdgebrek omdat maatwerk veel afstemming vraagt en wachttijden en achterstanden bij met name Wmo-aanvragen.

Conclusie 3: In de uitvoeringspraktijk is ruimte voor maatwerk maar deze wordt niet maximaal benut door uitvoerders.

Bevindingen doeltreffendheid

Bij gezinnen die gebruik maken van voorzieningen uit de Jeugdwet voorkomt de hulp verergering van problemen en maakt ze behapbaar. Het gaat beter met het gedrag van de jeugdigen en de thuissituatie wordt verbeterd. Gezinnen ervaren positieve effecten als gevolg van de ondersteuning. Bij Wmo is het effect dat de gevolgen van een beperking behapbaar worden gemaakt en soms deels worden opgelost. De kwaliteit van leven wordt beter. Inwoners ervaren meer rust aan het hoofd en de ondersteuning zorgt voor meer zelfredzaamheid en participatie. Inwoners die gebruik maken van hulp en ondersteuning uit de Participatiewet geven aan dat problemen behapbaar blijven en in beperkt aantal gevallen verbetert de situatie. Inwoners kunnen beter rondkomen en meedoen in de samenleving.

De gemeente stuurt op vier effecten in individuele casuïstiek: zelfredzaamheid, verbondenheid, veiligheid en gezondheid. Het gemeentelijk doelbereik is lastig te bepalen omdat de gemeente niet over de juiste gegevens beschikt. Hierdoor is niet duidelijk of de beoogde effecten worden behaald en wat de resultaten zijn op het gebied van preventie, zelfredzaamheid en participatie. De gemeente heeft wel indicatoren geformuleerd en heeft de ambitie om hierop gegevens te verzamelen.

Conclusie 4: Inwoners ervaren positieve effecten van hulp en ondersteuning op zelfredzaamheid. Kwantitatief onderbouwd zicht op het bereiken van gemeentelijke doelen is nog niet voorhanden.

Bevindingen doelmatigheid

De uitgaven binnen het sociaal domein laten tussen 2020 en 2023 een wisselend beeld zien. De Wmo-uitgaven stijgen van 10,5 miljoen euro in 2020 naar 11,7 miljoen in 2023, terwijl de kosten voor de Participatiewet dalen van 25,4 miljoen naar 24,6 miljoen. Tussen 2022 en 2023 is echter een stijging van 2,5 miljoen euro zichtbaar. De uitgaven voor de Jeugdwet nemen toe van 9,8 miljoen in 2020 naar 11,8 miljoen in 2023.

In totaal groeien de uitgaven in het sociaal domein van 51,7 naar 56,3 miljoen euro, een stijging van 9 procent. De uitgaven aan collectieve en voorliggende voorzieningen nemen met 2,2 miljoen toe, een stijging van 37 procent.

De totale gemeentelijke overhead stijgt van 9,5 procent in 2020 naar 10,3 procent in 2023. Specifieke cijfers over uitvoeringskosten binnen het sociaal domein ontbreken in de beschikbare documenten.

Conclusie 5: De gemeente investeert meer in collectieve en voorliggende voorzieningen en de uitgaven bij jeugd en Wmo stijgen. Onduidelijk is of de investering in collectieve en voorliggende voorzieningen effect zullen hebben op het gebruik van maatwerkvoorzieningen.

1.3 Aanbevelingen

Aanbeveling 1: *Zet de ingezette ontwikkeling met het Sociaal Plein en daarmee de verbinding tussen gemeentelijke toegang en voorliggende en preventieve voorzieningen door.* Dat verlicht mogelijk de druk op maatwerkvoorzieningen en kan ervoor zorgen dat de gemeentelijke ambitie om inwoners daar waar nodig (als gevolg van de grenzen aan leerbaarheid en groei) blijvend te ondersteunen haalbaar blijft.

Aanbeveling 2: *Benut de mogelijkheden tot maatwerk door meer uitwisseling tussen consulenten van de drie wetten te organiseren.* Daarmee ontstaat meer ruimte om de voorzichtigheid die voorkomt uit angst voor precedentwerking te verminderen.

Aanbeveling 3: *Monitor de effecten van het investeren in preventie en voorliggende voorzieningen op het gebruik van maatwerkvoorzieningen.* Het gebruik van maatwerkvoorzieningen neemt in Oldenzaal toe, ondanks de investeringen die de gemeente in preventie en voorliggende voorzieningen heeft gedaan. Monitoring van het effect kan leiden tot mogelijke verklaringen.

Aanbeveling 4: *Zet de ingezette monitoring van effecten van het beleid versneld door.* Het kunnen sturen op effecten zorgt voor een betere legitimatie en onderbouwing van beleids- en uitvoeringskeuzes. Bovendien kan de raad daarmee beter in de kaderstellende en controlerende rol in positie worden gebracht.

1.4 Bestuurlijke reactie

Gemeente Oldenzaal
College van Burgemeester en Wethouders
Ganzenmarkt 1
7571 CD Oldenzaal

11 september 2025

Aan de Rekenkamer Noordoost-Twente

Onderwerp: Reactie op het Rekenkameronderzoek Sociaal Domein

Geachte leden van de Rekenkamer,

Wij danken u voor het door u uitgevoerde onderzoek naar het functioneren van het sociaal domein in de gemeenten Dinkelland, Losser en Oldenzaal. Het is goed om te lezen dat er in de uitvoering al veel goed gaat en dat de inzet van onze medewerkers en maatschappelijke partners zichtbaar resultaat oplevert voor onze inwoners.

De conclusies en aanbevelingen uit uw rapport nemen wij ter harte. Zij geven ons richting bij de verdere doorontwikkeling van het sociaal domein. Wij zetten daarbij stevig in op het versterken van integraal werken en de integrale toegang. Een belangrijk aandachtspunt in ons beleid blijft de beweging naar de voorkant. Binnen de domeinen Wmo, Jeugd en Participatie leggen wij nadruk op preventie en vroegsignalering. Dit vraagt om blijvende inzet en samenwerking met onze maatschappelijke partners.

Daarnaast benutten wij de beschikbare data steeds beter om inzicht te krijgen in de effecten van beleid en uitvoering. Dit helpt ons om meer te sturen op resultaat, preventie en maatwerk. Met het nieuwe subsidiebeleid sluiten wij hier nadrukkelijk op aan: wij richten ons meer op het meten en zichtbaar maken van maatschappelijke effecten en op samenwerking met partners om preventie, participatie en zelfredzaamheid te bevorderen.

Wij merken wel op dat cijfers en prognoses binnen het sociaal domein voortdurend in beweging zijn. Hierdoor kunnen de in uw rapport opgenomen gegevens inmiddels deels afwijken van de actuele situatie. Wij zien uw rapport echter als een belangrijke steun in de rug om onze inzet voor een toekomstbestendig sociaal domein verder te versterken, steeds in samenhang met de actuele context.

Wij danken u nogmaals voor dit waardevolle onderzoek en de heldere aanbevelingen die u ons heeft meegegeven.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Oldenzaal.

2

**ONDERZOEKSVRAGEN EN
VERANTWOORDING**

2. Onderzoeksvragen en verantwoording

2.1 Onderzoeksvragen

De deelvragen zijn geordend langs de lijnen van de beleidscyclus zodat de doeltreffendheid en doelmatigheid kunnen worden bepaald.

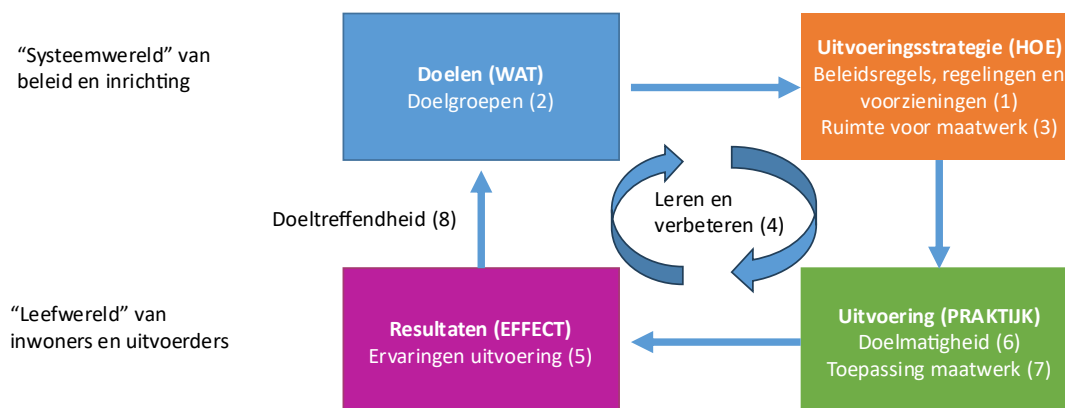
Systeemwereld: doelen en uitvoeringsstrategie

1. Welke gemeentelijke beleidsregels, regelingen en voorzieningen zijn er binnen het gemeentelijk sociaal domein en welke rol spelen preventie, participatie, zelfredzaamheid en individueel maatwerk?
2. Welke doelgroepen zijn te onderscheiden binnen het gemeentelijk sociaal domein?
3. In hoeverre wordt binnen het gemeentelijk sociaal domein ruimte gegeven voor individueel maatwerk?
4. In hoeverre worden binnen het gemeentelijk sociaal domein beleid, beleidsregels en werkwijzen aangepast op basis van ervaringen van professionals in de uitvoering, en op basis van ervaringen, bezwaren en klachten van inwoners?

Leefwereld: uitvoeringspraktijk, ervaringen en resultaten

5. Wat zijn in elk van de doelgroepen de ervaringen als het gaat om de uitvoering van het beleid en de handhaving?
6. In hoeverre is de uitvoering van het beleid (en tevens de handhaving) in het gemeentelijke sociale domein doelmatig?
7. In hoeverre wordt maatwerk feitelijk toegepast?
8. In hoeverre zijn de uitvoering van het beleid (en tevens de handhaving) in het gemeentelijk sociaal domein doeltreffend, onder meer ten aanzien van preventie, participatie en zelfredzaamheid van inwoners?

In onderstaand onderzoeksmodel gebaseerd op de klassieke beleidscyclus zijn de onderzoeksvragen weergegeven.



2.2 Normenkader

Voor de oordelende vragen zijn normen opgesteld. De beschrijvende vragen zijn hierin niet meegenomen. Dit heeft geleid tot onderstaand normenkader.

Onderdeel	Vraag	Norm
onderzoeksmodel		
Resultaten	Wat zijn in elk van de doelgroepen de ervaringen als het gaat om de uitvoering van het beleid en de handhaving?	De ervaringen van de doelgroepen over de uitvoering en de handhaving zijn positief.
Uitvoeringspraktijk	In hoeverre is de uitvoering van het beleid (en tevens de handhaving) in het gemeentelijke sociale domein doelmatig?	De kosten voor de uitvoering van de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet van de gemeente en de partners zijn niet hoger dan in vergelijkbare gemeenten.
Uitvoeringsstrategie	In hoeverre worden binnen het gemeentelijk sociaal domein beleid, beleidsregels en werkwijzen aangepast op basis van ervaringen van professionals in de uitvoering, en op basis van ervaringen, bezwaren en klachten van inwoners?	Sprake is van een continu en gestructureerd proces van leren en verbeteren waarbij de perspectieven van inwoners en uitvoerende professionals zijn betrokken.

Onderdeel onderzoeksmodel	Vraag	Norm
Doelbereik	In hoeverre zijn de uitvoering van het beleid (en tevens de handhaving) in het gemeentelijk sociaal domein doeltreffend, onder meer ten aanzien van preventie, participatie en zelfredzaamheid van inwoners?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De gemeente beschikt over analyses op het doelbereik en deze analyses bieden inzicht in het doelbereik. ▪ Uit de analyse van de gemeente en de ervaringen van inwoners en uitvoerende professionals blijkt dat doelen bereikt worden.

2.3 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek heeft grotendeels plaatsgevonden in 2024, de rapportage is in 2025 opgesteld.

Veldwerk inwoners

In het onderzoek is gestart met onderzoek onder 12 inwoners van Oldenzaal die gebruik hebben gemaakt van gemeentelijke ondersteuning vanuit één van de drie wetten, waarbij vier inwoners per wet zijn gesproken (Wmo, Jeugdwet en Participatiewet). De inwoners zijn in een interview gevraagd naar hun ervaringen met de ondersteuning die zij hebben gekregen.

Veldwerk uitvoerders

In deze fase is gestart met een analyse van relevante beleids- en uitvoeringsdocumenten om een beeld op te bouwen van de beleids- en uitvoeringswereld. De gebruikte documenten zijn in de bijlage opgenomen. De volgende stap bestond uit het organiseren van een zogenaamde 'ontwikkelkamer' met betrokken uitvoerders van gemeente en partners die direct betrokken zijn met het leveren van voorzieningen aan de inwoners.

Aan deze uitvoerders zijn de bevindingen uit de gesprekken met de inwoners voorgelegd. Ook is gevraagd om de ontwikkelpunten te benoemen die de huidige uitvoering in de weg staan. En of de inrichting en de ontwikkelpunten een beter doelbereik in de weg staan. Zo hebben zij gereflecteerd op de uitvoeringspraktijk en de bereikte resultaten. De gesproken uitvoerders zijn opgenomen in de bijlage.

Veldwerk beleidsmakers

Met de uitkomsten van de interviews met inwoners, de ontwikkelkamer met de uitvoerders en de documentenanalyse in de hand zijn drie groepsgesprekken met beleidsmakers en verantwoordelijk wethouder(s) georganiseerd. De gesproken beleidsmakers zijn opgenomen in de bijlage.

Groepsgesprek vertegenwoordiging raad

Tijdens het groepsgesprek met de raad is ingegaan op de rollen die de raad heeft bij de uitvoering van het sociaal domein in kaderstelling en controle. Met hen is teruggeblikt op hoe de raad nu kaders heeft verstrekt en stuurt op het sociaal domein en hoe de raad deze sturing wenst vorm te geven in de toekomst.

Analyse en rapportage

De bevindingen uit alle voorgaande fasen zijn geanalyseerd en vastgelegd in een nota van bevindingen. Via ambtelijk en bestuurlijk hoor en wederhoor is dit eindrapport opgesteld.

3

**BEVINDINGEN SYSTEEMWERELD:
DOELEN EN UITVOERINGSSTRATEGIE
BEVINDINGEN PRAKTIJK**

3. Bevindingen systeemwereld: doelen en uitvoeringsstrategie

bevindingen praktijk

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk is opgebouwd langs de onderzoeksvragen benoemd in het vorig hoofdstuk. Elke onderzoeksvraag wordt op hoofdlijnen beantwoord. Daarna volgt de onderbouwing daarvan. De snelle lezer kan volstaan met het lezen van de tekstblokken met de beantwoording van de onderzoeksvragen op hoofdlijnen. De kwantitatieve toetsing van de doelstellingen in dit hoofdstuk levert beperkte inzichten. Mede om deze reden zijn ook gesprekken met inwoners gevoerd om hun beleving met betrekking tot de doestellingen te duiden.

3.2 Bevindingen huidig beleid

1. Welke gemeentelijke beleidsregels, regelingen en voorzieningen zijn er binnen het gemeentelijk sociaal domein en welke rol spelen preventie, participatie, zelfredzaamheid en individueel maatwerk?
2. Welke doelgroepen zijn te onderscheiden binnen het gemeentelijk sociaal domein?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- De gemeente Oldenzaal heeft een integraal beleidskader sociaal domein. De gemeente beschikt over beleidsregels en een besluit Jeugd waarin vormen van jeugdhulp zijn opgenomen. Voor de Wmo is dit geregeld in beleidsregels, een besluit en een verordening maatschappelijke ondersteuning. Voor de Participatiewet zijn beleidsregels voor inkomensregelingen, schuldhulpverlening en arbeidstoeleiding.
- *Preventie*. De gemeente richt zich op het gestructureerd inzetten van het normaliseren van problematiek en het aanbieden van preventieve activiteiten en lichte ondersteuning.
- *Zelfredzaamheid en participatie*. De gemeente zet in op het versterken van het oplossingsvermogen of het activeren van de sociale omgeving van de inwoner. Daarbij zijn drie leidende principes van belang: vraaggericht werken, mensen aanspreken op eigen verantwoordelijkheid en mensen helpen zichzelf te helpen.
- *Integraal werken en maatwerk*. De gemeente werkt aan het realiseren van een integrale benadering in samenhang met verschillende terreinen in het sociaal domein. De ondersteuning richt zich op leefgebieden. Als bestaande voorzieningen onvoldoende passend zijn, dan wordt maatwerk geleverd. Dit moet bereikt worden door: een integrale toegang (Sociaal Plein), inzet onafhankelijke cliëntondersteuning, scholing professionals in integraal kijken en een sluitende ketenbenadering.

Onderbouwing

Integraal beleidskader sociaal domein

De gemeente Oldenzaal heeft een integraal beleidskader voor het sociaal domein (2022) 'iedereen doet mee'. Afzonderlijke actuele beleidskaders voor de Wmo, Jeugdhulp of Participatiewet zijn er niet. Het integraal beleidskader sluit aan bij het Masterplan Sociaal Domein uit maart 2021 waarin de strategische kaders voor het Oldenzaals sociaal domein zijn opgenomen. Preventie, integraal werken en strategisch partnerschap zijn de centrale thema's in het beleidskader. Oldenzaal is voor de ondersteuning van

inwoners, zodat iedereen mee kan doen. Waarbij wordt gestreefd naar een krachtige samenleving, met zelfredzame, gezonde en verbonden inwoners die zich veilig voelen. Het beleidskader beschrijft de doelstellingen die aan de hand van drie principes richting geven aan beleid en uitvoering in het Oldenzaals sociaal domein:

- Wij werken vraaggericht vanuit de bedoeling. We werken vanuit de vraag van de inwoner en streven ernaar dat alle inwoners actief deelnemen aan de samenleving.
- Wij spreken mensen aan op hun eigen verantwoordelijkheid. Uitgangspunt is gedeelde verantwoordelijkheid in plaats van 'recht hebben op'. Dat betekent dat we zelfredzaamheid stimuleren.
- Wij komen om weer te gaan. Daarbij is het uitgangspunt dat we het belangrijk vinden mensen te helpen zichzelf te helpen (= reablement). Dat geldt zowel voor de maatwerkvoorzieningen, als voor algemene en voorliggende voorzieningen.

Gestuurd wordt op een viertal effecten zoals in navolgende figuur uit het beleidskader is weergegeven.



Welke rol spelen preventie, participatie, zelfredzaamheid en individueel maatwerk?

In het beleidsplan is specifiek aandacht voor **preventie**: 'Op basis van het masterplan sociaal domein willen we in de nabije toekomst meer, gericht en gestructureerde inzetten op het normaliseren van problematiek en het aanbieden van preventieve activiteiten en lichte ondersteuning' (p18). Concreet wil de gemeente inzetten op:

- Het versterken van de samenwerking met onze partners in de sociale basis. Zij zijn als strategische partners samen met de gemeente verantwoordelijk voor het uitvoeren van preventie. Deze samenwerking moet uitgebouwd worden als voorwaarde voor succesvolle inzet op preventie.
- Effectief en efficiënt vormgeven van onze preventieaanpak door middel van gebruik van de preventiematrix met kritisch oog op de kosten en verwachte opbrengsten van preventie;
- Het vergroten van inwonerbetrokkenheid op het gebied van de preventieve aanpak. Daarvoor is nodig dat er vanuit de betrokken organisaties in de sociale basis een goed contact wordt onderhouden met voor hen relevante groepen van inwoners. De inwoners worden door hen

gestimuleerd mee te denken en doen aan het ontwikkelen of bijstellen van activiteiten en de uitvoering daarvan, bijvoorbeeld door middel van inwonerpanels, met buurtbudgetten en wijkinloop.

Zelfredzaamheid en participatie. In het integraal beleidskader voor het sociaal domein (2022) staat dat bij het ondersteunen van (kwetsbare) inwoners de eigen kracht zo goed mogelijk wordt benut en deze zo goed mogelijk in wordt gezet. De eigen kracht en het sociaal netwerk van Oldenzaal vormen de basis. Daarbij zet Oldenzaal sterk in op preventie. De focus ligt daarbij steeds op het versterken van het oplossingsvermogen of de activering van de sociale omgeving van de inwoner. Samenwerking met strategische partners als werkgevers, welzijns- en culturele instellingen, zorgaanbieders, onderwijs en sportverenigingen maakt daar een belangrijk onderdeel van uit. Oldenzaal heeft aandacht voor de verschillen tussen mensen. Er kan een groei in zitten naar het weer zelfstandig oppakken van bepaalde activiteiten in het dagelijks leven, maar regelmatig is dit niet mogelijk. Oldenzaal stimuleert mensen zelf te doen wat ze zelf kunnen maar ondersteunen ook verder, daar waar de grenzen aan leerbaarheid en zelfredzaamheid bereikt zijn. Ten slotte zet de gemeente in op zelfredzaamheid en participatie aan de hand van de drie leidende principes die eerder hierboven zijn beschreven.

Een ander thema dat aandacht krijgt is **integraal werken en maatwerk**. Zo valt te lezen: 'In Oldenzaal wordt hard gewerkt aan het realiseren van een integrale benadering en daardoor tevens het bieden van integrale ondersteuning aan de inwoner. Dit houdt in dat er wordt gestreefd naar een samenhang tussen de verschillende terreinen in het sociaal domein. Hierbij wordt er zoveel mogelijk ontschot gewerkt en benaderen we ondersteuning vanuit de verschillende leefgebieden (wonen, mobiliteit, werk en inkomen, sociaal netwerk, gezondheid).'

(p 21). Daarbij wordt ook de verbinding gelegd met maatwerk. Voor de eigen gemeentelijke uitvoering geldt in ieder geval dat de gemeente bij ondersteuningsvragen van inwoners de oplossing primair zoekt in de eigen kracht en algemene voorzieningen. Pas wanneer dat niet voldoende passend is, dan bieden we ondersteuning in de vorm van maatwerk. Dat vraagt om een manier van werken waarbij de gemeente zich richt op preventie en integraal werken.

Concreet wil de gemeente inzetten op:

- Een integrale toegang als instrument om de integrale benadering te versterken, voor de inwoners voor al hun vragen (vraaggericht werken). Deze toegang zal door een aantal belangrijke partners binnen het sociaal domein en de gemeente gevormd worden en biedt zowel toegang tot het aanbod vanuit de brede sociale basis als maatwerkvoorzieningen op basis van de 3 belangrijkste terreinen te weten Jeugdwet, de Wmo en de Participatiewet (gestart is met het Sociaal Plein);
- Betere inzet van de onafhankelijke cliëntondersteuner daar waar nodig ter versterking van de positie van de inwoner. De ondersteuning is redelijk bekend bij de inwoners, toch wordt er weinig gebruik van gemaakt. De gemeente gaat de inzet stimuleren door enerzijds meer bekendheid te geven aan de onafhankelijk cliëntondersteuner en anderzijds inwoners te stimuleren er gebruik van te maken;
- Scholing van professionals in de uitvoering in integraal kijken naar (problematiek van) de inwoner.
- Een sterke verbinding tussen de integrale toegang van de gemeente en de organisaties en instellingen daarom heen;
- Een sluitende ketenbenadering (op- en afschalen met warme overdracht, regie over de keten). Zo mogelijk wordt een netwerkaanpak toegepast met eenduidige regievoering, waarbij de gehele keten betrokken is;
- Toewerken naar een situatie waarbij de AVG geen beletsel is om bovenstaande naar behoren uit te voeren.

Hierna zijn per wet de beleidsregels, regelingen of voorzieningen weergegeven.

Jeugd

Beleidsregels en regelingen

De gemeente Oldenzaal beschikt over de volgende beleidsregels en regelingen:

Beleidsregel, regeling	Regelt
Beleidsregels Jeugdhulp 2023	<ul style="list-style-type: none">▪ Procedure, meldingen, onderzoek aanvraag▪ Een individuele beoordeling "eigen kracht"▪ Vormen van jeugdhulp▪ Hoe de jeugdhulp wordt geleverd
Besluit Jeugdhulp gemeente Oldenzaal 2023	<ul style="list-style-type: none">▪ Vorm individuele voorzieningen▪ Naturaverstrekking en Persoonsgebonden budget▪ Bijdrage in kosten, inlichtingenplicht en controle▪ Tarieven voorzieningen jeugdwet 2023
Werkinstructie aanpak 18-/18+ en het perspectiefplan	<ul style="list-style-type: none">▪ Een perspectiefplan waarin de leefgebieden in kaart worden gebracht en de risico's beschreven▪ Aanpak jeugdigen 16,5 jaar▪ Aanpak jeugdigen 17,5 jaar▪ Overdracht jeugdige (naar Wmo, andere gemeente) of overname jeugdige op externe verwijzing.
Verordening maatschappelijke ondersteuning 2022 en 2025	<ul style="list-style-type: none">▪ Melding, onderzoek en aanvraag▪ Maatwerkvoorziening▪ Bijdrage in kosten▪ Kwaliteit en veiligheid▪ Waardering mantelzorgers en tegemoetkoming zelfredzaamheid▪ Klachten, medezeggenschap, Inspraak en gegevensbewerking

Doelgroepen gemeentelijk beleid

De gemeente heeft in het beleid geen specifieke doelgroepen benoemd op het vlak van opvoeden en opgroeien. Dit is ook bevestigd in de interviews met de beleidsmakers. De beleidsregels Jeugdhulp richten zich logischerwijs op de doelgroep gezinnen en jeugdigen. Het gevolg is dat de gemeente ook niet specifiek monitort en stuurt op de ontwikkeling van vragen en behoeften bij specifieke doelgroepen.

Wmo

Beleidsregels en regelingen

De gemeente Oldenzaal beschikt over de volgende beleidsregels en regelingen waar inwoners een beroep op kunnen doen:

Beleidsregel, regeling	Regelt
Beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning 2023 en 2025	<ul style="list-style-type: none">▪ Melding, onderzoek en aanvraag▪ Maatwerkvoorziening▪ Bijdrage in kosten▪ Kwaliteit en veiligheid▪ Waardering mantelzorgers en tegemoetkoming zelfredzaamheid▪ Klachten, medezeggenschap, Inspraak en gegevensbewerking
Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Oldenzaal 2023 en 2025	<ul style="list-style-type: none">▪ Vorm maatwerkvoorziening▪ Naturaverstrekking▪ Persoonsgebonden budget▪ Bijdrage in kosten

Verordening maatschappelijke ondersteuning 2022 en 2025	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informatieplicht en controle ▪ Melding, onderzoek en aanvraag ▪ Maatwerkvoorziening ▪ Bijdrage in kosten ▪ Kwaliteit en veiligheid ▪ Waardering mantelzorgers en tegemoetkoming zelfredzaamheid ▪ -Klachten, medezeggenschap, Inspraak en gegevensbewerking
---	---

Doelgroepen gemeentelijk beleid

De gemeente heeft in het beleid geen specifieke doelgroepen benoemd op het vlak van de Wmo. Dit is ook bevestigd in de interviews met de beleidsmakers..

Participatie

Beleidsregels en regelingen

De gemeente Oldenzaal beschikt over de volgende beleidsregels en regelingen waar inwoners een beroep op kunnen doen:

Beleidsregel, regeling	Regelt
Beleidsregels éénmalige energietoeslag 2023 gemeente Oldenzaal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eénmalige energietoeslag ▪ Doelgroep ▪ Voorwaarden, Inkomen en hoogte energietoeslag ▪ Ambtshalve toekenning, aanvraag, betaling en hardheidsclausule
De inkomstenvrijlating per 1 januari 2023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De nieuwe vrijlatingsregeling ▪ De volgorde van de verschillende vrijlatingen ▪ De aanpak van het zittende bestand
Uitvoeringsregels toelating tot schuldhulpverlening gemeente Oldenzaal 2017	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De doelgroep ▪ Aanbod schuldhulpverlening ▪ Verplichtingen ▪ Weigering of beëindiging schuldhulpverlening ▪ Recidive – nieuw verzoek ▪ Hardheidsclausule en onvoorziene omstandigheden
Vergoedingenlijst Bijzondere bijstand 2023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitgangspunten voor verstrekking ▪ Wanneer en in welke vorm bijzondere bijstand verstrekt wordt
Werkproces “Beschut werken”, 2017	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voor wie, aanvraag, advies UWV aan gemeente, werkproces, plaatsing, rechtsbescherming en financiële stroming.
Beleidsregels re-integratie Participatiewet 2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie waarvoor aanspraak kan maken op ondersteuning bij arbeidsinschakeling ten behoeve van het realiseren van de kortste weg naar algemeen geaccepteerde arbeid waartoe deze in staat is. ▪ Regelt verschillende vormen van ondersteuning (proefplaats, detachingsbaan, scholing, leerwerktraject, interne werkbegeleiding, jobcoach, participatieplaats, sociale activering, werkplekaanpassingen)

	<ul style="list-style-type: none"> Regelt financiële zaken als loonkostensubsidie en beschikbare budgetten voor inzet van ondersteuningsmiddelen (o.a. jobcoaching).
--	---

Doelgroepen gemeentelijk beleid

De doelgroepen van het gemeentelijk beleid zijn niet specifiek benoemd in beleidskaders. Wel zijn specifieke regelingen bedoeld voor specifieke groepen. Dat is onderstaand weergegeven.

Beleidsplan	Benoemde doelgroepen
Beleidsregels éénmalige energietoeslag 2023 gemeente Oldenzaal	Doelgroep: De éénmalige energietoeslag 2023 is bedoeld voor huishoudens met een inkomen tot 120% van de van toepassing zijnde bijstandsnorm én woonachtig in een zelfstandige woonruimte. Niet tot de doelgroep wordt gerekend: a. in een inrichting verblijvende persoon van 21 jaar of ouder die in aanmerking komt voor de zak- en kleedgeldnorm; b. personen jonger dan 21 jaar; c. personen jonger dan 27 jaar en aanspraak maakt op studiefinanciering op grond van de Wet studiefinanciering 2000; of d. personen die uitsluitend met een briefadres ingeschreven staan in de basisregistratie personen (BRP).
De inkomstenvrijlating per 1 januari 2023	De inkomstenvrijlating is bedoeld voor de werknemer die met loonkostensubsidie werkt;
Uitvoeringsregels toelating tot schuldhulpverlening gemeente Oldenzaal 2017	Schuldhulpverlening in Oldenzaal staat open voor bezoekers van 18 jaar of ouder die inwoner van de gemeente Oldenzaal zijn.
Vergoedingenlijst Bijzondere bijstand 2023	Doelgroep. Uitgangspunten hierbij zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Er is geen vergoeding mogelijk als er sprake is van een voorliggende voorziening; • De kosten moeten als noodzakelijk zijn aan te merken; • De kosten kunnen niet als algemeen gebruikelijk worden aangemerkt; • De kosten kunnen niet uit het inkomen en/of vermogen worden voldaan; • Er wordt rekening gehouden met de draagkrachtregels en de bepalingen ingevolge de PW
Werkproces "Beschut werken" 2017	Doelgroep: -mensen met arbeidsvermogen die uitsluitend in beschutte omgeving onder aangepaste omstandigheden de mogelijkheid hebben om aan het arbeidsproces deel te nemen, een betaalde dienstbetrekking krijgen waarmee zij in hun levensonderhoud kunnen voorzien. Dagbesteding of vrijwilligerswerk zijn geen adequate vorm van beschut werk omdat er geen sprake is van een dienstbetrekking.
Beleidsregels re-integratie Participatiewet 2024	Doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> - Uitkeringsgerechtigden - anw'ers (Algemene Nabestaandenwet) en niet-uitkeringsgerechtigden re-integratievoorzieningen aanbieden om daarmee arbeidsinschakeling mogelijk te maken

3.3 Bevindingen leveren van maatwerk & omgang aanpassingen

3. In hoeverre wordt binnen het gemeentelijk sociaal domein ruimte gegeven voor individueel maatwerk?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- De gemeente heeft tot doel ruimte voor maatwerk te bieden en biedt daardoor in de regelingen ook ruimte. Dat er ruimte is voor maatwerk wordt door zowel de gemeentelijke uitvoerders als de uitvoerders van partners ervaren.

Onderbouwing

Volgens de uitvoerende professionals van de gemeente en de partners actief om en in het Sociaal Plein bieden de gemeentelijke beleidskaders zeker ruimte voor individueel maatwerk. Deze ruimte kan worden geclaimd door helder aan te geven hoe het maatwerk bijdraagt aan de in het gemeentelijk beleid beoogde maatschappelijke effecten, te weten:

- Zelfredzaamheid
- Verbondenheid
- Veiligheid
- Gezondheid

In beginsel is hierdoor ruimte om te schakelen tussen diverse regelingen. Bijvoorbeeld: als een jeugdzorgconsulent signaleert dat een gezin financiële problemen heeft, kan het zinvol zijn om eerst (tijdelijk) de participatiewet in te schakelen voordat psychosociale hulp wordt ingezet. Vanuit de praktijk zijn nog een aantal voorbeelden van maatwerk genoemd. Bijvoorbeeld dat waar in plaats van kinderen, de ouders uit huis zijn geplaatst. Daarvoor is een chaletje gehuurd waarin ouders verblijven en twee honden naar het asiel zijn gegaan. Uitvoerders is er alles aan gelegen om mensen aan het werk te krijgen. Als vervoer naar de werkgever voor de inwoner dan moeilijk is, is er een vervoersvoorziening geregeld. Of een huisvestingsvraag van twee volwassen kinderen die niet zonder begeleiding konden wonen.

Over het algemeen zijn uitvoerende partners van de gemeente tevreden over de samenwerking met de gemeente als het gaat om het leveren van maatwerk. De lijnen zijn kort en er is ruimte om te overleggen met de gemeente over mogelijke oplossingen. De gemeente betreft partners ook actief bij gezamenlijke beleidsontwikkeling binnen het sociaal domein. Goede voorbeelden hiervan zijn het Masterplan Sociaal Beleid en Beleidsplan armoede: uitvoerende partners zijn actief betrokken in de ontwikkelfase van deze plannen. Ook worden medewerkers van uitvoeringspartners geregeld door de gemeente gevraagd om bij te dragen aan beleidsvorming via werkgroepen, stuurgroepen, etc. Partners die hulp bieden vanuit de Wmo geven aan dat ook inwoners over het algemeen positief zijn over het contact met de gemeente. Zij hebben het gevoel dat ze meegenomen worden en meetellen. Voor de Jeugdwet geldt dat het onderlinge contact tussen de gemeente en partners goed is. Partners hebben korte lijnen met de gemeente en de partners hebben het gevoel serieus genomen te worden door de gemeente.

4. In hoeverre worden binnen het gemeentelijk sociaal domein beleid, beleidsregels en werkwijzen aangepast op basis van ervaringen van professionals in de uitvoering, en op basis van ervaringen, bezwaren en klachten van inwoners?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- Beleid, beleidsregels en werkwijzen worden aangepast als gevolg van:
 - Landelijke wijzigingen in wet- en regelgeving (bv abonnementstarief huishoudelijke hulp)
 - Regionale afspraken over inkoop, bijvoorbeeld doordat nieuwe inkoopafspraken worden gemaakt.
 - Klachten en bezwaren, bijvoorbeeld het informeren over wettelijke afhandelingstermijnen in brieven van de gemeente.
 - Signalen van uitvoerders en inwoners zoals het informeren over wachttijden bij zorgaanbieders.
- Van een gestructureerde cyclus van leren en verbeteren binnen teams, met uitvoerende partners, al dan niet domeinoverstijgend is nog geen of in beperkte mate sprake. De start van het Sociaal Plein heeft daar wel een aanzet voor gegeven.

Onderbouwing

Uit de documentenstudie blijkt dat de beleidsregels zijn aangepast in de afgelopen jaren als gevolg van lokale beleids-, landelijke en regionale ontwikkelingen. Bijvoorbeeld omdat de Centrale Raad voor Beroep meerdere uitspraken heeft gedaan over de toepassing van een stappenplan om een volledig onderzoek naar de ondersteuningsbehoefte van inwoners te doen. Dat is in 2023 opgenomen in de beleidsregels. Ook zijn de voorwaarden voor het verstrekken van een persoonsgebonden budget (PGB) aangescherpt bij de Jeugdwet en de Wmo. In regionaal verband is gewerkt aan de aanpak van zorgfraude, als gevolg waarvan beleidsregels zijn aangepast. Een ander voorbeeld is het aanpassen van het normenkader Huishoudelijke Ondersteuning mede omdat dit in de nieuwe contractering van aanbieders voorgeschreven is.

Ook klachten en bezwaren kunnen leiden tot aanpassingen. Zo brengt de commissie bezwaarschriften jaarlijks een verslag uit met aanbevelingen voor aanpassingen. Bijvoorbeeld door in het cliëntervaringsonderzoek ook vragen te stellen over de ervaringen met de inzet van medisch adviseurs (2022) en het informeren van inwoners over de wettelijke afhandelingstermijnen in de Wmo (2023).

Uitvoeringspartners geven aan dat de gemeente zeker ruimte biedt om signalen terug te geven over verbeterpunten in de werkwijze en beleidsregels. Een goed voorbeeld is de start van het Sociaal Plein in 2020. Uitvoerende partners konden actief meedenken over nieuwe beleidslijnen op grond van praktijkervaringen. Dat laatste kan leiden tot mogelijke aanpassingen. Bijvoorbeeld waar het de beleidsregels voor Bijzondere Bijstand betreft. Het verschil maken in het draagvlakpercentage zoals gespecificeerd in de beleidsregels bleek niet werkbaar in de praktijk: het vormt een drempel voor huishoudens die leven met bestaansonzekerheid. Ook het informeren van inwoners over wachttijden bij zorgaanbieders is een voorbeeld om de verwachtingen over de snelheid waarmee hulp kan worden ingezet realistisch te houden.

Verbeterpunten zijn er ook. Nieuwe beleidslijnen worden niet altijd doorgevoerd naar de praktijk. Het blijft constant zoeken met elkaar naar de beste route. Daarbij hebben uitvoerende partners wisselende ervaringen met consultants van de gemeente. Waar de één goed meedenkt (met name bij jeugd) lijken andere soms vast te zitten in oude patronen (meer genoemd bij Wmo). Een verklaring die daarvoor is gegeven, zijn wisselingen in uitvoerende en leidinggevende medewerkers.

Vooralsnog zijn er in het sociale domein breed (over de drie wetten heen) geen vaste momenten, methodieken of processen belegd waarin gemeentelijke medewerkers (beleid en consultants) tussentijds samen reflecteren op de vraag of werkwijzen, regelingen en beleid moeten worden aangepast op grond van de praktijkervaringen van professionals en/of ervaringen van inwoners. Voor elk van de wetten afzonderlijk is wel sprake van afstemming (al dan niet regulier) tussen beleid en de consultants. Er zijn intercollegiale overlegmomenten tussen beleidsmedewerkers en de diverse teams van consultants (Wmo, Jeugdzorg en Participatiewet). Maar die worden als te vrijblijvend ervaren om te kunnen spreken van structureel leren en verbeteren. Vooralsnog worden daar vooral lopende zaken besproken. De overlegmomenten gaan meestal over individuele gevallen en aanvragen. Ook komen de implementatie van de nieuwe inkoop en beleidsmatige ontwikkelingen hier aan de orde. Verbeterpunten zijn genoemd vanuit verschillende respondenten. Soms wordt nog te veel gedacht vanuit drempels (waarom kan het niet) en kan meer worden gedacht hoe het wel kan. Dat vraagt ook aansturing hierop vanuit het ambtelijke management. Uitvoerende partners zien bij andere gemeenten daar goede voorbeelden van.

De verbindende rol tussen beleid en uitvoeringspraktijk ligt vooral bij de medewerkers kwaliteit en monitoring. Zij geven hier vorm aan via initiatieven als:

- *Klantreizen*: Hiervoor is een projectteam opgezet dat klantreizen in beeld brengt n.a.v. klachten en signalen van inwoners. Deze methodiek is nuttig gebleken om snel in kaart te brengen wat mogelijke 'quick wins' zijn en welke verbeteringen wenselijk zijn op lange termijn.
- *Instructiebijeenkomsten*: Bijvoorbeeld de voorwaarden en gevolgen van nieuwe aanbestedingen en bijbehorende contracten presenteren.

4

**BEVINDINGEN LEEFWERELD:
UITVOERINGSPRAKTIJK,
ERVARINGEN EN RESULTATEN**

4. Bevindingen leefwereld: uitvoeringspraktijk, ervaringen en resultaten

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk is opgebouwd langs de onderzoeksvragen benoemd in het vorig hoofdstuk. Elke onderzoeksvraag wordt op hoofdlijnen beantwoord. Daarna volgt de onderbouwing daarvan. De snelle lezer kan volstaan met het lezen van de tekstblokken met de beantwoording van de onderzoeksvragen op hoofdlijnen.

4.2 Bevindingen perspectief inwoners

5. Wat zijn in elk van de doelgroepen de ervaringen als het gaat om de uitvoering van het beleid en de handhaving?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- *Vinden van hulp.* Bij de jeugdhulp ervaren gezinnen dat het lastig was om de weg naar hulp te vinden. Bij de Wmo vinden inwoners de weg naar hulp via verwijzers zoals (huis)artsen. Bij de Participatiewet vinden inwoners zelf de weg naar de gemeente.
- *Ervaring met hulp van de gemeente.* Bij jeugdhulp duurde het bij meerdere gesproken gezinnen lang voordat de hulp daadwerkelijk startte. Er is meermaals contact met de gemeente over de hulp als de hulp is gestart. Bij de Wmo kan het voor sommige vormen van hulp (huishoudelijke hulp) langer duren voordat deze geboden kan worden. Dat komt door huidige wachttijden bij de aanbieders, maar ook wachttijden bij de gemeente in het verleden. Bij de Participatiewet zijn de ervaringen met de gemeente wisselend positief (vaste contactpersoon, snel geholpen) en negatief (wisselende contactpersonen, angst voor verlies van ondersteuning).
- *Ondersteuning vanuit directe omgeving.* Bij zowel de jeugdhulp als bij Wmo krijgen inwoners hulp uit de directe omgeving. Bij de Participatiewet is dat niet het geval.
- *Wensbeeld voor anderen.* Bij zowel jeugdhulp als Wmo is de snelheid waarmee hulp beschikbaar is een verbeterpunt, als de hulp er is, dan wordt deze als goed ervaren. Bij de Participatiewet is de snelheid van handelen van de gemeente een positief punt.

Onderbouwing

In de interviews met inwoners hebben we hun ervaringen geanalyseerd aan de hand van vier thema's: het vinden van hulp, de ervaring met gemeentelijke hulp, ondersteuning door de omgeving, en wat goed gaat of beter kan. In dit hoofdstuk worden de ervaringen per wet beschreven. In bijlage 2 is het analyseschema toegevoegd dat we hebben gebruikt voor deze analyse. Daarnaast worden de ervaringen van de inwoners uit onze gesprekken aangevuld met informatie uit de cliëntervaringsonderzoeken (CEO's) uit 2022 over jeugd, Wmo en Participatie.

Jeugdzorg

Vinden van hulp. De meeste gesproken gezinnen wisten niet waar ze terecht konden voor ondersteuning. Het duurde lang voordat ze bij het juiste 'loket' waren. Als je als inwoner er eenmaal 'in zit' dan gaat het beter. De verwachting van de ondervraagde gezinnen is dat voor veel gezinnen de weg naar de juiste hulp vinden lang zal zijn. Pas als het gezin echt in beeld is, lukt het de gemeente om deze gezinnen te bereiken is hun verwachting. Gezinnen kunnen eerder in beeld komen als preventie en vroegsignalering plaatsvindt

op school. Maar dit gebeurt nog weinig. Uit de gesprekken met de uitvoerende professionals blijkt dat de gemeentelijke beschikking vaak snel is geregeld als het gezin de weg naar de gemeente heeft gevonden. De school wordt gezien als een logische plek voor vroegsignalering.

Ervaring met de hulp door de gemeente. Het merendeel heeft lang moeten wachten op passende hulp. Het is soms een hele zoektocht om na te gaan wat bij het gezin en de kinderen past. Gezinnen hebben wisselend positieve en minder positieve ervaringen met de gemeentelijk contactpersoon. Sommigen geven aan een vaste contactpersoon te hebben en daar tevreden over te zijn. Terwijl anderen aangeven dat het contact met de gemeente persoonsafhankelijk is. Een meerderheid geeft aan dat het contact met gemeente meer dan eens is en meer gericht op tussentijdse evaluatie. De geboden hulp voorkomt verergering van en maakt problemen behapbaar. De meeste gezinnen verwachten dat ze bij klachten over de hulp wel de route naar het indienen daarvan weten te vinden. Uitvoerende professionals herkennen dat voor sommige vormen van hulp langere wachttijden gelden, met name in de specialistische GGZ geldt dat het lang kan duren voordat de diagnostiek is uitgevoerd. Verkend wordt of de inzet van tijdelijke hulp uitkomst kan bieden als overbrugging. Aangegeven wordt daarnaast dat bij externe (niet gemeentelijke verwijzers zoals de huisarts) de gemeente hierop minder tot geen invloed heeft.

Ondersteuning door familie, sociaal netwerk. Het merendeel van de gezinnen krijgt ook hulp vanuit grootouders en vrienden en die hulp is merendeels effectief: 'alle hulp draagt bij'. Gezinnen wensen voor de toekomst dat zij vooral handvatten krijgen bij de opvoeding van hun kinderen zodat de kinderen uiteindelijk zichzelf kunnen redden.

Wensbeeld voor andere gezinnen. Wat goed is en wat moet blijven is dat andere gezinnen hulp krijgen die niet alleen effectief is voor de kinderen, maar ook de ouders ontlast. De hulp die nu wordt ontvangen wordt ervaren als professioneel. Een verbeterpunt is de snelheid waarmee de uiteindelijke hulp beschikbaar is.

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek gemeente Oldenzaal 2024

De gemeente laat jaarlijks cliëntervaringsonderzoeken uitvoeren. Uit het onderzoek dat in augustus 2024 is uitgebracht blijkt dat voor ouders over het algemeen de weg naar jeugdhulp goed te vinden is. De meest voor de hand liggende route voor cliënten is via de huisarts, omdat inwoners deze vaak al kennen. De mogelijkheid tot jeugdhulp via de gemeente lijkt minder bekend te zijn. Over de snelheid waarmee men terecht kan bij de huisarts of gemeente zijn cliënten te spreken. Over de wachttijd tot de jeugdhulp zijn soms minder positieve geluiden. Ook wordt volgens jeugdhulpcliënten en hun ouders niet altijd gevraagd naar andere benodigde hulpvormen. Over het algemeen zijn jeugdhulpcliënten (of hun ouders/verzorgers) zeer tevreden over de dienstverlening van de gemeente Oldenzaal. Zij krijgt als gemiddeld rapportcijfer een 7,9. De gesprekken met de gemeente werden als prettig en duidelijk ervaren. Een cliënt hoorde wel dat er verschil zit in de deskundigheid van contactpersonen bij de gemeente. Over het algemeen is de schriftelijke communicatie vanuit de gemeente goed, maar het kan soms nog wat begrijpelijker. Over het algemeen zijn cliënten zeer tevreden over de kwaliteit van de jeugdhulp. Over de jaren heen is een toename te zien. Grootste verbeterpunten zijn de wachttijden en de soms moeizame communicatie met de hulpverlener. Cliënten ondervinden veel positieve effecten van de jeugdhulp. Cliënten voelen zich beter, het gaat beter met hun gedrag en de thuissituatie wordt vaak ook beter.

Wmo

Vinden van hulp. Inwoners hebben de weg naar hulp merendeels via verwijzers (zoals (huis)artsen) gevonden. Inwoners verwachten dat andere inwoners de hulp uiteindelijk ook wel weten te vinden op deze manier. Inwoners hebben weinig tot geen beeld of de gemeente inwoners met dezelfde vragen (preventief) weet te bereiken.

Ervaring met de hulp door de gemeente. Sprake is van wisselend beeld over de tijdigheid van de hulp: bij de een gaat het snel en bij de ander duurt het lang(er). Het contact met de gemeente wordt als positief ervaren. De meeste inwoners geven dat dat ze eenmalig contact met gemeente hebben. De hulp is vooral gericht op het voorkomen of vertragen van verergering van de situatie. Het gaat om de beperking behapbaar te maken en soms deels op te lossen. Als sprake zou zijn van klachten, dan zouden inwoners die of bij de gemeente of bij de zorgorganisatie neerleggen. Uitvoerende professionals herkennen dat het soms lang kan duren bij de Wmo voordat de beschikking en/of de hulp er is. Sprake is geweest van wachttijden bij de gemeente als het gaat om Wmo-aanvragen. In de zomervakantieperiode is het lastiger om huishoudelijke hulp te starten. Uitvoerende professionals herkennen niet dat er vaak maar eenmalig contact is met de gemeente.

Ondersteuning door familie, sociaal netwerk. Alle inwoners krijgen hulp uit de omgeving (vaak kinderen) en dat draagt bij aan het verbeteren van de situatie. Ook de professionele hulp helpt; het gaat om 'de combinatie van alles'.

Wensbeeld voor andere inwoners. Gesproken inwoners geven aan dat zij andere inwoners in eenzelfde situatie toewensen dat zij aangepast kunnen wonen of zo lang mogelijk thuis kunnen blijven. Inwoners vinden het belangrijk dat de gemeente snel beslist en dat er snel hulp wordt geleverd. Dat is in een aantal gevallen niet gebeurd. Daarnaast uiten inwoners zorgen over de vervanging van hulp als een hulpverlener uitvalt.

Uit de interviews met uitvoerende professionals blijkt dat vooral in de Wmo de gemeentelijke uitvoering hapert. Hier zijn de wachtlijsten lang, het lijkt alsof het wegwerken hiervan lastig is. Ook zijn er veel personele wisselingen. Inwoners en partners krijgen daardoor te maken met veel wisselende consultants als inwoners voor de eerste keer contact zoeken met de gemeente. Wat je voor elkaar krijgt en wat niet, hangt sterk af van de persoon met wie je te maken krijgt, om welke soort hulp het gaat en hoeveel contact er is tussen inwoner en hulpverlener. Bij multi-problematiek zijn gezinnen al in beeld en is minder sprake van wisselende contacten.

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek gemeente Oldenzaal 2024

Vaak horen cliënten van naasten in hun omgeving of een zorgverlener/-organisatie waar zij met hun hulpvraag terecht kunnen. Het Sociaal Plein in het stadhuis lijkt niet bij iedereen bekend te zijn. Van de Wmo-cliënten die wel contact hadden met het Sociaal Plein voelde een grote meerderheid zich snel geholpen en bijna iedereen voelde zich serieus genomen. Over het algemeen kunnen cliënten snel terecht voor een keukentafelgesprek. Wel is daarna tussentijdse informatie over de verdere wachttijd gewenst. Wmo-cliënten zijn zeer tevreden over de bejegening van medewerkers tijdens het keukentafelgesprek. Soms is er sprake van wisselingen bij Wmo-consulenten, wat de ene persoon storender vindt dan de ander. Er wordt niet altijd gevraagd of er andere hulpvragen zijn waarbij de gemeente zou kunnen ondersteunen. Voor de meeste cliënten was dit echter ook niet van toepassing, of men had hier zelf geen behoefte aan. Cliënten zijn over het algemeen zeer tevreden over kwaliteit van de Wmo-ondersteuning. Ook kon de hulp binnen een redelijke termijn starten. De ervaringen met specifiek de huishoudelijke hulp zijn wisselender. Sommige cliënten spreken over jonge, onervaren medewerkers, onduidelijkheden in de communicatie over of en wanneer de hulp komt of over te weinig uren. Cliënten ervaren positieve effecten door de ontvangen hulp. Hun kwaliteit van leven wordt beter en zij ervaren meer rust aan hun hoofd. De hulp zorgt voor meer zelfredzaamheid en participatie.

Participatiewet

Vinden van hulp. Inwoners nemen vaak zelf contact op met de gemeente voor een andere hulpvraag en worden vervolgens doorverwezen naar hulp vanuit de Participatiewet. De gemeente pakt hulpvragen snel op volgens de inwoners. Inwoners kunnen niet inschatten of andere inwoners met dezelfde hulpvragen de gemeente ook zouden weten te vinden.

Ervaring met de hulp door de gemeente. De inwoners ervaren tijdige hulp en hebben of een vaste contactpersoon of wisselende contactpersonen bij de gemeente. In een enkel geval is de relatie met de gemeente verslechterd uit angst voor het verlies van hulp. De hulp zorgt ervoor dat problemen behapbaar worden gemaakt en in een enkel geval verbetert de situatie. Sprake is van een wisselend (positief en negatief) beeld. Voor klachten denken de inwoners vooral bij de gemeente terecht te moeten.

Ondersteuning door familie, sociaal netwerk. Geen van de gesproken inwoners krijgt hulp vanuit het eigen netwerk (familie / vrienden).

Wensbeeld voor andere inwoners. Wat al goed is de snelheid van het handelen van de gemeente. Verbeterpunten zijn er ook: bijvoorbeeld meer informatie over de jobcoach die ingezet wordt en het hebben van een vaste contactpersoon bij de gemeente.

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek gemeente Oldenzaal 2024

Cliënten weten de gemeente te vinden bij hulpvragen op het gebied van de Participatiewet. De cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek maken gebruik van inkomensvoorzieningen (klantmanager inkomen) en voorzieningen gericht op het vinden van werk (klantmanager Werk). Ongeveer de helft van de respondenten heeft daarnaast ook gebruik gemaakt van kwijtschelding van gemeentelijke lasten en aanvullende inkomensvoorzieningen zoals de individuele inkomensvoorziening, het bijdragefonds en de energietoeslag. Vaak worden zij hierover getipt door mensen uit hun naaste omgeving. Niet alle cliënten zijn bekend met de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Het lijkt er echter op dat hier ook niet altijd behoefte aan is. Ook bij cliënten Participatiewet wordt niet altijd gevraagd of er andere hulpvragen zijn waarbij de gemeente zou kunnen ondersteunen. Voor de meeste cliënten was dit echter ook niet van toepassing, of men had hier zelf geen behoefte aan. Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de klantmanager inkomen. De klantmanager wordt ervaren als deskundig en begripvol. Cliënten die iets minder tevreden zijn wensen meer aandacht voor de persoonlijke situatie en zien graag meer vertrouwen in de cliënt. Ook over de klantmanager werk zijn cliënten te spreken. Zij worden als begripvol ervaren, helpen goed en leggen alles duidelijk uit. Sommige cliënten verwachten meer initiatief van de klantmanager en willen dat er meer rekening gehouden wordt met de persoonlijke situatie. Niet bij alle cliënten worden in hun ogen passende oplossingen geboden bij het zoeken naar werk. Sommige cliënten hebben te maken met wisseling van klantmanagers. Dit wordt verschillend ervaren. De schriftelijke communicatie vanuit de gemeente wordt niet altijd als prettig ervaren. De toon en begrijpelijkheid van de communicatie sluit soms niet goed aan bij de inwoner. Cliënten ervaren positieve effecten van de ondersteuning vanuit de Participatiewet. Cliënten krijgen duidelijkheid, kunnen beter rondkomen en krijgen hulp met het regelen van de ondersteuning. Een enkeling ervaart stress door de druk vanuit de gemeente. De meerderheid van de cliënten maakt ook gebruik van miniregelingen. Ook dit zorgt ervoor dat cliënten beter kunnen rondkomen. Ook kunnen zij beter meedoen in de samenleving. Wanneer dit niet het geval is dan is dit bijvoorbeeld vanwege een taalbarrière, gezondheidsproblemen of blijvende onzekerheid.

Bevindingen evaluatie sociaal plein mei-juli 2023

In mei 2022 is het Sociaal Plein als integrale toegang tot het sociaal domein actief. Na een jaar is een onderzoek door de gemeente uitgevoerd naar de bekendheid met het Sociaal Plein, de tevredenheid over de dienstverlening door het Sociaal Plein en mogelijke verbeterpunten voor het Sociaal Plein.

Bekendheid met het Sociaal Plein. Respondenten (48 van 86) gaven veelvuldig aan, dat zij – als zij een vraag hebben op het gebied van zorg- in eerste instantie contact met de gemeente opnemen. Het Sociaal plein is als “integrale toegang” bij de inwoners nauwelijks bekend.

Tevredenheid over de dienstverlening door het Sociaal Plein. Het gemiddeld rapportcijfer voor het contact met het Sociaal Plein is 8,3. Verreweg de meeste inwoners geven aan dat het contact heel erg prettig was. Vaak wordt benoemd dat zij vriendelijk te woord zijn gestaan; dat de medewerker goed de tijd nam om te

luisteren en vragen te beantwoorden. Ook de deskundigheid van de beantwoording werd vaak positief genoemd. Verbeterpunten die zijn genoemd betroffen o.a. de lange wachttijd bij de Wmo, op meer locaties in de wijk beschikbaar zijn en betere doorverwijzing vanuit het Klantcontactcentrum van de gemeente.

Aanbevelingen en verbeterpunten. In de evaluatie is een aantal aanbevelingen gedaan. Bijvoorbeeld het vergroten van de bekendheid van het Sociaal Plein, het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid en ruimte voor inloop en een goede ontvangst.

4.3 Bevindingen doelmatigheid en doeltreffendheid

6. In hoeverre is de uitvoering van het beleid (en tevens de handhaving) in het gemeentelijke sociale domein doelmatig?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- Specifieke cijfers over de uitvoeringskosten in het sociaal domein zijn niet beschikbaar in de gemeentelijke documenten.
- De totale lasten voor het sociaal domein dalen in de periode 2020-2022 van ruim 51 miljoen euro naar iets minder dan 50 miljoen euro. Hierna stijgen de lasten naar ongeveer 55 miljoen euro in 2023.
- De overheadkosten gemeentebreed dalen van 9,5% in 2020 naar 9,1% in 2023.
- De gemeente verwacht dat de lasten voor het sociaal domein stijgen tot en met 2025 en afnemen in 2026. Daarnaast verwacht de gemeente dat de overheadkosten gemeentebreed stijgen tot en met 2026

Onderbouwing

We kunnen maar een beperkte uitspraak doen over de doelmatigheid vanwege de beperkte aanwezigheid van gegevens. Wij zien doelmatigheid in dit geval als de verhouding tussen de totale uitgaven in het sociaal domein (Jeugdwet, Wmo, Participatiewet) en wat het directe effect van de hulpverlening is op inwoners. Met andere woorden, het resultaat hangt af van de kosten die echt aan directe hulp voor inwoners worden besteed, verminderd met de organisatiekosten van de gemeente. Op basis van de beschikbare gegevens kunnen we doelmatigheid bepalen door de totale uitgaven van de gemeente, min de overheadkosten, zoals administratiekosten en uitvoeringskosten.

Een dergelijke uitsplitsing van uitvoeringskosten is lastig te maken in de praktijk. De gemeente geeft in de jaarrekeningen bijvoorbeeld aan wat het overheadpercentage is, maar dit is niet uitgesplitst naar taken in het sociaal domein. Daarmee is het lastig om tot een 'klassieke' bepaling van doelmatigheid te komen. Onderlinge vergelijkbaarheid met andere gemeenten is eveneens lastig omdat gemeenten op verschillende manieren de uitvoering van het sociaal domein hebben georganiseerd. Wat voor alle gemeenten wel hetzelfde is, is de wijze waarop zij op taakveldniveau (conform de begrotingsvoorschriften) de lasten moeten rapporteren. Dit doen zij voor de taakvelden die betrekking hebben op het gehele sociaal domein maar ook op het taakveld kosten overhead. Door deze twee tegen elkaar af te zetten, ontstaat een beeld van doelmatigheid. In dit onderzoek zijn de drie gemeenten waarvoor de Rekenkamer onderzoek doet op dit punt met elkaar vergeleken op basis van de aan het Rijk (www.findo.nl) gerapporteerde lasten vanuit de jaarrekeningen 2020, 2021, 2022 en 2023 zie hieronder. Wij zien dit als meest geschikte manier van vergelijking (via Findo) en de door de gemeentelijke gepubliceerde begroting omdat gemeenten verplicht zijn via IV3 om de begroting op een standaard manier te delen. Hiernaast kijken wij afzonderlijk per gemeente naar de gepubliceerde begroting voor 2024, 2025 en 2026, zie figuur 2 hieronder.

Figuur 1. Overzicht gerealiseerde uitgaven sociaal domein Dinkelland, Losser, Oldenzaal 2020-2023 (bedragen x € 1.000)

Lasten naar taakvelden in duizenden euro's	2020			2021			2022			2023		
	Dinkelland	Losser	Oldenzaal	Dinkelland	Losser	Oldenzaal	Dinkelland	Losser	Oldenzaal	Dinkelland	Losser	Oldenzaal
6.1 Samenkracht en burgerparticipatie	€ 1.590	€ 1.841	€ 5.593	€ 1.947	€ 1.656	€ 5.381	€ 4.429	€ 1.674	€ 6.038	€ 5.063	€ 1.738	€ 7.169
6.2 Wijkteams	€ -	€ 1.234	€ 459	€ 1	€ 1.254	€ 510	€ 5	€ 1.288	€ 625	€ 620	€ 1.858	€ 808
6.3 Inkomensregelingen	€ 8.037	€ 9.103	€ 15.338	€ 5.453	€ 6.763	€ 11.577	€ 5.227	€ 8.999	€ 12.229	€ 6.551	€ 2.572	€ 13.442
6.4 Begeleide participatie	€ 2.586	€ 3.539	€ 8.934	€ 2.067	€ 3.494	€ 8.639	€ 2.071	€ 3.506	€ 8.647	€ 2.337	€ 3.248	€ 8.728
6.5 Arbeidsparticipatie	€ 408	€ 684	€ 1.168	€ 374	€ 755	€ 1.213	€ 396	€ 1.091	€ 1.247	€ 317	€ 795	€ 1.611
6.6 Maatwerkvoorziening (WMO)	€ 1.035	€ 3.562	€ 1.665	€ 1.114	€ 3.535	€ 976	€ 977	€ 4.167	€ 1.285	€ 1.374	€ 1.912	€ 1.501
6.71 Maatwerkdienstverlening 18+	€ 5.096	€ 2.799	€ 8.501	€ 5.698	€ 3.066	€ 8.580	€ 5.853	€ 3.237	€ 8.927	€ 6.405	€ 4.049	€ 10.084
6.72 Maatwerkdienstverlening 18-	€ 6.617	€ 3.477	€ 9.097	€ 6.260	€ 4.300	€ 8.621	€ 4.637	€ 4.249	€ 9.592	€ 5.047	€ 4.019	€ 10.822
6.81 Geescaleerde zorg 18+	€ 166	€ -	€ 314	€ 266	€ 9	€ 381	€ 209	€ -	€ 510	€ 1.112	€ 3.725	€ 670
6.82 Geescaleerde zorg 18-	€ 745	€ 1.938	€ 717	€ 810	€ 1.960	€ 708	€ 613	€ 2.101	€ 840	€ 214	€ 542	€ 978
Totale lasten sociaal domein	€ 26.280	€ 28.177	€ 51.786	€ 23.990	€ 26.792	€ 46.586	€ 24.417	€ 30.312	€ 49.940	€ 29.040	€ 25.821	€ 55.813
0.4 Overhead (alle gemeentelijke taken)	€ 6.022	€ 7.055	€ 12.434	€ 6.618	€ 7.624	€ 12.673	€ 6.745	€ 8.219	€ 12.113	€ 8.091	€ 8.577	€ 13.340
Totale gemeentelijke lasten	€ 73.509	€ 67.696	€ 130.772	€ 74.613	€ 66.079	€ 133.762	€ 82.117	€ 77.152	€ 138.072	€ 88.101	€ 81.497	€ 147.189
Overhead als % van de totale lasten	8,2%	10,4%	9,5%	8,9%	11,5%	9,5%	8,2%	10,7%	8,8%	9,2%	10,5%	9,1%
Lasten sociaal domein als % van totale lasten	35,8%	41,6%	39,6%	32,2%	40,5%	34,8%	29,7%	39,3%	36,2%	33,0%	31,7%	37,9%

Uit dit overzicht blijkt dat de totale lasten voor het sociaal domein in Oldenzaal dalen de lasten voor het sociaal domein van 2020 tot 2022 van ongeveer 51 miljoen euro naar ongeveer 49 miljoen euro. In 2023 nemen de lasten weer toe tot ongeveer 55 miljoen euro. Mogelijk heeft de corona periode invloed gehad op de dalingen in 2020-2022. De overheadkosten als percentage van de totale lasten dalen van 9,5% in 2020 naar 9,1% in 2023.

In de gemeente Dinkelland is ook tussen 2020 en 2022 een daling in de lasten voor het sociaal domein te zien, gevolgd door een stijging in 2023. In Losser is het tegenovergestelde zichtbaar. Daar stijgen de lasten tussen 2020 en 2022, waarna de lasten dalen in 2023. Daarnaast ligt het overheadpercentage in Losser structureel hoger dan in Oldenzaal en Dinkelland.

Uit de programmabegroting 2024 en de programmabegroting 2025 van de gemeente Oldenzaal is het volgende overzicht te maken voor de verwachte lasten voor het sociaal domein van 2024 tot en met 2026.

Figuur 2. Overzicht begroting sociaal domein Oldenzaal 2024-2026			
Taakveld	2024	2025	2026
Openbaar basisonderwijs	€ 244	€ 247	€ 246
Onderwijshuisvesting	€ 2.213	€ 733	€ 733
Onderwijsbeleid en leerlingzaken	€ 2.054	€ 2.465	€ 2.364
Samenkracht en burgerparticipatie	€ 6.411	€ 7.127	€ 6.801
Wijkteams	€ 527	€ 856	€ 838
Inkomensregelingen	€ 12.262	€ 13.135	€ 13.135
Begeleide participatie	€ 8.581	€ 8.801	€ 8.138
Arbeidsparticipatie	€ 1.737	€ 1.902	€ 1.902
Maatwerkvoorzieningen (WMO)	€ 1.255	€ 1.310	€ 1.280
Maatwerkdienstverlening 18+	€ 11.742	€ 10.871	€ 10.871
Maatwerkdienstverlening 18-	€ 11.265	€ 12.930	€ 12.930

Geëscaleerde zorg 18+	€ 610	€ 725	€ 725
Geëscaleerde zorg 18-	€ 1.132	€ 1.166	€ 1.166
Volksgezondheid	€ 1.570	€ 1.903	€ 1.848
Totale lasten sociaal domein	€ 61.600	€ 64.171	€ 62.977
0.4 Overhead (alle gemeentelijke taken)	€ 12.165	€ 13.410	€ 12.992
Totale gemeentelijke lasten	€ 115.308	€ 126.487	€ 118.576
Overhead als % van de totale lasten	10,6%	10,6%	11%
Lasten sociaal domein als % van totale lasten	53,4%	50,7%	53,1%

Uit dit overzicht blijkt dat de totale lasten voor het sociaal domein volgens begrotingen blijven stijgen tot 2025, waarna verwacht wordt dat deze lasten in 2026 dalen. De gemeente verwacht daarnaast dat gemeentelijk breed de overheadkosten stijgen van 8,8% gerealiseerde overhead (zie figuur 1) in 2022 naar 11% begrootte overhead in 2026 (zie figuur 2).

7. In hoeverre wordt maatwerk feitelijk toegepast?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- De ruimte voor maatwerk wordt niet altijd benut. Verklaringen daarvoor zijn: voorzichtigheid bij gemeentelijke medewerkers vanwege mogelijke precedentwerking, weinig gemeentelijke regie op maatwerk bij domein- of wetoverstijgende situaties, tijdgebrek omdat maatwerk veel afstemming vraagt en wachtlijsten.

Beantwoording op hoofdlijnen:

In de praktijk geven de uitvoerende professionals aan dat de ruimte voor maatwerk niet altijd optimaal wordt benut of veel tijd en inzet vraagt. Een voorbeeld is een vraag van een inwoner om een rekening van een psychiater te betalen. Het gezin had daar gelijk een plek. Maar volgens de regels kan dat helemaal niet, want er is geen contract met deze psychiater. Dat voorbeeld heeft zeker vele uren gekost om mensen te overtuigen, navragen te doen, voorwaarden op te halen, mailwisseling met psychiater, etc.

Zij benoemen een aantal redenen daarvoor:

- *Voorzichtigheid:* Uitvoerende professionals van de gemeente lijken het spannend te vinden om ruimte te claimen voor de menselijke maat, mede uit angst om precedenten te scheppen. Het vergt vertrouwen in elkaars oordeel - en scheidt daarmee tevens nieuwe vormen van verantwoordelijkheid. In gesprekken is aangegeven dat in Oldenzaal beschikkingen en maatwerkoplossingen juridisch afgedekt moeten zijn. Partners ervaren dat bij de Participatiewet en de Wmo vaker vanuit de 'letter van de wet' wordt gehandeld, dan bij de Jeugdwet, waar veel meer ruimte wordt genomen voor maatwerk. Het zou volgens de partners goed zijn als consultants van de gemeente meer durven vertrouwen op de onderling gemaakte beleidsafspraken en het oordeel van partners, in plaats van te leven naar de letter van de wet. Als twee of drie partners bijvoorbeeld dezelfde informatie hebben over een inwoner en het eens zijn over een aanpak, waarom dringt de gemeente dan alsnog aan op een keukentafelgesprek? Hoe efficiënt is zo'n gesprek, als alle informatie al op tafel ligt? Speelt zo'n gesprek dan in op de behoefte van de inwoner, of draait het meer om een proces-checklist van de gemeente? Op dit vlak zijn ook goede voorbeelden die volgens partners breder kunnen worden ingezet. Bij Wmo-dagbesteding mogen adviseurs van uitvoeringspartners sinds kort ook een indicatie afgeven voor de eerste 4 dagdelen van de week voor bestaande klanten. Eenzelfde soort pilot voor 'anders indiceren' loopt nu ook met ergotherapeuten. Uitvoeringspartners waarderen dit soort initiatieven: op onderdelen waar gemeenten partners een advies laten geven over de indicatie loopt het proces sneller.
- *Weinig gemeentelijke regie op maatwerk bij integraal en domeinoverstijgend werken:* Uitvoerende professionals hebben mogelijk niet exact in beeld welke vormen van steun mogelijk zijn vanuit aanpalende wetten. Zolang de casuïstiek binnen de domeinen blijft, gaat het meestal goed: dan is er goed overleg mogelijk tussen uitvoeringspartners en gemeente. Maar zodra er domeinoverstijgend gedacht moet worden gaat het vaak wringen, bijvoorbeeld als een case uit de Jeugdwet ook steun nodig heeft van een andere afdeling zoals werk en inkomen. Benoemd is dat de integrale samenwerking tussen Wmo, Jeugd en Participatie nog gehinderd wordt door het feit dat deze medewerkers niet bij elkaar zitten. Uitvoeringspartners geven aan dat zij vooral op het vlak van integraal werken een regierol missen van de gemeente. Ze ervaren dat zij vaak de regie moeten nemen om verschillende afdelingen binnen de gemeente samen te brengen rondom een casus. In het verleden werd deze regierol wel meer gepakt door de gemeente.
- *Tijdgebrek:* Vooralsnog kost maatwerk extra tijd (collegiale afstemming met andere teams, partners, onderbouwing van verwachte effecten, etc). Die extra tijd is soms moeilijk te vinden te midden van de dagelijkse drukte.
- *Wachtlijsten:* De wachtlijstenproblematiek veroorzaakt extra dilemma's voor maatwerk: in hoeverre mag je een maatwerkcase "tussensteken" op de wachtlijst voor een aanpalende regeling? Hoe valt dat te verantwoorden aan andere huishoudens die reeds lang op de wachtlijst staan voor de betreffende

vorm van steun? Met name in de Wmo, bij nieuwe aanvragen huishoudelijke ondersteuning van inwoners bij de gemeente, zijn de wachttijden op momenten lang (grote fluctuaties bij zowel gemeenten als bij zorgaanbieders), mede door invoering van het abonnementstarief (aanzuigende werking) en diverse personeelwisselingen bij de gemeente op leidinggevend niveau. Inmiddels is het team weer compleet en wordt hard gewerkt aan wachttijstreductie. In de Jeugdzorg en Participatiewet zijn er volgens de uitvoerende professionals geen wachttijden bij de gemeente, wel bij sommige vormen van jeugdhulp die door partners wordt geleverd.

- *Geen apart potje:* Het ontbreekt vooralsnog aan een apart potje voor maatzorgtrajecten. Zo'n potje kan mogelijk helpen om de bovengenoemde drempels voor maatzorg te verlagen.
8. In hoeverre zijn de uitvoering van het beleid (en tevens de handhaving) in het gemeentelijk sociaal domein doeltreffend, onder meer ten aanzien van preventie, participatie en zelfredzaamheid van inwoners?

Beantwoording op hoofdlijnen:

- Het gemeentelijk doelbereik op de meest recent vastgestelde doelen is lastig te bepalen omdat recent gestart is met de gegevensverzameling op de indicatoren die de gemeente in het integraal beleidskader sociaal domein heeft opgenomen.
- Uit de cliëntervaringsonderzoeken blijkt dat inwoners zich zelfredzamer voelen door de ondersteuning die zij ontvangen.
- De gemeente en partners sturen op vier effecten in de uitvoeringspraktijk: zelfredzaamheid, verbondenheid, veiligheid en gezondheid. Op deze effecten vindt bij de intake van inwoners een uitvraag plaats. Het meten ervan in de praktijk blijkt volgens uitvoerders lastig. Ook zijn er grenzen aan de zelfredzaamheid bij groepen inwoners.

Onderbouwing

Sturingsinstrumentarium: indicatoren

Het integraal beleidskader Sociaal Domein bevat in de bijlage een overzicht van indicatoren waarmee de gemeente het doelbereik van zelfredzaamheid (10 indicatoren), verbondenheid (7 indicatoren), veiligheid (10 indicatoren) en gezondheid (7 indicatoren) wil volgen.

Indicator	Bron
Zelfredzaamheid	
<i>Wonen</i>	
% inwoners dat zichzelf kan redden op levensgebied wonen	Cliëntervaringsonderzoek
% inwoners dat nieuwe vaardigheden leert op levensgebied wonen	Cliëntervaringsonderzoek
<i>Mobiliteit</i>	
% inwoners dat zichzelf kan redden op levensgebied mobiliteit	Cliëntervaringsonderzoek
% inwoners dat nieuwe vaardigheden leert op levensgebied mobiliteit	Cliëntervaringsonderzoek
<i>Werk en inkomen</i>	
% werkzame beroepsbevolking	CBS
% inwoners van de beroepsbevolking dat vanuit een werkloosheidsituatie (WW, PW, NUG) doorstroomt naar betaald werk	Twentse Arbeidsmarktmonitor en gemeentelijke administratie
het verschil tussen inwoners met een lage en hoge SES	GGD gezondheidsmonitor
% inwoners dat niet zonder ondersteuning kan rondkomen	Aanvragen inkomensondersteuning
% laaggeletterdheid	GGD gezondheidsmonitor
de regie over het eigen leven	GGD gezondheidsmonitor

Verbondenheid	
% inwoners dat zichzelf kan redden op levensgebied sociaal netwerk	Cliëntervaringsonderzoek
% inwoners dat nieuwe vaardigheden leert op levensgebied sociaal netwerk	Cliëntervaringsonderzoek
% inwoners dat vrijwilligerswerk verricht	Cliëntervaringsonderzoek
% inwoners dat voldoende meedoet aan sociale activiteiten	Cliëntervaringsonderzoek
% inwoners met voldoende sociale contacten	Cliëntervaringsonderzoek
% mantelzorgers	Cliëntervaringsonderzoek
% eenzame inwoners	Cliëntervaringsonderzoek
Veiligheid	
% inwoners dat zich onveilig voelt in de eigen woonbuurt	Opnemen cliëntervaringsonderzoek
% inwoners dat sociale overlast ervaart	Opnemen cliëntervaringsonderzoek
% inwoners dat geen veilige leefomgeving ervaart in en om het huis	Opnemen cliëntervaringsonderzoek
# meldingen rondom verward gedrag (acuut en niet-acuut)	E33-meldingen en Monitor meldpunt verward gedrag
% jongeren dat aangeeft de laatste 3 maanden gepest te zijn	GGD gezondheidsmonitor Jeugd
% jongeren dat aangeeft de laatste 3 maanden gepest te hebben	GGD gezondheidsmonitor Jeugd
# jongeren (vo) dat een hulpvraag aan schoolmaatschappelijk werk stelt in verband met pestverleden	Periodieke evaluatie SMW
# meldingen discriminatie door inwoner van de Oldenzaal bij de antidiscriminatievoorzieningen	Monitor Discriminatie Oost-NL
# meldingen discriminatie over een voorval in de gemeente Oldenzaal bij een van de anti-discriminatievoorzieningen	Monitor Discriminatie Oost-NL
# geregistreerde discriminatie-incidenten in Oldenzaal bij de politie	Monitor Discriminatie Oost-NL
Gezondheid	
% inwoners met overgewicht	Cliëntervaringsonderzoek / GGD gezondheidsmonitor
% inwoners dat voldoet aan de beweegnorm	Cliëntervaringsonderzoek / GGD gezondheidsmonitor
% inwoners dat rookt	GGD gezondheidsmonitor
% inwoners dat overmatig alcohol drinkt	Cliëntervaringsonderzoek / GGD gezondheidsmonitor
% inwoners dat soft/harddrugs gebruikt	GGD gezondheidsmonitor
gezondheidsverschillen tussen de inwoners met een lage sociaal economische status en inwoners met een hoge SES	GGD gezondheidsmonitor
% inwoners dat de eigen mentale gezondheid als goed ervaart.	Cliëntervaringsonderzoek / GGD gezondheidsmonitor

Uit de interviews met de gemeente blijkt dat de gegevensverzameling van een aantal van deze indicatoren recent gestart is. Rapportages aan de raad waarin gezamenlijk over deze indicatoren wordt gerapporteerd zijn niet aangetroffen.

De programmabegroting hanteert voor programma Maatschappelijke Ondersteuning een andere set van (verplichte) beleidsindicatoren. Voor 2024 zijn dat de volgende indicatoren:

	Indicator	Eenheid	Periode	Oldenzaal	Trend Provincie	25.000 – 50.000 inw.	Bron	
Maatschappelijke ondersteuning	1 Absoluut verzuim	Aantal per 1.000 leerlingen	2022	0,00	→	5,30	4,20	DUO – Dienst Uitvoering Onderwijs
	2 Relatief verzuim	Aantal per 1.000 leerlingen	2022	22	↑	21	21	DUO – Dienst Uitvoering Onderwijs
	3 Vroegtijdige schoolverlaters zonder startkwificatie (vsv-ers)	% deelnemers aan het VO en MBO onderwijs	2021	1,1%	↑	1,7%	1,6%	Ingrado
	4 Banen	Aantal per 1.000 inwoners in de leeftijd van 15 – 74 jaar	2022	828,7	↑	727,4	603,9	LISA
	5 Jongeren met een delict voor de rechter	% 12 t/m 23 jarigen	2021	0,2%	↑	0,30%	?	Verwey Jonker Instituut - Kinderen in Tel
	6 Kinderen in uitkeringsgezin	% kinderen tot 18 jaar	2021	4,00%	→	5,00%	4,00%	Verwey Jonker Instituut - Kinderen in Tel
	7 Netto arbeidsparticipatie	% van de werkzame beroepsbevolking t.o.v. de beroepsbevolking	2021	71,4%	↑	71,4%	71,0%	CBS
	8 Werkloze jongeren	% 16 t/m 22 jarigen	2021	1,00%	→	2,00%	2,00%	Verwey Jonker Instituut - Kinderen in Tel
	9 Personen met een bijstandsuitkering	Aantal per 1.000	2021	31,9	↓	43,1	27,8	CBS
	10 Lopende reïntegratie-voorziening	Aantal per 1.000 inwoners van 15 – 64 jaar	2021	15,3	↓	13,4	11,6	CBS
	11 Jongeren met jeugdhulp	% van alle jongeren tot 18 jaar	2022	11,7%	↓	12,1%	13,2%	CBS
	12 Jongeren met jeugdbescherming	% van alle jongeren tot 18 jaar	2022	1,2%	↓	1,4%	1,0%	CBS
	13 Jongeren met jeugdreclassering	% van alle jongeren van 12 tot 23 jaar	2021	0,2%	→	0,3%	0,3%	CBS
	14 Cliënten met een maatwerkarrangement WMO	Aantal per 1.000 inwoners	2021	91	↑	76	69	GMSD

De jaarrekeningen rapporteren op deze beleidsindicatoren en geven aan welke van de ingezette acties zijn uitgevoerd. De Najaarsnota rapporteert over de uitvoering van ingezette acties en de kostenontwikkelingen in het sociaal domein, maar niet op de beleidsindicatoren. De Voorjaarsnota rapporteert over financiële bijstellingen en daaruit voortkomende acties. In geen van de reguliere planning- en controldocumenten wordt gerapporteerd over maatschappelijke effecten gerelateerd aan het doelbereik in het sociaal domein. Op de in het gemeentelijk beleidskader sociaal domein genoemde maatschappelijke effecten wordt niet gerapporteerd. De documenten geven geen inzicht in de effecten van beleid waar het gaat om preventie, zelfredzaamheid en participatie.

Uitkomsten onderzoeken

Voor de Wmo en Participatiewet worden klanttevredenheidsonderzoeken gehouden. Niet alleen via enquêtes maar ook via mondelinge interviews. Bij de Wmo gebeurt dit al jarenlang, bij de Jeugdwet en de Participatiewet sinds een paar jaar. Verder vinden evaluatiegesprekken met cliënten plaats. Ook heeft een cliënttevredenheidsonderzoek over het Sociaal Plein plaatsgevonden. Verder wordt ingezet op data gedreven werken. Alleen de juiste data verzamelen is dan soms lastig. Data gedreven werken speelt niet alleen voor nieuwe projecten, ook voor projecten die nu al lopen. Het beeld dat hieruit voorkomt, is dat de tevredenheid onder inwoners hoog is onder zowel cliënten in de Jeugd, Wmo en Participatiewet. De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek zijn in paragraaf 3.2 uitgebreider toegelicht.

Uit de onderzoeken blijkt dat inwoners zich zelfredzamer voelen door de ondersteuning. Het is lastig om de directe link tussen de ontvangen ondersteuning en zelfredzaamheid te leggen volgens ambtelijk respondenten. Inwoners geven aan dat zij beter op weg kunnen door de geleverde ondersteuning. De gemeente maakt onderscheid in vier wijken. Per wijk wordt naar verschillende aspecten gekeken. Bijvoorbeeld naar hoe het beleid wordt ervaren onder inwoners, hoe de ondersteuning wordt ervaren, hoe de contactpersoon en de ondersteuning wordt ervaren. Vervolgens vergelijkt de gemeente de wijken en kijkt welke verbeterpunten hieruit komen. In het kader van het nieuwe armoedebeleid wordt gekeken wat het bereik van de inkomensondersteunende regelingen is.

Met aanbieders van hulp en ondersteuning wordt individueel per aanbieder het gesprek gevoerd hoe de uitvoering en monitoring gaat. Verder is een regionale zorgvisie opgesteld voor Jeugd met actielijnen. Deze actielijnen en visie wordt met gecontracteerde partners besproken, op gereflecteerd en gekeken naar hoe monitoring gaat plaatsvinden.

Sturing op effecten in de uitvoeringspraktijk

Voor uitvoerende professionals van de gemeente en partners is duidelijk wat de vier maatschappelijke effecten zijn die de gemeente Oldenzaal ambieert: zelfredzaamheid, verbondenheid veiligheid en gezondheid. Uitvoerders vragen dit uit bij inwoners bij een intake. Vervolgens doen ze dit later in het proces ook waardoor het effect kan bijhouden. Hierdoor zie je welke invloed het handelen op cliënten heeft, bijvoorbeeld op hun zelfredzaamheid. Sturing op zelfredzaamheid proberen uitvoeringspartners wel alleen merken ze dat het niet op ieder terrein mogelijk is. Zelf als afgesproken doelen worden bereikt komen daar andere problemen voor terug. Ook blijkt het in de praktijk vaak lastig om de causale verbanden te bepalen tussen diverse vormen van steun en effecten. Een scootmobiel kan bijvoorbeeld bijdragen aan alle gespecificeerde effecten: zelfredzaamheid, verbondenheid veiligheid en gezondheid. Dus welk effect schrijf je waar weg? Alle uitvoeringspartners proberen actief te sturen op zelfredzaamheid. Dit soort dingen meten blijft moeilijk en doen ze vooral in gesprek met inwoners (intakes en jaarlijkse gesprekken). Veel uitvoeringspartners geven aan dat er grenzen liggen aan zelfredzaamheid. Je kunt hierop sturen en doelen halen, maar vaak gebeurt er daarna weer iets waardoor er een terugval is en je weer nieuwe doelen moet afspreken.

Bij bepaalde groepen inwoners zal er altijd een bepaalde behoefte blijven bestaan. Neem bijvoorbeeld een gezin waarin de moeder zelf niet opmerkt dat het kind te groot is geworden voor een peuterbedje. Als het haar verteld wordt, schaft ze een nieuw bed aan - dus het is geen onwil of geldgebrek, maar ze heeft gewoon niet het vermogen om dit zelf te zien. Zolang er kinderen in huis zijn hebben zulke ouders support nodig. Zij groeien niet mee met de ontwikkeling van kinderen en hebben chronisch een vorm van ondersteuning nodig. Voor de Participatiewet geldt dat bepaalde taken, bijvoorbeeld een betaling, niet altijd mogelijk is om door een cliënt zelf te doen. Daar blijven ze altijd ondersteuning voor nodig hebben. Volledige zelfredzaamheid behalen is daardoor lastig.

Integrale samenwerking over domeinen heen

Integraal werken is een van de thema's in het beleidskader. Aangegeven wordt vanuit zowel de gemeente als de partners van de gemeente dat de lijnen kort zijn, zowel intern als extern. Oldenzaal is een relatief kleine gemeente en uitvoerende professionals kennen elkaar. Binnen de gemeentelijke teams (Wmo, jeugd en Participatie) is nog winst te behalen: de teams zitten nu op verschillende plekken in het gemeentehuis. Dat was in het verleden niet zo. Uitvoerende professionals vinden dat zonde en zoeken elkaar daardoor minder op. Er zijn ook veel nieuwe collega's en er wordt gewerkt in verschillende registratiesystemen voor Wmo, Jeugd en Participatie. Door dat laatste kunnen medewerkers niet zien wie wanneer betrokken is bij een bepaald huishouden.

Uitvoerende professionals van partners van de gemeente herkennen bovenstaande, maar vinden dat de samenwerking met de gemeente overwegend positief is. Zij zien nog wel ruimte voor een meer integrale benadering, bijvoorbeeld een apart potje voor maatzorgtrajecten/ domeinoverstijgende vragen waarmee uitvoerders meer ruimte krijgen om maatwerk te leveren.

4.4 Toetsing aan het normenkader

Voor de toetsing aan de norm is gewerkt met de volgende termen in volgorde van niet voldoen tot voldoen:

- Voldoet niet: dit betekent dat op geen enkele wijze (0%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet beperkt: dit betekent dat voor een klein deel (<=50%) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet merendeels: dit betekent dat voor een groter deel (>50%, <75%) wel dan niet wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet grotendeels: dit betekent dat voor een zeer groot gedeelte (>75%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet: dit betekent dat volledig (100%) wordt voldaan aan de norm.

Toetsing normenkader	
Norm	Toetsing
<ul style="list-style-type: none"> De ervaringen van de doelgroepen over de uitvoering en de handhaving zijn positief. 	<ul style="list-style-type: none"> Voldoet merendeels. De gemeente Oldenzaal focust zich op inwoners en niet op specifieke doelgroepen. De gesproken inwoners hebben over het algemeen positieve ervaringen met het contact met de gemeente en de geboden hulp. Aandachtspunten zijn het onder andere het moeilijk kunnen vinden van jeugdhulp en de lange wachttijden voordat hulp start, met regelmatig contact daarna. Bij de Wmo zijn wachttijden voor hulp, zoals huishoudelijke hulp, een probleem. Zowel bij jeugdhulp als Wmo wordt de snelheid van hulp als verbeterpunt genoemd. De snelheid van handelen bij de Participatiewet wordt als positief ervaren.
<ul style="list-style-type: none"> De uitvoeringskosten van de gemeente en de partners zijn niet hoger dan in vergelijkbare gemeenten. 	<ul style="list-style-type: none"> Voldoet. De uitvoeringskosten in de gemeente Oldenzaal zijn niet gestegen van 2020 naar 2022. Dit geldt ook voor Dinkelland. De uitvoeringskosten in de gemeente Losser zijn wel gestegen.
<ul style="list-style-type: none"> Sprake is van een continu en gestructureerd proces van leren en verbeteren waarbij de perspectieven van inwoners en uitvoerende professionals zijn betrokken. 	<ul style="list-style-type: none"> Voldoet beperkt. Er zijn overlegmomenten tussen beleidsmedewerkers en uitvoerende professionals van de gemeente binnen elk van de drie wetten. Gemeentelijke respondenten beschouwen dit niet als een structurele leer- en verbetercyclus, zeker niet over de drie wetten heen. Partners geven aan dat zij bij nieuwe initiatieven (bv Sociaal Plein) goed betrokken worden en dat de gemeente openstaat voor hun signalen. Echter een vertaling daarvan in de uitvoering is niet altijd zichtbaar.
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente beschikt over analyses op het doelbereik en deze analyses bieden inzicht in het doelbereik. Uit de analyse van de gemeente en de ervaringen van inwoners en uitvoerende professionals blijkt dat doelen bereikt worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Voldoet beperkt. De gemeente beschikt over een instrumentarium met indicatoren om op het vlak van zelfredzaamheid, gezondheid, veiligheid en verbondenheid de uitkomsten van het beleid in het sociaal domein te monitoren. Indicatoren met zeggingskracht over preventie zijn hierin niet expliciet geformuleerd. De analyses zijn niet opgenomen in de reguliere planning- en controlcyclus van de gemeente. Ook wordt de raad niet op een andere manier daarover geïnformeerd. Voldoet merendeels. De beschikbare gegevens tonen aan dat inwoners als gevolg van de ondersteuning meer zelfredzaamheid zijn en kunnen participeren.

BIJLAGE

BRONNEN

Bijlage 1: Bronnen

Geraadpleegde documenten

- Raadsinformatiebrief gewijzigde beleidsregels Jeugd en Wmo 2023
- Programmabegroting 2024
- Najaarsnota 2023
- Raadsinformatiebrief jaarverslag 2022 commissie bezwaarschriften
- Collegeadvies beleidsregels maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2024
- Voorjaarsnota 2023.
- Raadsinformatiebrief stand van zaken proces armoede
- Raadsinformatiebrief wachttijden Wmo
- Beleidsregels bekostiging leerlingenvervoer gemeente Oldenzaal 2023
- Integraal Beleidskader Sociaal Domein
- Jaarstukken 2020
- Jaarstukken 2021
- Jaarstukken 2022
- Jaarstukken 2023
- Kadernota 2024
- Presentatie financiën sociaal domein raad 20210919
- Programmabegroting 2023
- Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek mei-juli 2023
- Ombuigingsmaatregelen stand van zaken
- Raadsinformatiebrief datagedreven sturing
- Raadsinformatiebrief Jeugdgezondheidsmonitor 2019
- Raadsinformatiebrief start sociaal plein Oldenzaal
- Raadsinformatiebrief jaarverslag 2021 commissie bezwaarschriften
- Raadsinformatiebrief huishoudelijke ondersteuning
- Raadsinformatiebrief evaluatie Sociaal plein
- Raadsinformatiebrief stand van zaken verbeterpunten Sociaal plein
- Beleidsregels Jeugdhulp 2023
- Besluit Jeugdhulp_Oldenzaal 2023
- Werkproces melding aanvraag 2023
- Tarieven voorzieningen Jeugdwet 2023
- Werkinstructie 18- 18+
- Beleidsregels Energietoeslag 2023
- Beleidsregels Inkomensvrijlating 2023
- Uitvoeringsregels toelating tot schuldhulpverlening
- Vergoedingslijst Bijzondere Bijstand 2023
- Werkproces Beschut werken
- Beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning 2023 en 2025
- Verordening Maatschappelijke ondersteuning 2023 en 2025
- Besluit Maatschappelijke ondersteuning 2023 en 2025

Geraadpleegde respondenten

Funcie en organisatie	Aantal
Wethouders Participatiewet, Wmo en Jeugd gemeente Oldenzaal	3
Beleidsmedewerker Wmo, Jeugd, Participatiewet gemeente Oldenzaal	3
Medewerkers kwaliteit en monitoring gemeente Oldenzaal	2
Medewerkers uitvoerende partners in gemeente Oldenzaal	6
Consulenten Wmo, Jeugd en Participatiewet gemeente Oldenzaal	5
Inwoners die gebruik maken van Wmo, jeugdhulp of Participatiewet	12

Bijlage 2: Onderzoek inwoners

Oldenzaal: jeugd analyse					
Onderwerp	Vragen/normen	Casus 1	Casus 2	Casus 3	Casus 4
Vinden van hulp	Wist u waar u met uw vraag terecht kon?	Red	Red	Red	Grey
	Weten de inwoners van de gemeente waar zij met een hulpvraag terecht kunnen?	Yellow	Red	Yellow	Grey
	Bereikt de gemeente de inwoners die met dezelfde vragen en problemen zitten?	Yellow	Red	Yellow	Grey
	Lukt het de gemeente om inwoners te bereiken voordat zij problemen hebben?	Yellow	Grey	Red	Grey
Ervaring met de hulp van de gemeente	Had u het gevoel dat u op tijd de hulp kreeg die u nodig had?	Red	Red	Green	Grey
	Hoe verliep het contact tussen u en de medewerker van de gemeente?	Green	Yellow	Yellow	Grey
	Heeft u nadat de beschikking is afgegeven nog contact gehad met de medewerker van de gemeente?	Green	Green	Grey	Grey
	Hoe verliep het contact tussen u en de medewerker die uw hulp of ondersteuning biedt?	Yellow	Green	Green	Grey
	Heeft de geboden hulp de verergering van de problemen voorkomen?	Green	Green	Red	Grey
	Heeft de geboden hulp de problemen behapbaarder gemaakt?	Green	Green	Green	Grey
	De hulp die u kreeg, wist die de problemen te laten afnemen of op te lossen?	Yellow	Yellow	Green	Grey
	Als u met klachten zou zitten over de hulp die u heeft ontvangen/ontvangt, weet u dan waar u met deze klachten terecht zou kunnen?	Green	Yellow	Yellow	Grey
Ondersteuning door familie, vrienden en anderen uit de omgeving	Welke hulp krijgt u van familie, partner, vrienden en anderen uit uw omgeving	Red	Green	Green	Grey

	Heeft het bijgedragen aan het verhelpen van uw vraag?				
--	---	--	--	--	--

Oldenzaal: Wmo analyse					
Onderwerp	Vragen/normen	Casus 1	Casus 2	Casus 3	Casus 4
Vinden van hulp	Wist u waar u met uw vraag terecht kon?				
	Weten de inwoners van de gemeente waar zij met een hulpvraag terecht kunnen?				
	Bereikt de gemeente de inwoners die met dezelfde vragen en problemen zitten?				
	Lukt het de gemeente om inwoners te bereiken voordat zij problemen hebben?				
Ervaring met de hulp van de gemeente	Had u het gevoel dat u op tijd de hulp kreeg die u nodig had?				
	Hoe verliep het contact tussen u en de medewerker van de gemeente?				
	Heeft u nadat de beschikking is afgegeven nog contact gehad met de medewerker van de gemeente?				
	Hoe verliep het contact tussen u en de medewerker die uw hulp of ondersteuning biedt?				
	Heeft de geboden hulp de verergering van de problemen voorkomen?				
	Heeft de geboden hulp de problemen behapbaarder gemaakt?				
	De hulp die u kreeg, wist die de problemen te laten afnemen of op te lossen?				
	Als u met klachten zou zitten over de hulp die u heeft ontvangen/ontvangt, weet u dan waar u met deze klachten terecht zou kunnen?				
Ondersteuning door familie, vrienden en	Welke hulp krijgt u van familie, partner, vrienden en anderen uit uw omgeving				

anderen uit de omgeving					
	Heeft het bijgedragen aan het verhelpen van uw vraag?				

Oldenzaal: participatie analyse					
Onderwerp	Vragen/normen	Casus 1	Casus 2	Casus 3	Casus 4
Vinden van hulp	Wist u waar u met uw vraag terecht kon?				
	Weten de inwoners van de gemeente waar zij met een hulpvraag terecht kunnen?				
	Bereikt de gemeente de inwoners die met dezelfde vragen en problemen zitten?				
	Lukt het de gemeente om inwoners te bereiken voordat zij problemen hebben?				
Ervaring met de hulp van de gemeente	Had u het gevoel dat u op tijd de hulp kreeg die u nodig had?				
	Hoe verliep het contact tussen u en de medewerker van de gemeente?				
	Heeft u nadat de beschikking is afgegeven nog contact gehad met de medewerker van de gemeente?				
	Hoe verliep het contact tussen u en de medewerker die uw hulp of ondersteuning biedt?				
	Heeft de geboden hulp de verergering van de problemen voorkomen?				
	Heeft de geboden hulp de problemen behapbaarder gemaakt?				
	De hulp die u kreeg, wist die de problemen te laten afnemen of op te lossen?				
	Als u met klachten zou zitten over de hulp die u heeft ontvangen/ontvangt, weet u dan waar u met deze klachten terecht zou kunnen?				

Ondersteuning door familie, vrienden en anderen uit de omgeving	Welke hulp krijgt u van familie, partner, vrienden en anderen uit uw omgeving				
	Heeft het bijgedragen aan het verhelpen van uw vraag?				