# WEGWIJS IN HET SOCIAAL DOMEIN

Ondersteuning van inwoners in een kwetsbare positie bij de gemeentelijke dienstverlening in het sociaal domein
(Bestedingsplan POK-middelen)

***VOORTGANGSRAPPORTAGE APRIL 2026***

ENSCHEDE

# 1. Aanleiding

Naar aanleiding van de uitkomsten van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) heeft het Rijk tot en met 2027 POK-middelen beschikbaar gesteld om de gemeentelijke dienstverlening toegankelijker te maken en de uitvoeringscapaciteit te versterken. Het doel van de middelen is extra ondersteuning aan inwoners in een kwetsbare positie en voorkomen dat inwoners in zo'n positie terecht komen. In het bestedingsplan is aangegeven hoe we binnen de gemeente Enschede deze middelen gaan inzetten, waarbij de focus ligt op het aansluiten bij in gang gezette verbeteringen in de dienstverlening aan inwoners. Als gemeente zijn we continu bezig om onze dienstverlening te verbeteren. Naar aanleiding van het rapport van de Commissie Menselijke Maat is al veel in gang gezet. Met de door het Rijk beschikbaar gestelde middelen zijn we in staat om specifiek voor deze groep inwoners een aantal ontwikkelingen een impuls te geven, door acties te verstevigen, duurzaam in te bedden en nieuwe acties uit te zetten.
Op 7 november 2023 heeft de gemeenteraad het Bestedingsplan "Wegwijs in het sociaal domein: Ondersteuning van inwoners in een kwetsbare positie bij de gemeentelijke dienstverlening in het sociaal domein" vastgesteld.

**Korte samenvatting bestedingsplan**
Een inwoner kan op verschillende plekken zijn hulpvraag neerleggen, zoals het gemeenteloket, het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), de Wijkwijzers, de school/ kinderopvang en de huisartsen. Om de toegankelijkheid van de dienstverlening te verbeteren, zetten we acties in op de zichtbaarheid, vindbaarheid en bereikbaarheid van de diverse toegangen. Door meer aanwezig te zijn in de context waar een vraag zich voordoet, wordt de informatie en dienstverlening toegankelijker en sluit het beter aan bij de behoefte van de inwoner.

Op basis van de Gemeentebegroting 2023-2026 en de doelstellingen van het Rijk voor de POK-middelen zijn als vertrekpunt drie uitgangspunten geformuleerd, namelijk:

1. *Aansluiten bij de leefwereld van de inwoner*:
   Een les uit de toeslagenaffaire is dat het moeilijker is om vanuit een kwetsbare positie je hulpvraag goed te formuleren. Een inwoner heeft in zo'n geval behoefte aan ondersteuning vanuit persoonlijke aandacht en aansluitend bij de eigen leefwereld, waarbij de ondersteuner buiten kaders durft te denken en een vinger aan de pols houdt. Het bestedingsplan zet in op het vergroten van de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning en het verbreden van de kijk naar de hulpvraag van inwoners met complexe problematieken.
2. *Passende oplossing zoeken*:
   Als een inwoner met een hulpvraag de toegang heeft gevonden, moet de inwoner op een gepaste manier ondersteund worden. Bij de meeste mensen in een kwetsbare positie gaat het niet om één hulpvraag, maar een combinatie van hulpvragen op verschillende leefgebieden. Hierbij is het van belang dat er integraal wordt samengewerkt binnen het sociaal domein. Verschillende acties zijn gericht op samenwerking, zoals de samenwerking tussen het Klantcontactcentrum en de Wijkwijzers en de samenwerking tussen de gemeente en het Juridisch Loket. Dit leidt tot meer kennis van elkaars dienstverlening, kortere lijnen en inzet van elkaars expertise.
3. *Borgen van succesvolle aanpak*:
   Uit de inventarisatie blijkt dat we als gemeente al diverse projecten gestart zijn die bijdragen aan de doelstellingen van de POK-middelen. Ervaring leert ons dat we bij nieuwe middelen geneigd zijn om nieuwe projecten op te zetten, terwijl het juist voor deze kwetsbare doelgroep niet wenselijk is om het doolhof aan loketten en projecten te vergroten. Vandaar dat een uitgangspunt van het bestedingsplan is om een succesvolle aanpak te borgen. Daarnaast dienen de rijksmiddelen als impuls voor ontwikkelprojecten. Dit biedt de mogelijkheid om verdiepend onderzoek uit te voeren, systemen in te richten en extra uitvoeringscapaciteit in te zetten.

Uit de inventarisatie komt naar voren dat de POK-actielijnen zo sterk onderling samenhangen, dat een integrale uitwerking gewenst is. Op basis van de uitgangspunten en de uitkomsten van de inventarisatie zijn vijf uitwerklijnen opgesteld, te weten:

a. *bekendheid toegang*: a. investeren in de zichtbaarheid en bekendheid van de toegang en b. de informatie en dienstverlening goed laten aansluiten bij de behoefte van de inwoner. Op deze manier kan de inwoner zo snel als mogelijk de passende ondersteuning kan krijgen.
b. *warme begeleiding*: begeleiders/ondersteuners/coaches die samen met inwoners werken aan oplossingen voor de problemen. Uitgangspunten zijn: persoonlijke aandacht, laagdrempeligheid, vanuit de leefwereld van de inwoner, een vinger aan de pols houden, buiten kaders durven denken en vooral niet het (ver)wijzen van plek naar plek. Een warme begeleiding betekent dat de medewerkers hiervoor deskundigheid en tijd nodig hebben.
c. *doorontwikkeling ondersteuning*: Sinds 2015 kunnen inwoners met ondersteuningsvragen terecht bij de wijkteams in de verschillende stadsdelen. Om de passende hulp te blijven, bieden zijn de wijkteams in ontwikkeling. Daarvoor blijven we investeren in stevige (multidisciplinaire) lokale teams met voldoende kennis en expertise, die ook meer present zijn op de vindplaatsen.
d. *juridische kwaliteitsverbetering*: De juridische kwaliteitszorg is de laatste jaren sterk in ontwikkeling. Rechtsbescherming begint met kwalitatief goede besluiten van de overheid. We dienen blijvend te investeren in die kwaliteit, o.a. door het borgen van de kennis van het recht. Daarnaast ligt de nadruk steeds meer op een informele aanpak, waarbij het draait om het goede gesprek voeren, met een duidelijke motivatie van het besluit en verwachtingsmanagement.
e. *samenwerken en opleiding*: bekendheid met elkaars dienstverlening en samenwerking tussen de toegangen onderling, de ondersteuners onderling en de toegang en de ondersteuner. Daarnaast gezamenlijke opleiding met als doel een gezamenlijke visie hebben, meer dezelfde taal spreken en van elkaars ervaringen leren.

## 2. Stand van zaken

Aan elke uitwerklijn zijn acties en middelen gekoppeld. In deze rapportage beschrijven we de stand van zaken per actie, aan de hand van drie punten:
- *behaalde resultaten*
- *effect voor de inwoner*
- *effect voor de gemeente*.

Kort samengevat:
- Eén-overheidsloket: de uitbreiding van de Wijkwijzers met de KCC voorziet in een behoefte.
- Wijkwijzers: de doorontwikkeling van loketfunctie naar een brede toegang voor het sociaal domein heeft de drempel om ondersteuning te vragen verlaagd en de samenwerking tussen partner versterkt, waardoor vragen sneller en integraler kunnen worden beantwoord.
- Welzijn op recept: inwoners krijgen via de huisarts toegang tot hulp en ondersteuning die problemen duurzaam en vroegtijdiger aanpakt.
- Bredere kijk: deze actie is geïntegreerd in de andere acties en niet losstaand uitgevoerd.
- Onafhankelijke cliëntondersteuning: doordat inwoners die een beroep doen op de Wlz dezelfde cliëntondersteuner houden als bij de Wmo, kan deze helpen bij een goede overgang van de Wmo naar de Wlz.
- Ervaringsdeskundigheid: deze motie is samen met partners uitgewerkt en de uitvoering is in 2026 van start gegaan. Resultaten zijn er derhalve nog niet.
- Presentiebenadering Wijkteams (bij Wijkwijzers en IKC-scholen: de dienstverlening is sneller en toegankelijker geworden, waardoor inwoners tijdig ondersteuning ontvangen en problemen minder snel escaleren.
- Beantwoording juridische vragen inwoners: deze actie wordt in overleg met partners momenteel uitgewerkt. Resultaten zijn er derhalve nog niet.
- Invoering Wams in het Sociaal Domein: deze wet is nog niet vastgesteld door de Tweede Kamer, waardoor de actie nog niet kon worden opgepakt.
- Aanpak bezwaren en klachten: door de informele aanpak is het aantal bezwaren en beroep is het aantal formele procedures sterk afgenomen.
- Programma Menselijk Maat/Open Enschede: via Direct Duidelijk, invoering van het participatieplatform ‘Jij Maakt Enschede’, een geactualiseerd samenhangend waardenkader dat richting geeft aan professioneel, zorgvuldig en mensgericht handelen en aangescherpte servicenormen is onze dienstverlening aan inwoners verbeterd. De actie is ingebed in het reguliere werk en daarmee afgerond.
- Cultuursensitief werken: Via workshops hebben ruim 500 medewerkers werkzaam binnen het sociaal domein kennis genomen van wat cultuursensitief werken betekent voor hun werk. De actie is daarmee afgerond.
- Scholing & Opleiding: bij de Wijkteams en Werk & Inkomen zijn deze ingebed in de reguliere activiteiten van beide clusters en worden onderling afgestemd. Daarnaast hebben 100 vrijwilligers van armoedepartners eenzelfde training over stress-sensitief werken gevolgd. De actie is daarmee afgerond.
- Kennisbank: door efficiëntere kennisdeling en minder versnippering van informatie hebben professionals sneller toegang tot actuele en betrouwbare kennis met daardoor een meer eenduidige uitvoering en betere kwaliteit van ondersteuning aan inwoners.

*Op de volgende pagina’s zijn de acties nader beschreven.*

**Ad a. Bekendheid toegang**

| Actie | **Eén-overheidsloket** |
|---|---|
| Inhoud actie | Versterken van de samenwerking tussen KCC en de Wijkwijzers ten aanzien van Overheidsloket- en inkomensvragen, die een vrijwilliger niet kan of mag afhandelen. Budget: € 100.000 per jaar, met uitbreiding € 37.500 per jaar (vanaf 2025) |
| Behaalde resultaten | - In 2024 is gestart bij de Wijkwijzers Glanerbrug, Lumen (vanaf 2025 Vosta), Twekkelerveld, Boswinkel en Stroinkshuis. In 2025 zijn de Wijkwijzers Performance Factory, De Magneet, De Boei, Het Kompas en de Ontmoetingskerk toegevoegd. Daarmee zit het KCC in alle Wijkwijzers.<br>- In 2024 zijn 200 bezoekers geholpen bij 5 Wijkwijzers en in 2025 413 bij 10 Wijkwijzers.<br>- In december 2024 hebben we samen met Incluzio een evaluatie gedaan van de inzet van KCC bij de Wijkwijzers. Uitkomst: bezoekers zeer tevreden, medewerkers ook.<br>- We hebben verschillende mediakanalen ingezet om deze service onder de aandacht te brengen. Dit leverde geen (echte) toename van bezoekers op. We zien meer aanloop door bezoekers die vaker komen en “mond-op-mond reclame”.<br>- We krijgen steeds meer warme doorverwijzingen van interne en externe partners en weten elkaar beter te vinden. Denk aan: team Vroegsignalering, Stadsbank, BudgetAdviesTeams van Alifa en Welzijn op Recept. |
| Effect voor de inwoner | Laagdrempelige toegang voor hulp bij met name digitale overheidsdienstverlening, aanvragen van financiële regelingen en hulp bij betalingsregelingen en schulden. Inwoners voelen zich vooral gehoord en gezien. Er wordt de tijd genomen die nodig is. Vertrouwen neemt toe. Zowel in zichzelf als in de overheid. |
| Effect voor de gemeente | Meer en kwalitatief goede aanvragen (bijzondere) bijstand, positief imago, voorkomen van meer problemen en betere samenwerking met partners. |

| Actie | **Wijkwijzer** |
|---|---|
| Inhoud actie | 1. De inzet van professionals van de partners op de locaties van de Wijkwijzer (Wijkteams, KCC, Budget Advies Team Alifa en anderen) betekent dat er extra werkplekken moeten worden gecreëerd en ook jaarlijks moeten worden onderhouden.<br><br>2. Het doel is om de Wijkwijzers door te ontwikkelen van loketfunctie naar een brede toegang voor het sociaal domein. Het afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van deze doorontwikkeling, maar we zijn er nog niet. Het gaat daarbij om o.a. de gespreksvaardigheden van de vrijwilligers en medewerkers bij de Wijkwijzers, een gedegen analyse van de locaties noodzakelijk om te bepalen of de huidige locaties volstaan en logisch zijn en uitbreiding van kennis en expertise binnen de grenzen van een toegang.<br><br>Budget: € 20.000 per jaar, met uitbreiding € 80.000 per jaar vanaf 2025 |
| Behaalde resultaten | Ad 1. Er zijn nieuwe werkplekken ingericht in twee recent geopende buurthuizen. Daarnaast is één Wijkwijzerlocatie gedeeltelijk verbouwd om de aanloop van inwoners beter te kunnen opvangen. De nieuwe werkplekken versterken de verbinding binnen de wijk en verbeteren de samenwerking met belangrijke partners, zoals scholen, politie, wijkteams en woningcorporaties. Door fysiek samen te werken in één omgeving ontstaat meer afstemming, kortere lijnen en een snellere informatie-uitwisseling. |

| | |
|---|---|
| | Ad 2. Er is een meer logische spreiding van locaties over de stad en de stadsdelen, afgestemd op inwonerbehoeften en bereikbaarheid. Een betere verdeling van openingstijden, waardoor inwoners op meerdere momenten en op verschillende plekken terecht kunnen. En vergroting van de bereikbaarheid en zichtbaarheid van de Wijkwijzers door strategische herplaatsingen en gerichte communicatie, te weten:.<br>• Bekendheidscampagne (reclame; filmpjes en nieuwe foto's) om de zichtbaarheid en vindbaarheid van de Wijkwijzers te vergroten.<br>• Aanpassingen van enkele locaties:<br>1. *Wijkwijzer Lumen* is één dag per week verplaatst naar Voetbalvereniging Vosta. Inwoners uit Schreurserve, Stokhorst en 't Ribbelt maken hierdoor vaker gebruik van de Wijkwijzer.<br>2. *Wijkwijzer Vrije Ruimte (Tubanters)* is één dag per week verplaatst naar de Ontmoetingskerk.<br>3. *Wijkwijzer Boswinkel* is één dagdeel per week verplaatst naar 't Nije Terphoes om de bereikbaarheid te vergroten en beter aan te sluiten bij de doelgroep.<br>• Er is een pilot uitgevoerd in Helmerhoek om te onderzoeken of daar meer inwoners bereikt konden worden. Deze leidde niet tot de gewenste resultaten.<br>• Aanscherping van trainingen voor vrijwilligers, zodat zij beter zijn toegerust om inwoners te ondersteunen. Aangevuld met themabijeenkomsten op basis van de meest voorkomende hulpvragen, zoals laaggeletterdheid en financiële problematiek. |
| Effect voor de inwoner | Ad 1. De ondersteuning is laagdrempeliger geworden doordat inwoners dichtbij huis en op een voor hen vertrouwde plek terecht kunnen. De zichtbaarheid van professionals is vergroot, wat drempels wegneemt om hulp te vragen.<br>Doordat meerdere organisaties in hetzelfde gebouw zijn gehuisvest, worden inwoners minder vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Vraagstukken kunnen sneller en integraler worden opgepakt.<br><br>Ad 2. Inwoners hebben altijd een locatie dichtbij en op toegankelijke plaatsen tot hun beschikking. Door locaties beter af te stemmen op de leefwereld van inwoners is de drempel verlaagd om ondersteuning te vragen. Door verplaatsing naar laagdrempelige of neutralere locaties is voor sommige groepen het stigma kleiner geworden. |
| Effect voor de gemeente | Ad 1. De samenwerking tussen verschillende diensten en partners is versterkt, waardoor men elkaar makkelijker weet te vinden. Dit leidt tot efficiëntere processen en meer samenhang in de aanpak van wijk- en inwonervraagstukken.<br><br>Ad 2. De afstand tussen gemeente en inwoners is verkleind doordat de Wijkwijzers nu vaker op herkenbare en laagdrempelige plekken zijn gevestigd.<br>De samenwerking met partners en lokale organisaties is verbeterd, doordat men elkaar eenvoudiger kan opzoeken en beter aansluit bij het werkgebied |

| Actie | **Huisartsen SamSam / Welzijn op recept** |
|---|---|
| Inhoud actie | Een goede samenwerking tussen huisartsen en het sociaal domein is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat inwoners eerder de juiste ondersteuning/ zorg ontvangen door de juiste professional.<br>Het project SamSam beoogt 'samenwerking vanuit verbinding' te realiseren door middel van snel en adequaat contact tussen huisarts en zijn of haar vaste contactpersoon vanuit het sociaal domein (i.c. de Welzijn op Recept-medewerker). Inzet is kennisverkrijging van elkaars domein en netwerkversterking om zo de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren en passende ondersteuning op de juiste plek te realiseren.<br>Budget: € 100.000 per jaar |
| Behaalde resultaten | In december 2025 was de interventie Welzijn op Recept bij 21 van de 45 praktijken actief (47%). In het eerste kwartaal 2026 starten nog 8 praktijken, waardoor 64% van de praktijken de interventie inzet. In totaal hebben 35 praktijken (77%) hun interesse kenbaar gemaakt. Het doel is dat de interventie in 2026 bij al deze 35 praktijken ingezet wordt.<br>Vanaf het eerste kwartaal 2024 tot en met het derde kwartaal 2025 hebben de Welzijn op Recept medewerkers in totaal 454 gesprekken gevoerd na doorverwijzing van de huisarts |
| Effect voor de inwoner | Inwoners krijgen met Welzijn op Recept via de huisarts toegang tot hulp en ondersteuning die problemen duurzaam aanpakt. Als de huisarts vaststelt dat lichamelijke klachten niet (alleen) een medische oorzaak hebben, kan de huisarts doorverwijzen naar een Welzijn op Recept medewerker. De Welzijn op Recept medewerker onderzoekt samen met de inwoner of er sociaal-maatschappelijke redenen zijn waardoor iemand zich niet goed voelt. Denk bijvoorbeeld aan schulden, vragen over de opvoeding van kinderen en/of eenzaamheid. Door samen te werken aan de sociaal-maatschappelijke oorzaken, voelt de inwoner zich beter. Vaak zijn dit ook oplossingen die duurzaam bijdragen aan het welzijn van inwoners |
| Effect voor de gemeente | Inwoners komen (via de huisarts) eerder in beeld bij het Wijkteam. Vaak zijn er dan nog mogelijkheden om iemand in het voorliggend veld of met een kleine interventie duurzaam te helpen. Als inwoners niet via de huisarts in contact komen met het Wijkteam, bestaat de kans dat zij zich pas bij het Wijkteam melden als problemen verder gevorderd zijn en er meer (duurdere) hulp nodig is. |

**Ad b. Warme begeleiding**

| Actie | **Bredere kijk** |
|---|---|
| Inhoud actie | De ervaringen die zijn opgedaan tijdens de Toeslagenaffaire en de Twents Belofte (jongerenaanpak) geven goede handvatten om vanuit een bredere kijk vorm te geven aan de warme begeleiding van inwoners met een complexe(re) problematiek. Onderzocht moet worden hoe deze handvatten toegepast kunnen worden in de warme begeleiding door medewerkers van de diverse toegangen en ondersteuning.<br>Budget: € 50.000 (verdeeld in drie jaar) |
| Uitgevoerde acties | Deze actie is geïntegreerd in de andere acties en niet losstaand uitgevoerd. |

| Actie | **Onafhankelijke cliëntondersteuning** |
|---|---|
| Inhoud actie | Versterken ervan door:<br>- kennis vergroten bij partijen in de toegang en ondersteuning over wat onafhankelijke cliëntondersteuners kunnen bieden, zodat zij inwoners daarnaar kunnen verwijzen als dat van meerwaarde is;<br>- binnen Werk & Inkomen de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning onderzoeken;<br>- samen met het Zorgkantoor komen tot een toegang aan specialistische cliëntondersteuning voor inwoners die een beroep doen op de Wmo en/of Wlz;<br>- samen met de Regionale DoorzettingsMacht (RDM) komen tot integrale cliëntondersteuning bij het traject regionale doorzettingsmacht bij complexe GGZ-problematiek.<br>- Budget: € 105.000 per jaar met uitbreiding € 50.000 per jaar vanaf 2025 |
| Behaalde resultaten | - We hebben sinds maart 2025 een contract met dezelfde drie organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning als het Zorgkantoor.<br>- Op basis van het onderzoek binnen het cluster Werk & Inkomen is de mogelijkheid van onafhankelijke clientondersteuning bij de consulenten en het management onder de aandacht gebracht, evenals de mogelijkheid om met hen te sparren over casuïstiek.<br>- Er is voor de regio een communicatiebericht gemaakt over onafhankelijke cliëntondersteuning bij het traject Regionale Doorzettingsmacht. |
| Effect voor de inwoner | - Inwoners die een beroep doen op de Wlz houden dezelfde cliëntondersteuner. Deze kan helpen bij een goede overgang van de Wmo naar de Wlz.<br>- Meer mensen die dakloos zijn/of dat dreigen te worden, worden ondersteund door een onafhankelijk cliëntondersteuner.<br>- Ten opzichte van het laatste half jaar van 2024 zijn er meer in het eerste half jaar van 2025 182 inwoners meer ondersteund door een onafhankelijk cliëntondersteuner. |
| Effect voor de gemeente | De organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning zijn deskundig op het gebied van de Wmo en de Wlz en de overgang daarbij. Dit zorgt ervoor dat inwoners niet onnodig lang een beroep hoeven doen op de Wmo. |

| Actie | **Werk maken van ervaringsdeskundigheid (motie raad)** |
|---|---|
| Inhoud actie | Samen met (hulpverlenende) organisaties die werken met ervaringsdeskundigen hebben we een overzicht gemaakt van wat er al gebeurt aan inzet van ervaringsdeskundigheid. Op basis hiervan willen we de inzet versterken met de volgende acties:<br>- meer inzet van ervaringsdeskundigheid bij jeugd bij bijvoorbeeld het jeugdhuis in West en bij het startpunt jeugd (regionale aanpak van wachttijden);<br>- meer inzet van familie-ervaringsdeskundigheid: familie-ervaringsdeskundigen zijn belangrijk zodat de naasten ook gehoord en gezien worden. Dit kan bijdragen aan het herstel, van de mens zelf én van zijn familie;<br>- meer inzet van ervaringsdeskundigheid door organisaties als het wijkteam en de wijkwijzers om te sparren over casuïstiek en inzet van een ervaringsdeskundige bij casuïstiek;<br>- mogelijkheid voor organisaties om de inzet van ervaringsdeskundigheid in de eigen organisatie te ontwikkelen en versterken met inzet van ervaringsdeskundigen;<br>- voor organisaties en voor inwoners een overzicht maken van welke ervaringsdeskundigheid er is en hoe ze hier een beroep op kunnen doen.<br>Budget: € 30.640 in 2025 en € 131.670 per jaar in 2026 en 2027. |
| Behaalde resultaten, effect voor inwoner en gemeente | - Er is plan van aanpak gemaakt door een ambtelijke werkgroep, in samenwerking met de kerngroep met ervaringsdeskundigen van Ixta Noa, het Leger des Heils, Intact en Mediant. En afgestemd met de indiener van de motie (raadslid) Yara Hummels.<br>- Op basis daarvan zijn drie organisaties uitgenodigd om voor de periode tot eind 2027 dit plan uit te voeren: team Sam van Aveleijn, Intact van Tactus en Ixta Noa.<br>- De uitvoering is gestart begin 2026. Er zijn nog geen resultaten te melden. |

**Ad C. Doorontwikkeling ondersteuning**

| Actie | **Presentiebenadering wijkteams** |
|---|---|
| Inhoud actie | De presentiebenadering houdt in dat de wijkteammedewerker meer aanwezig is in de contexten waar een vraag van de inwoner zich voordoet. De contexten zijn: scholen, Wijkwijzers, huisartsen en online-omgeving. De focus ligt eerst op de borging van de inzet van wijkteammedewerkers in de Wijkwijzers (1) en van de schoolwijkcoach in de IKC (2).<br>Budget: € 500.000 per jaar (€ 300.000 (1) en € 200.000 (2)). |
| Behaalde resultaten | Ad 1. De bezetting door wijkteammedewerkers is bij alle Wijkwijzers geborgd. De inzet is hierdoor consistenter en beter afgestemd op het doel van de Wijkwijzers: directe, toegankelijke ondersteuning zonder drempels of verwijzingen en de bijdrage hiervan aan het ontlasten van wijkteams.<br><br>Ad 2. De inzet van de IKC wijkcoach/ ambulant hulpverlener is naar zo goed als alle IKC's in Enschede uitgebreid. |
| Effect voor de inwoner | Ad 1. Inwoners krijgen direct hulp en hoeven niet te wachten op een afspraak of intake. De dienstverlening is sneller en toegankelijker geworden, waardoor inwoners tijdig ondersteuning ontvangen en problemen minder snel escaleren.<br><br>Ad 2. De inzet van de IKC wijkcoach zorgt voor een preventievere inzet voor jeugd en gezin. |
| Effect voor de gemeente | Ad 1. Door vragen al in de Wijkwijzer op te vangen, kan worden voorkomen dat inwoners doorstromen naar duurdere, geïndiceerde zorg. De Wijkwijzers bieden laagdrempelige ondersteuning. Dankzij de aanwezigheid van wijkteammedewerkers kunnen enkelvoudige hulpvragen direct worden afgehandeld. Dit ontlast de wijkteams en draagt bij aan doelmatig werken en efficiëntere inzet van middelen.<br><br>Ad 2. In 2023 is een evaluatie uitgevoerd van de resultaten tot dan toe van extra inzet van wijkcoaches op IKC's. Die evaluatie was positief en was mede aanleiding voor uitbreiding van de inzet. |

**Ad D. Juridische kwaliteitsverbetering**

| Actie | **Beantwoording juridische vragen inwoners** |
|---|---|
| Inhoud actie | Uit de inventarisatie komt naar voren dat er steeds vaker inwoners aankloppen bij de Wijkwijzers en Wijkteams met een juridische vraag, waar niet altijd de expertise en vaardigheden in huis zijn om hier bij te (kunnen) helpen. Hier kan een verbeterslag in plaatsvinden door expertise toe te voegen aan de 'toegang' om de juridische vertaalslag te maken voor de inwoner. Dit vraagt een gezamenlijke samenwerkingsagenda tussen de afdeling Juridische Zaken, Werk en Inkomen, de Wijkteams en Juridisch Loket.<br>Deze actie hangt samen met actie 1, 2 en 12.<br>Budget: € 10.000 eenmalig |
| Behaalde resultaten, effect voor inwoner en gemeente | Vanuit de praktijk bij het Overheidsloket, sociaal advocaten en het netwerk Rondkomen met je inkomen zien we een behoefte aan laagdrempelige sociaaljuridische dienstverlening, maar er is weinig tot geen aanbod. De voorziening Sociaal raadslieden is per 1-1-2020 gestopt vanwege bezuinigingen. Als alternatief werd verwezen naar de Wijkteams Enschede en het Juridisch Loket. Echter: het is geen onderdeel van de opdracht van de Wijkteams en staat daar ook haaks op (de Wijkteams nemen beslissingen namens de gemeente). Het Juridisch Loket heeft de benodigde kennis, maar hanteert sinds 2024 een inkomensgrens, waardoor bepaalde groepen buiten de boot vallen.<br>We hebben daarom een start gemaakt met het benaderen van partijen in de stad (Juridisch Loket, Bolwerk Advocaten en Stichting Wetswinkel Twente (locatie Magneet Enschede) om het probleem nader te analyseren.<br>Er zijn nog geen resultaten te melden. |

| Actie | **Invoering Wams in het Sociaal Domein** |
|---|---|
| Inhoud actie | Om het delen van informatie conform de Wet Aanpak Meervoudige Problematiek Sociaal Domein goed te kunnen vormgeven moeten werkprocessen worden opgesteld en medewerkers worden getraind. Hiervoor is tijdelijk extra capaciteit voor nodig (0,2 fte).<br>Budget: € 50.000 (2x € 25.000) |
| Behaalde resultaten | Het kabinet Rutte IV heeft het wetsvoorstel op 30 januari 2023 ingediend bij de Tweede Kamer. Vervolgens heeft de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport op 14 maart 2023 het verslag uitgebracht. Bij de kabinetsval is het wetsvoorstel controversieel verklaard.<br>De toenmalige Staatssecretaris van Langdurige en Maatschappelijke Zorg heeft tijdens het commissiedebat GGZ/Suïcidepreventie van 15 april 2025 de Kamer een brief toegezegd over de stand van zaken met betrekking tot het wetsvoorstel en de inzet van ervaringsdeskundigen bij de voorlichting en ondersteuning van slachtoffers van seksueel geweld. De toezegging met betrekking tot de Wams is eveneens aan de orde gekomen tijdens het debat over de parlementaire verkenning verward/onbegrepen gedrag en veiligheid van 28 mei 2025. Per brief van 2 juli 2025 heeft de demissionair staatssecretaris van het kabinet Schoof uitvoering gegeven aan deze toezeggingen. Daarna is het wetsvoorstel nog niet door de Tweede Kamer behandeld en is de wet nog niet vastgesteld en in werking getreden.<br>Dat betekent dat deze actie nog niet kon worden uitgevoerd. |

| Actie | **Aanpak bezwaren en klachten** |
|---|---|
| Inhoud actie | De informele aanpak wordt in principe zoveel mogelijk toegepast bij het team rechtsbescherming van JZ en de juristen van de vakafdelingen. De borging van de inzet van mediation- en bemiddelingsvaardigheden is echter nog niet organisatiebreed goed tot stand gekomen. De verbinding met andere gesprekstechnieken en initiatieven kan beter. Dit is dan ook opgenomen in de leerlijnen van alle juridische rollen.<br>In het kader van concernbrede hernieuwde aandacht voor mediationvaardigheden en de informele aanpak bij zowel het nemen van besluiten als in bezwaar- en klachtprocedures moet de werkwijze van de verschillende afdelingen bij elkaar worden gebracht (via scholing, coaching en een flyer).<br>Budget: € 5.000 eenmalig |
| Behaalde resultaten | - Bij het behandelen van bezwaar en beroep is de informele aanpak standaard onderdeel van onze werkwijze. Met de indiener is altijd eerst persoonlijk contact.<br>- De juridisch adviseurs hebben jaarlijks een leergang met adviesvaardigheden, waar ook aandacht is voor gespreksvaardigheden (wat voorheen misschien vaak mediation werd genoemd). Ook volgen alle adviseurs jaarlijks de training Direct Duidelijk zodat iedereen zo helder mogelijk communiceert en begrijpelijke besluiten schrijft.<br>- Er zijn periodiek gesprekken tussen JZ en de vakafdelingen over hoe we werken (werkafspraken) en hoe we zorgen voor (juridische) kwaliteit (rechtmatig en rechtvaardig).<br><br>- In de cijfers (2025) zie je terug dat een groot deel van de bezwaren wordt ingetrokken na uitleg of aanpassing van het besluit:<br><br>Aantal afgehandelde <u>bezwaren</u> sociaal domein: 232<br>Aantal informeel afgehandeld en reden van intrekking bezwaar:<br>▪ 60: Uitleg over het besluit<br>▪ 26: Op verzoek van de indiener<br>▪ 44: Wijziging van het besluit wegens een onjuistheid in het besluit<br>▪ 26: Wijziging van het besluit in het kader van menselijke maat of coulance<br>▪ 34: Wijziging van het besluit na bekend worden nieuwe gegevens in bezwaar<br>▪ 23: Terugdraaien van het besluit wegens een onjuistheid in het besluit<br>▪ 17: Terugdraaien van het besluit in het kader van menselijke maat of coulance<br>▪ 2 : Reden onbekend<br><br><u>Beroep</u>:<br>Door in te zetten op een informele aanpak en de menselijke maat wordt een groot deel van de mogelijke beroepsprocedures voorkomen. Sinds het inzetten van die aanpak zien dat het aantal ingediende beroepen in de laatste twee jaar is gedaald tot 30 a 35. Voorheen waren er gemiddeld 120 beroepen per jaar. |
| Effect voor de inwoner | Meer aandacht voor contact en uitleg bij bezwaar en meer aandacht voor menselijke maat en evenredigheid. Minder procedures tussen inwoner en de gemeente. Meer aandacht voor begrijpelijke besluiten. |
| Effect voor de gemeente | Minder procedures tussen inwoner en gemeente. |

**Ad E. Samenwerking, kennis en opleiding**

| Actie | **Programma Menselijke Maat/Open Enschede** |
|---|---|
| Inhoud actie | Het programma *Enschede ontwikkelt Open Enschede* (2023–2025) voerde regie op diverse activiteiten en projecten die al in de organisatie liepen en die samenhingen met onze strategische opgave *Open Enschede*. Daarmee gaf het programma richting aan onze ambitie om een mensgerichte, toegankelijke, duidelijke en samenwerkende overheid te zijn. Het bracht samenhang aan in bestaande initiatieven en versterkte het organisatiebrede bewustzijn over de manier waarop wij als overheid willen werken: “Een mensgerichte gemeente met toegankelijke dienstverlening, die duidelijk en persoonlijk communiceert, besluiten uitlegt, de balans zoekt tussen regels en ruimte, openstaat voor initiatieven uit de samenleving en samenwerkt met partners in de stad. Hiermee is een stevige basis gelegd waarbij houding en gedrag nog nadrukkelijker onderdeel zijn geworden van ons dagelijks werk.<br>Budget: € 39.000 (verdeeld over twee jaar) |
| Behaalde resultaten | - Onze communicatie is begrijpelijker en duidelijker geworden, waardoor inwoners sneller inzicht hebben in besluiten en verwachtingen. Binnen Direct Duidelijk zijn 2.100 standaardbrieven herschreven, 1.400 medewerkers getraind en 40 taalcoaches opgeleid. Er is gestart met een digitaal én fysiek inwonerspanel dat de begrijpelijkheid van onze communicatie toetst.<br>- We hebben het Woo-proces ingericht met een vaste contactpersoon voor verzoekers. Het participatieplatform ‘Jij Maakt Enschede’ is gelanceerd. Dit platform maakt het eenvoudiger om mee te praten en mee te doen, wat de betrokkenheid van inwoners bij beleidsvorming en gemeentelijke projecten vergroot.<br>- In oktober 2024 hebben we als eerste gemeente in Nederland het Handvest Burger–Overheid ondertekend (Handvest Open Enschede), dat richtinggevend is voor de verwachtingen tussen inwoner en overheid. Eén samenhangend waardenkader dat richting geeft aan professioneel, zorgvuldig en mensgericht handelen.<br>- De toegankelijkheid is vergroot door de uitbreiding van het Overheidsloket naar de Wijkwijzers en de start van het Hulploket Vergunningen voor inwoners die ondersteuning nodig hebben bij digitale of taalgebonden processen. Daarnaast hebben we onze servicenormen verder aangescherpt en is onze dienstverleningsvisie ‘Enschede zorgt dat het klikt’ geactualiseerd.<br>- Op 8 december 2025 heeft de raad geconcludeerd dat alle opdrachten uit de motie zijn uitgevoerd en een besluit genomen over het vervolg (nr. 2500029524) |
| Effect voor de inwoner | Inwoners ervaren duidelijkere brieven, beter uitgelegde besluiten en toegankelijkere dienstverlening. Zij kunnen op meer plekken terecht zonder te worden doorgestuurd. Dankzij onder meer het Overheidsloket en het Hulploket worden problemen sneller herkend en opgelost, waardoor escalatie wordt voorkomen. Onze Woo-inspanningen vergroten daarnaast de transparantie en versterken de rechtspositie van inwoners. De verbeteringen maken voelbaar verschil voor inwoners. Door tijdig te signaleren, duidelijk te communiceren en beter toegankelijk te zijn, helpen we problemen eerder te voorkomen en staan we naast kwetsbare inwoners, die nu beter weten waar ze recht op hebben. |
| Effect voor de gemeente | Duidelijke communicatie leidt tot minder herstelwerk en minder misverstanden. De samenwerking met landelijke uitvoeringsorganisaties is versterkt, wat ten goede komt aan inwoners. Door verbeterde toegankelijkheid en vroeg signalering verlopen processen efficiënter en is de ketensamenwerking merkbaar verbeterd. De |

| | |
|---|---|
| | gezamenlijke focus op openheid en toegankelijkheid stimuleert een cultuur waarin teams meer met én van elkaar leren, wat de interne samenwerking versterkt. |

| Actie | **Cultuursensitief werken** |
|---|---|
| Inhoud actie | Cultuursensitief werken betekent dat je (je) bewust bent van de effecten die culturele en levensbeschouwelijke achtergronden hebben op het alledaagse leven van mensen en daar rekening mee houdt in het contact dat je hebt met anderen. We adviseren te onderzoeken hoe het cultuursensitief werken bij toegang, ondersteuning en persoonlijke begeleiding te verbeteren.<br>Budget: € 50.000 (verdeeld over drie jaar) |
| Behaalde resultaten | Ruim 500 medewerkers werkzaam binnen het sociaal domein hebben kennis genomen van wat cultuursensitief werken betekent voor hun werk:<br>- In het jaarcongres van de Wijkteams is hierover in 2025 een workshop verzorgd, met deelnemers uit de clusters Wijkteams, SBS en Juridische Zaken).<br>- In 2025 is tevens in een Blik op sociaal domein aan medewerkers van het sociaal domein (vanuit de clusters SBS, Wijkteams, Werk & Inkomen, Nieuw Beschut en Programmabureau Sociaal) een programma verzorgd. |

| Actie | **Scholing & Opleiding** |
|---|---|
| Inhoud actie | Om meer integraal te werken binnen het sociale domein helpt het om elkaar te kennen, dezelfde taal te spreken, een gezamenlijke visie te hebben en op ongeveer dezelfde manier te werken. Door een gezamenlijk opleidingsplan op te stellen met interne afdelingen (beleid en uitvoering) en netwerkpartners wordt kennis en expertise opgedaan om zo de beste ondersteuning te bieden aan inwoners in een kwetsbare positie. De trainingen IPW en Stress-sensitief werken worden daarbij verder uitgerold.<br>Budget: € 50.000 per jaar |
| Behaalde resultaten | In 2024 hebben de vrijwilligers van de armoedepartners (100 mensen) de training van stress-sensitief werken gevolgd, dezelfde training die ook gevolgd is door de medewerkers van de Wijkteams en Werk & Inkomen.<br><br>Scholing & Opleiding bij de Wijkteams en Werk & Inkomen zijn ingebed in de reguliere activiteiten van beide clusters en worden onderling afgestemd. Zo hebben beide clusters de trainingen IPW en Stress-sensitief werken gevolgd. |

| Actie | **Eenduidige kennis(bank)** |
|---|---|
| Inhoud actie | Om inwoners met een hulpvraag de juiste ondersteuning te kunnen bieden, is actuele en betrouwbare kennis noodzakelijk. Dit kan met behulp van een kennisportaal, met actualiteiten, vakkennis, klantkennis en bedrijfskennis. Het kennisportal voor Wijkteams, Wijkwijzers, Frontoffice en SBS is nog volop in ontwikkeling en biedt de mogelijkheid om het portaal (gedeeltelijk) beschikbaar te stellen voor netwerkpartners. Waardoor alle partijen vanuit dezelfde kennis kunnen handelen en iedereen elkaar snel kan vinden. Bij de ontwikkeling moet rekening gehouden met andere kennisportalen binnen het sociaal domein.<br>Budget: € 100.000 per jaar met eenmalig € 60.500. |
| Behaalde resultaten | - Een structureel ingerichte kennisbank met duidelijke rollen, eigenaarschap en (web)redactie.<br>- Betere samenhang tussen leren, ontwikkelen en dagelijkse praktijk.<br>- Inzicht in aanwezige en ontbrekende kennis binnen het wijkteam via de reflectietool.<br>- Snellere signalering van knelpunten en verbeterpunten via peilingen.<br>- Overzichtelijke dossierpagina met actuele kennis en ontwikkelingen.<br>- Samenwerking ingericht met leerkringen en expertisepartners voor het verbreden en verrijken van de kennisbank.<br>- Start gemaakt met robuust kennismanagement en het ontsluiten van projectinformatie. |
| Effect voor de inwoner | - Professionals hebben sneller toegang tot actuele en betrouwbare kennis.<br>- Meer eenduidige uitvoering en betere kwaliteit van ondersteuning aan inwoners.<br>- Minder afhankelijkheid van individuele kennis van wijkteammedewerkers. |
| Effect voor de gemeente | - Efficiëntere kennisdeling en minder versnippering van informatie.<br>- Betere borging van beleid, werkwijzen en vakmanschap binnen het wijkteam.<br>- Basis gelegd voor wijkteambrede en (op termijn) wijkteam overstijgende kennisdeling. |