

GEMEENTE ENSCHEDE

VISIE OPGAVE

INCLUSIEF

ENSCHEDÉ

MEI 2023



ENSCHEDÉ

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING 3

ONZE MENSVISIE 4

Mensbeeld 5

UITGANGSPUNTEN 7

Stimuleren van Gezond gedrag en preventie 8

Versterken van de sociale basis in buurten en wijken 9

Versterken van de toegang 10

Ondersteuningslandschap 11

Wonen en zorg 12

De keten van dagbesteding naar werk 13

Digitalisering en data gedreven sturing 14

DOELEN 15

GEDRAGSWIJZEN 16

Leidende principes 16

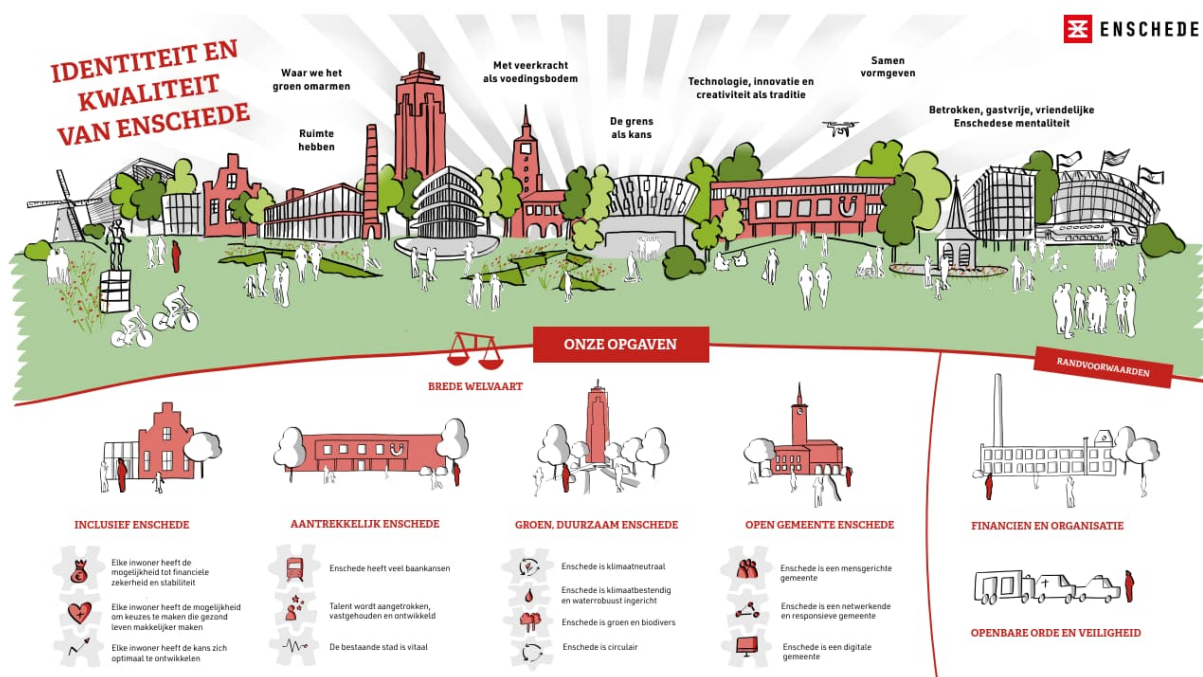
Dienstverlening 16

INLEIDING

Sinds 2017 heeft de gemeente een omvangrijke koers gezet naar een toekomstig bestendig sociaal domein. Er heeft een actief traject plaats gevonden om te komen tot transformatie. Daarnaast heeft het onderzoek naar de Menselijke Maat geleidt tot een opgave aan de stad om te komen tot een menselijkere benadering binnen het sociaal domein. De uitkomsten van de transformatie gecombineerd met de uitkomst van de Menselijke Maat staan aan de basis van deze visie op de opgave Inclusief Enschede. Een brede opgave voor de hele stad. Waarbij alle domeinen samen werken. Het vormt de basis voor ons handelen binnen de opgave Inclusief Enschede. Niet het sociaal domein staat hierin centraal maar onze opgave in de stad:

Hindernissen wegnemen en zorgen dat iedereen mee kan doen, samen werken we aan een Inclusief Enschede!

De opgave Inclusief Enschede is één van de vier strategische opgaven van de Enschede. Samen met Aantrekkelijk Enschede, Groen en Duurzaam Enschede en Open Enschede vormen zij de basis voor al ons handelen. Deze opgaven staan niet op zich zelf, maar werken nauw met elkaar samen. Een voorbeeld: in de opgave Aantrekkelijk Enschede wordt gewerkt aan het inrichten van de stad. Deze inrichting kan het gezond leven makkelijker maken en heeft staat daarmee direct dus in verbinding met de opgave Inclusief Enschede. Een ander voorbeeld: vanuit de Menselijke Maat is gevraagd naar heldere gedragswijzen binnen het sociaal domein. De wijze waarop we met mensen omgaan geldt voor iedereen die in deze stad werkt en is daarmee onderdeel van de opgave Open Enschede.



ONZE MENSVISIE

We gaan in alle gevallen uit van vertrouwen in de inwoners. Wij geloven dat een groot deel van de inwoners zelfredzaam is en aangesproken kan worden op hun eigen verantwoordelijkheid. Daarbij zien wij wel dat dit voor een kleine groep te veel gevraagd is. Voor deze groep vinden we het nog steeds belangrijk om toe te werken naar een zo zelfstandig mogelijk bestaan. Maar hierbij gaan we wel meer naast hen staan en kijken we samen naar oplossingen. Dit maakt dat we ondersteuningsvragen vanuit het inwonersperspectief benaderen, met daarbij duidelijk oog voor de gemeenschap in zijn geheel.

WAT MERKT DE INWONER?

We luisteren en houden rekening met de concrete behoeftes, belangen en omstandigheden van de inwoners. Wanneer de inwoner een probleem niet op eigen kracht kan oplossen kijken we samen wat de inwoner wil bereiken en hoe wij daarbij kunnen helpen. We zorgen voor een stevige basis waarin inwoners de zorg en ondersteuning ontvangen die nodig is. Er zijn ook inwoners die lang, tot zelfs een leven lang, ondersteuning van ons nodig hebben. Ook hierbij is persoonlijk contact van groot belang.

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Ons streven is dat iedere inwoner van de gemeente Enschede zo zelfstandig, gelukkig en gezond als mogelijk kan leven.

Soms lukt dat niet op eigen kracht of met hulp van naasten. Dan zijn wij er als gemeente om te helpen en perspectief te geven om volop mee te kunnen doen in de samenleving.

HOE DOEN WE DAT?

Dat doen we door goed te luisteren en rekening te houden met de concrete behoeftes, belangen en omstandigheden van onze inwoners. Om vervolgens samen te kijken wat zij willen bereiken en hoe wij daarbij kunnen helpen, binnen de mogelijkheden die wij hebben.

We zien in dat sommige mensen lang, tot zelfs een leven lang, extra ondersteuning van ons nodig hebben. Voor al onze inwoners willen we passende ondersteuning aanbieden. Hierbij is persoonlijk contact van groot belang. Soms kunnen we ook het nodige bewerkstellingen met digitale toepassingen, deze zetten we dan ook in. We zijn er voor iedereen, die het alleen niet redt!

Zijn er bijzondere omstandigheden waardoor de algemeen geldende regels niet voldoen, dan zoeken we naar maatwerk om te doen wat nodig is.

MENSBEELD

In de huidige Nederlandse verzorgingsstaat vervullen mensbeelden grofweg 2 verschillende functies. De eerste functie is 'leiden': een mensbeeld dat geldt als leidend principe voor hoe het stelsel van voorzieningen moet worden ingericht. De tweede functie is 'legitimeren': een mensbeeld dat helpt om politieke keuzes te verantwoorden door ze van een normatief verhaal te voorzien. Vanuit verschillende wetgeving bestaan er verschillende mensbeelden. Waar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) sterk leunt op de zelfredzame burger, berust de Wet langdurige zorg (Wlz) juist op de antithese daarvan. Het normatieve kader van de Wlz toont namelijk een mensbeeld van de afhankelijke, hulpbehoevende burger die nooit meer zonder voorzieningen zal kunnen. Het verschil tussen beide 'subtexten' is als zodanig misschien geen probleem, maar kan in de praktijk een soepele overgang van maatschappelijke ondersteuning naar langdurige zorg belemmeren (RVS 2019a; Redeker et al. 2021)¹.

De commissie Menselijke Maat benoemt hierover in haar eindrapportage Maatvoering is mensenwerk²: De verschuiving naar eigen verantwoordelijkheid en het beroep op het zelfoplossend vermogen van de burger hebben gevolgen voor de inrichting van het sociaal domein; ondersteuning van overheidswege komt op de tweede plaats te staan ten opzichte van werk en eigen initiatief ("werk boven inkomen"); handhaving wordt sterker gekenmerkt door correcties achteraf in plaats van het nemen van preventieve maatregelen ("lik op stuk"). De eigen verantwoordelijkheid is overigens ook uitgangspunt geweest voor de Wmo 2015, met dien verstande dat daarbij tevens het collectieve perspectief wordt betrokken, aangezien deze wet uitdrukkelijk de onderlinge ondersteuning door burgers in hun eigen netwerken wil stimuleren. In de memorie van toelichting bij de Wmo 2015 merkt de regering hierover het volgende op. "De mogelijkheden van mensen of hun sociale omgeving om zelf te voorzien in hulp en ondersteuning is te veel op de achtergrond geraakt. Om het wonen in de eigen leefomgeving langer mogelijk te maken en het aantal mensen dat zich eenzaam voelt te verminderen, zal een groter beroep worden gedaan op het sociale netwerk van mensen en daar waar mogelijk ook op vrijwilligers." De commissie spreekt geen voorkeur uit voor het ene of het andere mensbeeld, maar constateert dat het idee van de verantwoordelijke zelfredzame burger problematisch kan zijn voor regelingen zoals de Wmo 2015 en de Participatiewet. Daarop wordt immers juist een beroep gedaan door burgers voor wie deze eigenschappen niet onmiddellijk voor de hand liggen. Wat betreft het eigen sociale netwerk geldt bovendien dat de kracht daarvan gemakkelijk groter wordt voorgesteld dan in de praktijk door de mensen kan worden waargemaakt. De commissie pleit daarom bovenal voor realisme. Het gaat erom dat beleid en uitvoering rekening houden met het vermogen van de burger om zelfstandig beslissingen te kunnen nemen en daarnaar te handelen. De commissie sluit hiermee aan bij het WRR-rapport 'Weten is nog geen doen'³. Er bestaat, aldus de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid, een behoorlijk verschil tussen wat van burgers wordt verwacht en wat zij daadwerkelijk aan kunnen. De doenvermogens van burgers kunnen immers worden aangetast, bijvoorbeeld bij een echtscheiding, verlies van een naaste, werkloosheid, schulden of langdurige armoede.

¹ [Machtige Mensbeelden | Essay | Raad voor Volksgezondheid en Samenleving \(raadrvs.nl\)](#)

² <https://enschede.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/b3917543-73d5-4ce1-87b2-d4f2e26603ac?documentId=f013ced0-1121-448f-acf6-2c8bad59b2a5&agendaItemId=4159150a-40bb-43eb-a04a-a1a5f2df946a>

³ [Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid | Rapport | WRR\[26112016\]](#)

De essentie van de menselijke maat is naar de mening van de commissie dat beleid en uitvoering soepel kunnen wisselen tussen het rationele en realistische perspectief. Een voorwaarde hiervoor is dat de overheid de burger kent. Er moet contact zijn met de mens zoals zij zich manifesteert in vlees en bloed, in al haar facetten, dus niet louter als een digitaal nummer of als drager van allerlei juridische verplichtingen. Het veronderstelt tevens dat de overheid het vermogen behoudt van empathie, dat wil zeggen dat ambtenaren zich kunnen verplaatsen in de belangen, behoeften en zorgen van degene die aan de andere kant van de balie staat. De overkoepelende waarde die achter deze uitgangspunten schuilgaat is die van de menselijke waardigheid. Dit begrip geldt als ijkpunt voor mensenrechtelijke benadering van de verhouding tussen overheid en burger in de verzorgingsstaat.

CONCEPT

Het totaalplaatje van deze visie wordt verbeeld in onderstaande illustratie. Het beginpunt is altijd: de inwoner die een ondersteuningsvraag heeft. U 'leest' de plaat van links naar rechts, met uiterst links de inwoner die zich prima redt en uiterst rechts de inwoner met zware (meervoudige) problematiek. Van boven naar beneden ziet u per stadium wat elke betrokkene doet (inwoners, partners, gemeente).

STIMULEREN VAN GEZOND GEDRAG EN PREVENTIE

Om zelfstandigheid bij inwoners te bevorderen blijven we investeren in het voorkomen van problematiek of het verergeren daarvan, zodat inwoners regie op hun eigen leven kunnen (her) pakken. Dit doen we door mensen bewust te maken van een gezonde levensstijl een gezond huishoudboekje en ze voor te bereiden op de toekomst. Maar ook door het bestrijden van laaggeletterdheid en kansenongelijkheid. Hier hebben we het maatschappelijk middenveld hard bij nodig. Denk aan onderwijs, sportverenigingen, de bibliotheek etc. Maar ook de samenwerking met zorgverzekeraar, GGD en het consultatiebureau. We investeren in de cliënten van de toekomst en inwoners die op dit moment nog geen ondersteuningsvraag hebben.

Een andere manier om gezond gedrag te stimuleren is om bewust te werken aan een gezonde omgeving. Dit vraagt bij de (her)inrichting van de stad keuzes die leiden tot het bevorderen van bewegen, gezonde luchtkwaliteit, verminderen van uitstoot en geluidsoverlast door verkeer.

WAT?

Inwoner is zich **bewust** van zijn eigen mogelijkheden om gezonde keuzes te maken?

Inwoner beschikt over **gelijke kansen** om gezonde keuzes te kunnen maken

Inwoners voelen zich **gestimuleerd** om gezonde keuzes te maken

Andere definitie van gezondheid: van ziekte en zorg naar **gezondheid en gedrag**



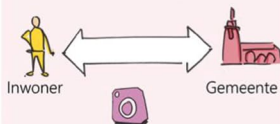
HOE?

Begint bij bewustwording

Klein beginnen

Liefst zo **vroeg mogelijk**

Behoeft van de inwoner staat centraal



Influencers of rolmodellen inzetten om specifieke groepen te bereiken?

Inzet op kansengelijkheid Basisvaardigheden vergroten



Laaggeletterdheid aanpakken



Gezonde keuzes voor iedereen toegankelijk maken



Gezonde alternatieven bereikbaar maken



Zorgen voor **gezonde alternatieven**



Stimulerende omgeving

Belonen van goed gedrag
(Cronisch zieken: Intentie gezond leven)

Andere benadering van professionals
(Medische wereld vooral gericht op genezen)



Gezondheid is meer dan niet ziek zijn

'Hoe is het met je?'

Meer **aandacht**

VERSTERKEN VAN DE SOCIALE BASIS IN BUURTEN EN WIJKEN

Voor inwoners met een lichte ondersteuningsvraag kan een luisterend oor, een zinvolle dagbesteding of een plek voor informatie, advies en ontmoeting net dat steuntje in de rug geven. Liefst zo normaal mogelijk, in eigen netwerk of omgeving. Daarom gaan we bestaande voorzieningen versterken, nieuwe realiseren en werken aan 'normalisering', zodat inwoners het gewoon vinden om even binnen te lopen en laagdrempelig hun problemen kunnen bespreken. Hiermee zijn er natuurlijke vindplaatsen voor ondersteuning in de wijk en vergroten we het bereik van deze vindplaatsen. Daarnaast hebben deze voorzieningen een preventieve functie; door er op tijd bij te zijn voorkomen we dat een hulpvraag uitgroeit tot zware ondersteuningsvraag. Afgelopen periode zijn er verschillende initiatieven ontwikkeld. De uitdaging voor de komende periode is om partijen in de wijken en buurten meer met elkaar te verbinden. Daarnaast volgen we een gebiedsgerichte aanpak, waarbij het aanbod wordt afgestemd op de wensen en behoefte van buurtbewoners. De wensen en behoeften moeten we de komende periode scherper in beeld krijgen.

Tot slot moeten we als stad zorgen voor voldoende maatschappelijke voorzieningen in de wijken en buurten. Dit gaat niet alleen over de mensen, maar ook zeker over de gebouwen en de ruimtelijke invulling van deze voorzieningen.

WAT?

Iedereen kan meedoen in eigen buurt

In de wijk kennen we elkaar

Inwoners weten waar ze moeten zijn.



HOE?



"Niet meteen hokjes denken"

Stigma's doorbreken.

(Professionele) kennis toevoegen



Lichte ondersteuning en voorzieningen in de buurt



GEEN PASJES
(GEMEENTE PANDEN)

Deuren en mensen staan open voor iedereen.

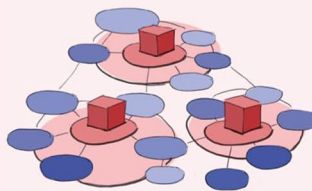


We faciliteren ontmoeting, luisteren en werken samen



Langdurige samenwerkingsvormen
Een vast gezicht en langdurige relaties

We komen samen op ontmoetingsplekken in de wijk.



De sociale kaart is bekend

VERSTERKEN VAN DE TOEGANG

We willen de werkdruk van de wijkteams verlichten door de toegang via de (online, telefonische en fysieke) wijkwijzers te regelen. Inwoners kunnen hier terecht met allerlei vragen, ook op het gebied van schulden en welzijn. Een aantal van onze partners kan zich ook vestigen in een wijkwijzer-locatie vestigen, waardoor de toegang nog eenvoudiger wordt. Niet alleen toegang tot professionele ondersteuning, maar ook gewoon van inwoners onder elkaar. Daarnaast kan er vanuit de wijkwijzers verwezen worden naar voorliggende voorzieningen die in de sociale basis aanwezig zijn. Zo komen de wijkteams weer toe aan outreachend werken.

WAT?

De toegang is **vindbaar en laagdrempelig**

We organiseren ons **rondom de inwoner**

We werken in **partnerschap samen**

Medewerkers zijn **betrokken en tevreden**



HOE?



We versterken de informatiepositie van de inwoner

WAT HEB JIJ NODIG?

We bieden **ondersteuning bij verhelderen van de hulpvraag**



Inwoner vertelt **1x zijn verhaal** en komt zo snel mogelijk op de juiste plek



We delen informatie met toestemming van de inwoner



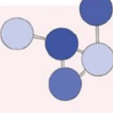
We **vertrouwen** op elkaars vakmanschap



We verbinden en leren elkaars taal begrijpen



We kijken kritisch naar de regels en werking van het huidige systeem en veranderen waar nodig



We delen informatie met elkaar



We beginnen klein met beperkt aantal strategische partners



We controleren aan de poort en laten elkaar dan in vertrouwen los



We durven elkaar aan te spreken



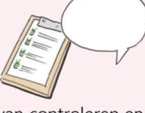
Anders kijken, anders samenwerken



Het is duidelijk wat er van medewerkers/teams verwacht wordt



We creëren de juiste condities vanuit management



Andere wijze van controleren en verantwoorden.

ONDERSTEUNINGSLANDSCHAP

Zowel in Enschede als in de andere Twentse gemeenten is er een grote behoefte aan een overzichtelijk zorglandschap met voldoende aanbod van zorg en ondersteuning op de verschillende onderdelen. In het hoog specialistische ontbreekt het soms aan voldoende capaciteit. Met als gevolg wachttijsten en/of geen plek kunnen vinden. Bij de lichtere ondersteuning komt soms voor dat de nadruk licht op het verdienmodel en niet op betrouwbaarheid en kwaliteit. In de uitgangspunten voor het huidige ondersteuningsmodel is veel waarde toegekend aan de keuzevrijheid voor inwoners. Niet de gemeente bepaalt van wie onze inwoners zorg en ondersteuning krijgen, dat bepalen inwoners zelf. De gemeente bepaalt wél wie als aanbieder wordt toegelaten tot de lijst waaruit inwoners kunnen kiezen. Met een andere relatie met zorgaanbieders en beperking van die lijst waaruit kan worden gekozen wordt de keuzevrijheid weliswaar beperkt maar blijft de mogelijkheid om te kiezen.

De bestuurlijke opgave waar we voor staan: hoe realiseren we een overzichtelijk en dekkend zorglandschap met een beperkt aantal aanbieders. Aanbieders die betrouwbaar zijn, kwaliteit leveren en de inwoner centraal stellen. Aanbieders die daarbij zorgen voor onderlinge afstemming en adequate overdracht, en met de gemeente inhoudelijke en financiële verantwoordelijkheid nemen voor een duurzaam en betaalbaar stelsel.

WAT?

Inwoner vindt de juiste zorg en wordt indien nodig op een goede manier overgedragen

Inwonerbehoefte staat centraal in de hulp die geboden wordt

Inwoner wordt zo dicht mogelijk bij huis geholpen



HOE?



WONEN EN ZORG

De vergrijzing (de groep oudere inwoners van Enschede wordt groter), woningkrapte en kwetsbare inwoners met een woonbehoefte nemen toe. De behoefte aan wonen met zorg en een passend woonaanbod is groot. Als inclusieve stad willen we inwoners met een ondersteuningsvraag niet op locaties buiten de wijken plaatsen. Dit betekent dat we in onze wijken en buurten gaan kijken naar geschikte plekken hierbij ook rekening moeten houden met de inrichting van de openbare ruimte. Ook gaan we onderzoeken bij welke woonvormen de combinatie met zorg makkelijk te maken is. Bijvoorbeeld voor jongeren die op hun 18^e uit jeugdzorg stromen en zelfstandig willen gaan wonen.

Daarnaast heeft een wetwijziging per 1 januari 2021 als gevolg dat cliënten vanuit beschermd wonen zijn doorgestroomd naar de Wet langdurige zorg (Wlz). Dit betekent dat de cliënten binnen beschermd wonen een gemiddeld lagere ondersteuningsvraag hebben. Ook zij moeten zo normaal mogelijk mee kunnen doen, bijvoorbeeld via de versterkte sociale basis. Als er toch extra ondersteuning nodig blijkt kunnen we die wellicht aan de sociale basis toevoegen, of alsnog op een andere manier organiseren. Inwoners met een Wlz indicatie blijven zo lang als mogelijk in de eigen woning wonen en gaan veelal niet meer naar een instelling.

WAT?

Inwoners hebben een **geschikte woonruimte**

Inwoners ontvangen **de zorg die ze nodig hebben** binnen hun woonomgeving

Inwoners wonen in een **veilige leefomgeving**



HOE?



Wie?
Wat?
Waarom?

In beeld krijgen wat **problematiek** inhoudt

Woningcoöperaties
VVT instellingen
Gemeente
Menzis
Thuiszorg



Intensieve samenwerking binnen heel Twente met partners



Creatief kijken naar mogelijkheden om woonruimte geschikt te maken

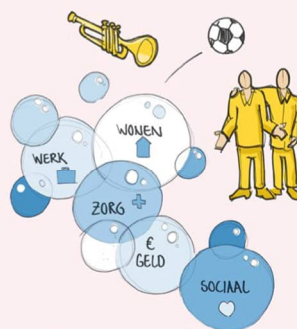
Verbouwen
Ombouwen
Nieuw bouwen



Samen kijken naar **mogelijkheden om personeelstekorten aan te pakken**; gezamenlijke agenda ontwikkelen



Mantelzorgers en vrijwilligers **faciliteren**



Verbindingen in de wijk

Activiteiten en ontmoetingen dichtbij huis

Gebiedsgerichte aanpak

DE KETEN VAN DAGBESTEDING NAAR WERK

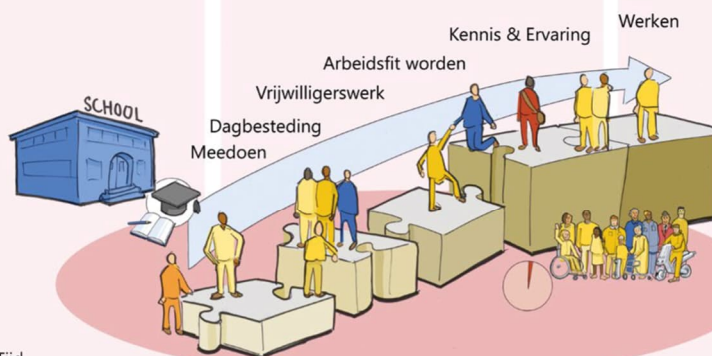
We willen dat onze inwoners kunnen participeren naar vermogen. Voor de een is dagbesteding het hoogst haalbare, terwijl een ander kan doorstromen naar werk. De keten moet goede doorstroming faciliteren, maar ook een vangnet bieden voor wie terugvalt. Daarin spelen zowel onze instrumenten als onze partners een belangrijke rol. We zijn gestart met een onderzoek om de keten en mogelijke verbeterpunten in beeld te brengen. De uitdagingen voor de komende periode zijn het verbinden van bestaande initiatieven en het invullen van ontbrekende schakels in de keten. Daarnaast willen we de drempels binnen de keten verder verlagen.

WAT?

Inwoners kunnen meedoen **naar vermogen**

Inwoners kunnen **talenten ontwikkelen** en doorgroeien

Inwoners ervaren **luisterend oor** en krijgen hulp op **alle leefgebieden**



HOE?



Inwoner staat centraal



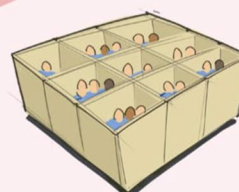
Vangnet om de stress weg te nemen



Samenwerking en netwerk tussen partners in de keten



Social Lunch: Ontmoeting veld



Ontschotten organisaties
Vertrouwen in elkaar



Duurzaam perspectief voorop

DIGITALISERING EN DATA GEDREVEN STURING

Met datagedreven werken kunnen we beter sturen op het sociaal domein. Daarom willen we investeren in zowel de techniek (IT) als de kennis van medewerkers. Hiervoor zijn heldere doelen nodig en duidelijke afspraken met onze zorgaanbieders en partners. Als straks meer inwoners beschikingsvrij worden geholpen (via de sociale basis/laagdrempelige toegang) krijgen we minder data tot onze beschikking. Vanwege de privacy wetgeving kunnen we alleen gegevens verzamelen van inwoners die daar specifiek toestemming voor geven. Dat is bij collectieve voorzieningen niet mogelijk.



DOELEN

Om bovenstaande uitgangspunten te bereiken is in lijn met de propositie Winst van het sociaal domein⁴ (vanuit VNG en samenwerking gemeenten) gekozen om te werken aan de volgende hoofddoelen zoals opgenomen in de huidige begroting.



Onze hoofddoelen en onderliggende doelen zijn:

- Elke inwoner heeft de mogelijkheid tot financiële zekerheid en stabiliteit.
 - Iedere inwoner heeft de mogelijkheid om in z'n levensonderhoud te voorzien
 - Iedere inwoner heeft een dak boven z'n hoofd
- Elke inwoner heeft de mogelijkheid om keuzes te maken die gezond leven makkelijker maken.
 - Iedere inwoner heeft toegang tot een stimulerende leefomgeving
 - Inwoners kijken naar elkaar om en dragen mede zorg voor elkaars welzijn en bestaan
- Elke inwoner heeft de kans zich optimaal te ontwikkelen (hoofddoel kansengelijkheid)
 - Iedere jeugdige groeit veilig en stabiel op
 - Iedere inwoner neemt volwaardig deel aan de samenleving
 - Iedere inwoner ontwikkelt zijn talenten (door).

De drie hoofddoelen zijn even essentieel, hangen nauw met elkaar samen en overlappen elkaar deels. Ze zijn uitgewerkt in doelen, subdoelen en rollen⁵. De doelen leiden tot acties die verwoord zijn in de begroting⁶.

⁴ Propositie 'De winst van het sociaal domein' | VNG

⁵ Doelenboom Sociaal Domein 2023-2026: Doelenboom SD vs 21-06-2022 def.pdf (enschede.nl)

⁶ Gemeentebegroting 2023 (enschede.nl)

GEDRAGSWIJZEN

LEIDENDE PRINCIPES

We werken vanuit de volgende leidende principes:

In onze manier van werken in het sociaal domein hanteren we de volgende leidende principes:

- De bedoeling van ons handelen in het sociaal domein is inwoners te helpen duurzaam perspectief voor zichzelf te ontwikkelen en zo hun zelf- en samenredzaamheid vergroten. Daarbij stemmen we ons handelen af op de mate waarin inwoners hun eigen verantwoordelijkheid (kunnen) nemen. We zorgen ook dat misbruik en oneigenlijk gebruik niet loont.
- Waar onze 'standaard instrumenten' niet voldoen gaan we over op een aanpak op maat, waarbij we een bewuste afweging maken tussen de rechtmatigheid, de kosten en de eigen inzet van de inwoner. Dit betekent dat we bij aanpak op maat zoeken naar de ruimte binnen regelgeving en, waar die ruimte er niet is maar wel nodig, zoeken naar alternatieven om te doen wat nodig is.
- We werken vanuit de denk- en leefwereld van de inwoners. Om dit te bereiken bedenken we oplossingen samen met inwoners. En werken we samen: intern als één organisatie en extern met andere organisaties.

DIENSTVERLENING

Voor onze dienstverlening sluiten we aan op het doel vanuit de Opgave Open Enschede: Enschede is een op de inwoner gerichte gemeente waarbij de menselijke maat uitgangspunt is voor ons handelen. Over deze omgangsvormen is al het een en ander vastgelegd in onze dienstverleningsvisie⁷. In deze visie worden vier leidende principes genoemd die dienen als toetsingskader voor alles wat we doen.

Deze zijn:

1. Gastvrij, "de vraag reist, niet de klant."
 2. Mensgericht, "niet de systeemwereld, maar de leefwereld van de mensen staat centraal."
 3. Kant en klaar, "We zorgen dat onnodige stappen worden voorkomen en leren continu van de klantvraag."
 4. Duidelijk, "Onze communicatie is helder. Maak het eenvoudig voor de gebruiker."
- Wij zijn bereikbaar in fysieke Wijkwijzers, telefoon, digitaal en per e-mail. In onze servicenormen staat beschreven wat de inwoners mogen verwachten van dit contact.
 - Wij bieden inwoners zoveel mogelijk toegang tot alle relevante informatie over de status en het verloop van onze besluitvorming, voor zover dat van belang is.
 - In ons contact met de inwoners zijn we transparant, communiceren we in duidelijke taal, zeggen we wat we doen en doen we wat we zeggen.
 - Als inwoners met een probleem bij ons komen, luisteren we en zoeken we samen naar een oplossing. Het kan zijn dat de inwoner geholpen wordt zaken op een andere manier te doen bijvoorbeeld door nieuwe vaardigheden aan te leren, of we kijken samen met de inwoner naar oplossingen en begeleiden de inwoner hier actief naar toe.
 - Als wij informatie van inwoners vragen, leggen wij zo precies mogelijk uit wat wij van de inwoner willen weten en waarom we juist die informatie nodig hebben.
 - Wij streven erna om onze besluiten zo snel mogelijk en binnen de wettelijke termijnen te nemen.
 - Als we een besluit nemen dat een grote impact heeft op het leven inwoners, zorgen we ervoor dat dit niet als verrassing komt en leggen wij u uit waarom we dat besluit nemen.

⁷ Enschede zorgt dat het klikt versie 170118-met plaatjes.docx (live.com)

- We nemen onze besluiten met een open blik en kijken naar wat wel mogelijk is.
- Als de inwoner een klacht of bezwaarschrift bij ons heeft ingediend, nemen wij persoonlijk contact op om te bespreken hoe we de klacht of het bezwaar het beste kunnen behandelen (de informele aanpak).

CONCEPT

