

# Nieuw Enschedees Welzijn

Richting aan welzijnswerk  
2017-2022

# Inhoudsopgave

▶ <b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
▶ <b>2. De vernieuwing in het kort</b>	<b>5</b>
▶ <b>3. Welzijnswerk in Enschede</b>	<b>6</b>
3.1 Wat is welzijnswerk?	
3.2 Doel van welzijnswerk	
3.3 Cijfers en maatschappelijke ontwikkelingen	
3.4 Welzijnswerk voor wie?	
3.5 De plek van welzijnswerk in het zorglandschap	
▶ <b>4. Zo draagt welzijnswerk bij aan een inclusieve samenleving</b>	<b>10</b>
4.1 De inclusieve samenleving	
4.2 Transformatie zorglandschap	
4.3 Kern van de vernieuwing	
4.4 De 6 pijlers van welzijnswerk	
4.5 Ingang en vindbaarheid welzijnsvoorzieningen	
4.6 Flexibele inzet maatschappelijk vastgoed	
▶ <b>5. Hoe werken we samen?</b>	<b>20</b>
5.1 Regie vanuit de stadsdelen	
5.2 Nauwe samenwerking met Wijkteams Enschede	
5.3 Partnerschap, opdrachtgever en opdrachtnemer	
▶ <b>6. Hoe richten we het in?</b>	<b>22</b>
6.1 De financiële basisstructuur	
6.2 Brede inventarisatie en herinrichten flexibel budget	
6.3 Maatschappelijk aanbesteden en inkoop	
▶ <b>7. Hoe monitoring we?</b>	<b>27</b>
▶ <b>8. Hoe verder?</b>	<b>28</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>30</b>
1. Online magazine	
2. Begrippenlijst	

# 1. Inleiding

*Het afgelopen jaar hebben we, met inwoners en (maatschappelijk) partners, gewerkt aan een Nieuw Enschedees Welzijnsbeleid.*

Met de inclusieve samenleving als vertrekpunt zijn we op meerdere momenten in gesprek geweest met de 'stad'. In een periode van zes maanden hebben we met bijna 2.000 inwoners, vrijwilligers en professionals contact gehad over Nieuw Enschedees Welzijn. Een uitgebreide weergave van deze gesprekken, verslagen en rapporten vindt u in het online magazine "In gesprek over Nieuw Enschedees Welzijn" (zie bijlage).

Eén van de belangrijkste uitkomsten uit deze gesprekken is de roep om een duurzamer en integraler welzijnsbeleid. Werken aan welzijn en daarbij aansluiten bij de behoefte van inwoners is een verhaal van de langere adem. Een andere veelgehoorde roep is om geen uitgebreide welzijnsnota te maken voor de welbekende 'la', maar een kort en krachtig verhaal dat antwoorden geeft op de centrale vraag: hoe kan en moet het welzijnswerk bijdragen aan de inclusieve samenleving?

Voor u ligt de nota 'Nieuw Enschedees Welzijn, Richting aan welzijnswerk 2017-2022', die de basis geeft voor de komende jaren. We willen inzetten op 'nieuw' maar tegelijkertijd voortbouwen op al het goede dat in Enschede aanwezig is en de fundamenten die de afgelopen jaren zijn gelegd, onder andere in de kadernota Wijkwelzijn 2012-2014 en de besluiten rondom Burgerkracht.

In die zin kunnen we ook spreken over het Next Enschedees Welzijn of het toekomstig welzijnsbeleid. Nog belangrijker dan voorheen is dat we, naast uitgaan van de kracht van het individu en het eigen netwerk, ook meer uitgaan van de kracht van de samenleving om belemmeringen in Enschede weg te nemen en het welzijn van inwoners te vergroten.





## 2. De vernieuwing in het kort

*In deze nota geven we antwoord op de vraag hoe welzijnswerk bijdraagt aan een inclusieve samenleving. Dat vraagt om anders denken en doen. Van onze partners, van maatschappelijke instellingen en bedrijven, maar ook van onszelf als gemeente en van de inwoners in de stad. Onderstaand vatten we samen welke beweging we met elkaar op gang brengen. In de volgende hoofdstukken lichten we die beweging verder toe.*

Van	Naar
Focus op compenseren van individuele problemen	Nog meer focus op wegnemen belemmeringen in de samenleving (inclusieve samenleving)
Welzijnswerk richt zich op de kwetsbare inwoners	Welzijnswerk richt zich op de kwetsbare en de zelfredzame inwoners die iets kunnen betekenen voor hun omgeving of wijk
Doelgroepen/segmenten zijn leidend voor de inzet van welzijnswerk (aanbodgericht)	De vraag en de behoefte van de wijk is leidend voor de inzet van het welzijnswerk, met waar nodig accenten (vraaggericht)
Van organisaties van welzijnswerk die werken voor inwoners	Naar vakbekwame mensen die vanuit gezamenlijke doelen werken in en met de samenleving
Van klassiek aanbesteden	Naar maatschappelijk aanbesteden
Van versnipperd welzijnswerk	Naar integraal en duurzaam welzijnswerk
Beleidsdoelen leidend bij welzijnswerkinzet	Stadsdeelagenda's en wijkprogramma's leidend bij welzijnswerkinzet
Van denken en werken in projecten	Naar denken en werken in proces, beweging/resultaat en het realiseren van maatschappelijk effect
Van meerdere subsidies en inkoopafspraken met meerdere partners (lappendeken)	Naar een meer integrale en duurzame wijkaanpak van welzijnswerk met zoveel mogelijk een opdracht en een herkenbare welzijnspartner en/of samenwerkingsverband per stadsdeel
Van stedelijke sturing op subsidies	Naar sturing op subsidieafspraken die in afstemming en coproductie met stadsdelen worden gemaakt
Van vaste budgetten	Naar flexibele budgetten (waar zinvol en gewenst)
Van regels en procedures	Naar eigen kracht en faciliteren inwonersinitiatieven
Van klassieke inspraakprocedures	Naar samen met inwoners en partners stap voor stap invulling geven aan beleid en uitvoering

# 3. Welzijnswerk in Enschede

*In dit hoofdstuk geven we een beeld van welzijnswerk in het algemeen en welzijnswerk in Enschede. Wat is welzijnswerk?*

We kijken naar landelijke ontwikkelingen en cijfers van welzijn in Enschede. Waar is welzijnswerk op gericht en voor wie? En als laatste laten we zien welke plek welzijnswerk inneemt in het zorglandschap.

## 3.1 Wat is welzijnswerk?

De nota richt zich op het welzijnswerk in Enschede. Dat wordt op veel manieren vormgegeven door inwoners (initiatieven), vrijwilligers, maatjesprojecten, stichtingen met een professioneel bestuur, stichtingen met een vrijwilligersbestuur en professionele welzijnsaanbieders. Deze nota is gericht op alle partners die welzijnswerk verrichten in Enschede. Enkele onderdelen zijn gericht op het professionele welzijnswerk.

Het professionele welzijnswerk omschrijven we als het ingekochte of gesubsidieerde welzijnswerk dat gericht is op het (helpen) vergroten van het welzijn van (groepen) inwoners in een kwetsbare positie in de samenleving. Het wordt uitgevoerd door organisaties of stichtingen met een professioneel bestuur en vakkrachten.

## 3.2 Doel van welzijnswerk

Welzijnswerk valt onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Inzet van welzijnswerk heeft tot doel bij te dragen aan het behalen van de drie hoofddoelen van de Wmo2015:

- Vergroten van de zelf -en samenredzaamheid
- Meer participatie/meedoen
- Langer zelfstandig thuis wonen

Daarnaast moet welzijnswerk in onze visie bijdragen aan:

- Meer kwaliteit van leven voor (kwetsbare) inwoners
- Leefbare wijken en verschuiving van specialistische ondersteuning naar preventie en algemene voorzieningen (de beweging naar voren, van 2e en 1e naar 0e lijn).

## 3.3 Cijfers en maatschappelijke ontwikkelingen

Een belangrijke trend is de bevolkingssamenstelling die naar verwachting de komende jaren op drastische wijze zal veranderen: het aantal inwoners neemt af, het aantal jonge kinderen neemt af, het aantal huishoudens neemt toe en het aantal ouderen neemt toe. Een belangrijke trend is ook de integratie van vluchtelingen. Het is cruciaal dat zij vanaf het eerste moment kansen krijgen om mee te doen. Een derde trend is dat er steeds meer sprake is van een netwerksamenleving. Sociale media is niet meer weg te denken en er ontstaan andere, nieuwe en snellere verbindingen tussen mensen en organisaties. De kunst is hier ook de meer kwetsbaren bij aan te (blijven) haken. Tot slot is de toenemende polarisatie en fragmentatie een trend die in de hele samenleving te zien is. De verdeeldheid op onderwerpen neemt toe en nuances verdwijnen. We zien een toenemende kloof tussen kansrijke en kansarme wijken en hun inwoners.

Het is van belang dat het welzijnswerk inspeelt en aansluit bij de maatschappelijke ontwikkelingen en lokale kerncijfers. Meer nog dan in het verleden is flexibiliteit en het bevorderen van dialoog tussen mensen van belang. Van de inwoner wordt eigen kracht en verantwoordelijkheid gevraagd. Het terrein van het welzijnswerk.

Uit Waarstaatjegemeente.nl

## Een aantal feiten en cijfers over welzijn in Enschede:

- 17% kwetsbare inwoners (meedoen en welzijn is laag), landelijk 20%;
- Ervaren verbondenheid in de buurt krijgt een 6.9, landelijk 7.2;
- 47% van de inwoners vindt dat we voor elkaar klaar staan (gelijk aan andere grotere steden), landelijk 59%;
- 18% van de inwoners wil zich in de nabije toekomst (blijven) inzetten voor de buurt, landelijk 19%;
- 33% van de inwoners wil in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen, landelijk 30%;
- 60% is actief in verenigingsleven in Enschede, landelijk 54%;
- Het is niet exact bekend hoeveel mensen gebruik maken van welzijnsvoorzieningen in Enschede maar 16.4% maakt gebruik van een regeling welzijn/zorg, landelijk 13.5%.



### 3.4 Welzijnswerk voor wie?

Het welzijnswerk kent geen specifiek doelgroepenbeleid. Welzijnswerk is voor alle inwoners die (tijdelijk) ondersteuning nodig hebben en voor inwoners die een bijdrage willen leveren aan het vergroten van welzijn. Niet de segmenten/groepen inwoners zijn leidend voor de inzet van welzijnswerk, maar de samenstelling en de behoefte van de inwoners van de wijk. Toch zijn er wel een aantal accenten te benoemen.

#### **Kwetsbare mensen en zorgmijders**

Enschede kent ca. 27.000 kwetsbare inwoners. Het gaat hier om mensen waarbij de betekenisvolle participatie en het individueel welzijn relatief laag zijn. Het bereiken van deze mensen is een rol voor het welzijnswerk.

Via normale -voor de hand liggende- laagdrempelige voorzieningen in wijken en buurten als speeltuinen of sportverenigingen kunnen mensen gezien en gekend worden. Het brede veld van welzijnswerk heeft ogen en oren in de buurt en is juist daarmee een belangrijke factor in het (vroeg)signaleren van kwetsbare mensen die ondersteuning nodig hebben. Ook van inwoners die niet bekend zijn bij (zorg)partners en wijkteams. Dit onder andere door (langdurige) aanwezigheid van welzijnswerk in wijken en buurten, activatie en mobilisatie van kwetsbare inwoners en waar nodig de verbinding leggen met het wijkteam. Activiteiten van welzijnswerk zijn gericht op het vergroten van participatie en het verminderen van het sociaal isolement.

#### **Vrijwilligers en mantelzorgers**

Een ander accent ligt op het bewaken van de belastbaarheid van vrijwilligers en mantelzorgers. In Enschede zijn vele vrijwilligers werkzaam die een bijdrage leveren het vergroten van welzijn van inwoners van Enschede. Naar schatting zetten bijna 50.000 Enschedeërs zich actief in voor anderen. Een belangrijke uitkomst van de gesprekken met de stad is dat vrijwilligers en professionals elkaar kunnen versterken, op basis van gelijkwaardigheid.

#### **Ouderen en jongeren**

Een accent ligt ook op ouderen en jongeren in een kwetsbare positie. Het aantal ouderen neemt toe en het welzijnswerk richt zich op het bevorderen van zelfredzaamheid bij ouderen. Zodat zij langer zelfstandig kunnen (blijven) wonen en meedoen in de samenleving, zonder te vereenzamen. Ook bij Jeugd richt het welzijnswerk zich op het vergroten van de zelfredzaamheid van de jongere zelf en waar nodig van het gezin. We vinden het van essentieel belang dat jongeren hun talenten optimaal ontwikkelen en benutten, (sociaal-economisch) zelfredzaam zijn en in een veilige omgeving kunnen opgroeien tot sociaal vaardige en gezonde inwoners die een goed perspectief hebben op de arbeidsmarkt. De meeste jongeren doen volop mee in de samenleving en slagen erin een zelfredzame en zinvolle toekomst vorm te geven. Er is ook een groep waarbij dit niet moeiteloos verloopt. Deze groep heeft extra aandacht nodig omdat zij opgroeien in omstandigheden met risico's.

Wij willen met welzijnswerk deze jongeren vroegtijdig ondersteunen en het potentieel van deze jongeren niet onbenut laten. Ook zij kunnen een bijdrage leveren aan de samenleving, aan Enschede en aan zichzelf. Het ondersteunen van deze jongeren doen we niet alleen. Allereerst bieden wij ouders, als (veelal) eerst verantwoordelijken, ondersteuning en begeleiding aan bij het opgroeien en opvoeden van hun kinderen. Daarnaast zoeken we de samenwerking met en faciliteren we verschillende partners (scholen, (sport)verenigingen, politie, wijkteams e.d.). Juist door deze samenwerking en de verbinding te zoeken kunnen we meer doen voor jongeren die bij het volwassen worden een vorm van achterstand moeten overbruggen. Het jongerenwerk neemt in deze samenwerking een prominente plaats in en is en blijft onmisbaar voor (kwetsbare) jongeren en de samenleving. Met jongeren, jongerenwerk en andere partners wordt de komende maanden nagegaan welke impuls nodig is om aan het voorgaande uitvoering te kunnen geven.



### 3.5 De plek van welzijnswerk in het zorglandschap

We bouwen in Enschede aan een duurzaam sociaal stelsel. We werken op vele fronten aan transformatie en vernieuwing vanuit vastgestelde uitgangspunten als samenlevingsgericht, vraaggericht, resultaatgericht, integraal en wijkgericht werken. Het huidige zorglandschap in Enschede ziet er als volgt uit:

#### Samenleving/voorliggende veld (0e lijn)

Hieronder verstaan we alles wat in buurten en wijken aanwezig is, onder andere algemene voorzieningen en het wijkwelzijn (o.a. speeltuinen, powercentra, jongerenwerk, huiskamers van de buurt, activiteiten, sportverenigingen). Het Nieuw Enschedees Welzijn heeft betrekking op dit deel van het zorg -en ondersteuningslandschap.

#### Lichte ondersteuning en toegang Wijkteams (1e lijn)

Dit is het samenwerkingsverband van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede-Haaksbergen (SMD) en de gemeente. Wijkteams zijn de ingang voor ondersteuningsvragen van inwoners. Ook huisartsen en wijkverpleegkundigen vallen onder de eerste lijn. De eerste lijn is de toegangspoort tot de aanvullende ondersteuning. Het project “de inclusieve stad” en de expeditie wijkteams vinden hier plaats alsook de doorontwikkeling van de wijkteams.

#### Aanvullende ondersteuning (2e lijn)

Hieronder vallen de gecontracteerde maatschappelijke ondersteuning Wmo en Jeugdhulp. Op dit vlak wordt geëxperimenteerd met de pilot populatiefinanciering waarbij budgetten van gemeente en zorgverzekeraar/ zorgkantoor bij elkaar worden gelegd en aan een (consortium van) zorgaanbieders in één gebied worden gegeven.



# 4. Zo draagt welzijnswerk bij aan de inclusieve samenleving

*De centrale vraag die we in deze nota beantwoorden is:  
Hoe draagt welzijnswerk bij aan een inclusieve samenleving?*

In dit hoofdstuk geven we daar antwoord op. We lichten kort toe wat een inclusieve samenleving is. En vertellen vervolgens wat de transformatie is die we voor ogen hebben. Op basis van de gesprekken hebben we de kern van de vernieuwing voor welzijnswerk geformuleerd in 6 pijlers.

We sluiten af met een paragraaf over de vindbaarheid van welzijnsvoorzieningen en het flexibel gebruik van maatschappelijk vastgoed.

## 4.1 De inclusieve samenleving

De inclusieve samenleving is een samenleving waarin iedereen meedoet en ertoe doet ongeacht achtergrond, inkomen, leeftijd of beperking.

Gemeenten hebben binnen de Wmo2015 de opdracht toe te groeien naar een inclusieve samenleving. Inclusiviteit is ook een verplichting in het VN verdrag voor de rechten van mensen met een beperking dat Nederland in 2016 heeft ondertekend en dat per 1 januari 2017 van kracht wordt. Samen met inwoners, ondernemers, bedrijven en maatschappelijke organisaties willen we inhoud geven aan de inclusieve samenleving. Welzijnswerk kan hieraan bijdragen.

Het kunnen komen tot een inclusieve samenleving vraagt om anders denken en doen. In Enschede zijn acht omdenkers geformuleerd die inspireren en prikkelen tot anders denken en doen.

## Omdenken voor een inclusieve samenleving

- Van overheid naar samenleving
- Van vangnet naar springplank
- Van speciaal naar normaal
- Van individu naar allemaal
- Van probleem naar persoon
- Van beperking naar talent
- Van ontvangen naar wederkerig
- Van systeemwereld naar leefwereld

Meer lezen? Bekijk het online magazine.

## 4.2 Transformatie zorglandschap: versterking samenleving (0e lijn)

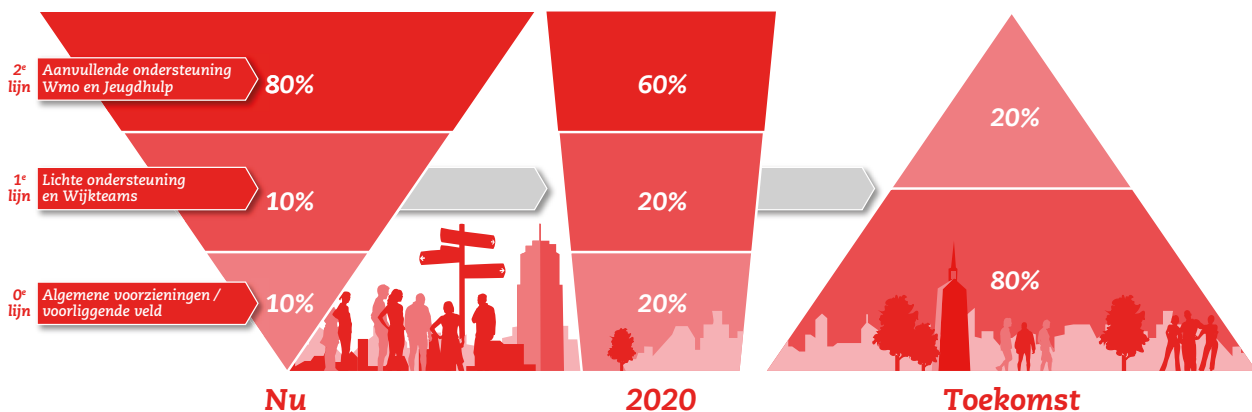
De ambitie/opgave is te transformeren en de beweging te maken naar versterking van de samenleving en het voorliggende veld (0e lijn). Dit betekent, waar mogelijk, minder inzet van middelen in de specialistische zorg (2e lijn) en meer inzet op preventie en samenleving (0e lijn).

### Hoe het nu is

Op de totale begroting van het programma Maatschappelijke Ondersteuning van €167 mln. gaat circa 80% (€132 mln.) naar de 2e lijn, circa 10% (€17 mln.) naar de 1e lijn en 10% (€18 mln.) naar de 0e lijn. Het budget van de 0e lijn gaat nu naar ca. 40 gesubsidieerde organisaties/stichtingen.

### Hoe we het willen

We buigen de financiële verhoudingen om. We willen minder inzet van middelen in de specialistische zorg (2e lijn) en meer inzet op preventie en samenleving (0e lijn). Deze beweging maken we geleidelijk. In de Transformatieagenda, 8 juni 2015 vastgesteld door de Raad, is de ambitie aangegeven voor de periode tot 2020 de begroting Maatschappelijke Ondersteuning om te buigen.



## 4.3 Kern van de vernieuwing

De kern van de vernieuwing is dat welzijnswerk de professionele achterwacht is voor initiatief van inwoners en het voorportaal van de zorg. Dit is de conclusie op basis van alle gesprekken die we gevoerd hebben. Zowel professionals als inwoners gaven duidelijk aan dat het welzijnswerk begint bij de vraag en initiatief van inwoners. Om daarmee hun eigen welzijn te verbeteren en te voorkomen dat ze (duurdere) specialistische zorg nodig hebben.

## 4.4 De 6 pijlers van het welzijnswerk

De kern van de vernieuwing is uitgewerkt in 6 pijlers die richting geven aan de manier hoe we het welzijnswerk de komende periode willen inrichten. Elke pijler is gekoppeld aan een omdenker van de inclusieve samenleving. Op deze manier laten we zien hoe we verbinding houden met de inclusieve samenleving als het vertrekpunt.

### De 6 pijlers van Nieuw Enschedees Welzijn:

1. Welzijn is van inwoners
2. Vakmensen zijn 'in dienst' van de samenleving
3. Welzijnsvoorzieningen van en met ons allemaal
4. Stimuleren wederkerigheid
5. Kantelen naar anders denken en doen
6. Werken in wijknetwerken

### 1. Welzijn is van inwoners

Dit geeft invulling aan omdenker 1 'Van overheid naar samenleving'.

Het gevoel van welzijn en van welbevinden is persoonlijk. Uitgangspunt is dat inwoners zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen welzijn. Soms is echter ondersteuning nodig. Met die ondersteuning en voorzieningen willen we ècht aansluiten bij de behoefte en energie van inwoners en wijken. Dat doen we door structureel met inwoners in gesprek te gaan, waarbij we de denklijn zelf-samen-professioneel hanteren. Wat kunnen inwoners of buurten zelf en met elkaar? En waar is (al dan niet tijdelijk) professionele ondersteuning/facilitering of aanbod nodig? Samen met inwoners, ondernemers, organisaties en partners werken we, via de doelen uit de stadsdeelagenda's vertaald in wijkprogramma's, aan de opgaven van de wijk. En daarmee aan de vragen van inwoners. De vrijwillige inzet op vele leefgebieden is hierbij onmisbaar. De gemeente heeft een regierol in het verbinden van partijen in de wijk en het gezamenlijk werken aan de doelen uit de stadsdeelagenda's.

We willen naar meer ruimte voor inwonersinitiatieven. Dit doen we door het stimuleren van het Right to Challenge, het professionele welzijnswerk vanuit de maatschappelijke vraag vorm te geven en door meer gebruik te maken van bestaande budgetten (wijkbudget, flexibel budget). De gemeente heeft een verantwoordelijkheid om inwoners met initiatieven te helpen en te ondersteunen. De huidige praktijk laat zien dat er veel ideeën zijn. Het is echter een proces van samen op weg gaan en leren, om deze ook tot uitvoering te brengen. We gaan hiervoor nader onderzoeken en afstemmen met bestaande ingangen (denk aan de stadsdelen, M-pact, wijkbudget, welzijnsorganisaties, beleidsafdelingen) hoe een heldere ingang gecreëerd kan worden waar inwoners met initiatieven terecht kunnen. Hierbij wordt gedacht aan één centraal aanspreek- of makelaarspunt per stadsdeel.

### Een inwoner uit de online peiling schrijft:

Ga niet betuttelen of overnemen. Mensen kunnen vaak dingen zelf en samen prima regelen. Een professional zei: "Welzijn is van inwoners, jazeker, maar niet alleen van inwoners. Niet iedereen is in staat zelf regie te nemen, het welzijnswerk kan daarbij helpen."

## Right to challenge

Met het Right to Challenge hebben inwoners meer ruimte om publieke taken uit te voeren. Het Right to Challenge (RtC) staat voor 'het Recht om Uit te dagen'. De kern van de aanpak is dat een groep (georganiseerde) inwoners taken van gemeenten kunnen overnemen als zij denken dat het anders, beter, slimmer en/of goedkoper kan. In Enschede maakt het Right to Challenge onderdeel uit van het Wmo beleid. De gemeente kan op verschillende manieren faciliteren.

- Materieel: menskracht, locaties, geld, praktische ondersteuning.
- Formeel: regelgeving, vergunningen, richtlijnen, monitoren en meten.
- Informeel: verbinden, inspireren, aandacht geven en communiceren.

## 2. Vakmensen zijn 'in dienst' van de samenleving

Dit geeft invulling aan omdenker 2 'Van vangnet naar springplank', omdenker 5 'Van probleem naar persoon' en omdenker 6 'Van beperking naar talent'.

De vraag en behoefte van 'de samenleving' halen we op via gesprekken met inwoners en partners die leiden tot stadsdeelagenda's en wijkprogramma's. Deze zijn leidend voor de inzet van het welzijnswerk.

Welzijnswerk is gericht op wat de inwoner beweegt en werkt met en naast de inwoner. En blijft zo lang als nodig die ondersteuning bieden. Dat betekent dat de vakkracht niet zelf het aanbod of het product ontwikkelt, maar dat mét en voor de inwoner doet. Hierbij denkt de vakkracht niet vanuit het organisatiebelang, maar zoekt hij/zij verbinding met anderen in de wijk om de inwoner of wijk te helpen. Dat kan ook betekenen dat er een beroep wordt gedaan op de omgeving. Nieuw welzijnswerk richt zich daarmee niet alleen meer op de 17% kwetsbare inwoners, maar ook op de zelfredzame inwoners. Dit niet in de vorm van een ondersteuningsaanbod maar, in het licht van de inclusieve samenleving, in de vorm van activatie en mobilisatie van zelfredzame inwoners die bijvoorbeeld meer kunnen betekenen voor hun omgeving of hun wijk. Hiermee wordt een wijk versterkt, wat ten goede komt aan kwetsbare inwoners. Of waarmee voorkomen wordt dat inwoners in een kwetsbare positie komen. We hebben vertrouwen in de vakmensen, en willen hen de ruimte geven te doen wat nodig is met als doel meer zelf -en samenredzaamheid van inwoners.

### Een partner in de commitmentsessie zei:

De vakmensen in de wijk moeten gezamenlijk werken aan de doelen uit de stadsdeelagenda. We moeten de bestemming weten (doel/resultaat), de weg ernaartoe en de vangrails (kaders) en we hebben een vluchtstrook nodig (ruimte).

### 3. Welzijnsvoorzieningen van en met ons allemaal

Dit geeft invulling aan omdenker 3 'Van speciaal naar normaal' en omdenker 4 'Van individu naar allemaal'.

Welzijnswerk werkt aan collectieve oplossingen voor individuele vraagstukken. Belemmeringen worden niet meer alleen individueel opgelost, maar er worden meer collectieve oplossingen gecreëerd. Er wordt gezocht naar een collectieve oplossing, die ook voor anderen de belemmering wegneemt. Hierbij leggen we meer verbindingen met alles wat al in buurten en wijken aanwezig is, zoals sportverenigingen en scholen. Welzijnswerk zet zoveel mogelijk algemeen toegankelijke voorzieningen in en combineert zoveel mogelijk groepen. De rol van het welzijnswerk is verbinden, de toegang tot de voorliggende voorzieningen te verbeteren en, met de inclusieve samenleving als vertrekpunt, bevorderen dat er geen belemmeringen meer zijn.

### 4. Stimuleren wederkerigheid

Dit geeft invulling aan omdenker 7 'Van ontvangen naar wederkerig'.

Het welzijnswerk werkt vanuit het principe van wederkerigheid: wie hulp ontvangt doet (waar mogelijk) ook iets terug. Een zekere vorm van wederkerigheid mag van inwoners worden verwacht. Iedereen heeft talenten en mogelijkheden om iets (terug) te doen voor een ander. Zowel de kwetsbare als de zelfredzame inwoners.

Door iemand op een normale wijze te vragen of hij/zij iets wil doen, wordt die persoon zich bewuster van zijn talenten en waarde in de samenleving. Dat leidt tot meer zelfvertrouwen en minder kwetsbaarheid.

#### Een partner uit de online peiling geeft een mooi voorbeeld:

Moestuinen bieden een collectieve oplossing voor vele doelgroepen met individuele behoeftes. Tijdens een moestuinactiviteit kunnen mensen zelfstandig werken aan hun welzijn. Er kan samen getuiniert en gekookt worden voor mensen met minder geld, kinderen kunnen met ouderen tuinieren en bewoners kunnen workshops aanbieden over gezonde voeding. Moestuinen hebben een verbindend en sociaal effect in de wijk.

#### Een vrijwilliger van de Huiskamer van de Buurt vertelde:

Wij bieden mensen die eenzaam zijn een plekje als gast of vrijwilliger. We bieden ook ruimte aan cliënten die anders zijn door ze in te zetten op waar ze goed in zijn, bijvoorbeeld een autistische man die alles kan repareren in het Repaircafé. We vragen mensen die bij ons komen ook om te helpen. Bijvoorbeeld iemand met een lichamelijke beperking komt helpen met de groente snijden voor de buurtmaaltijd.

## 5. Kantelen naar anders denken en doen

Dit geeft invulling aan omdenker 8 'Van systeemwereld naar leefwereld'.

Een inclusieve samenleving vraagt om anders denken en doen. Het is meer en meer nodig om buiten de kaders te kunnen denken en samenlevingsgerichte oplossingen te ontwikkelen. Deze kanteling is nodig bij gemeente, vakmensen en inwoners. Het welzijnswerk heeft een rol in het (mede) aanjagen van deze beweging; normaliseren, het stimuleren in denken 'wat nodig is' in plaats van denken 'in rechten', het uitgaan van de leefwereld van de inwoner, versterken van de samenleving en werken vanuit de bedoeling. Het kantelen naar deze nieuwe houding vraagt om samenwerking en samen leren. Waarin we elkaar vragen kunnen stellen, elkaar helpen in het versterken van eigenaarschap zodat we echt anders gaan denken en doen.

### Een partner zei:

Breek de systeemwereld af die we opbouwden, de vakkracht moet ruimte hebben los van overleggen, rapportages e.d." Iemand uit de online enquête schreef: "Veel mensen denken nog te veel in beperkingen en vullen zaken voor anderen in. Er wordt dan niet gekeken naar de kracht van mensen, maar naar de belemmeringen. Heel jammer.

## 6. Werken in wijknetwerken.

Deze pijler geeft invulling aan alle omdenkers.

Het belang van werken in wijknetwerken wordt in de gesprekken alom onderschreven. In het wijknetwerk staat het elkaar kennen, ontmoeten en vinden in de wijk voorop. Zodat er samen wordt gewerkt aan integrale en duurzame oplossingen. Waarbij de scheiding tussen welzijnswerk en zorg steeds meer vervaagt. Er zullen vaker coalities gevormd worden tussen de 0e, 1e en 2e lijns zorgondersteuning. Deze nieuwe coalities zijn een belangrijke succesfactor voor de komende jaren.

De stap die gezet moet worden is het versterken van de wijknetwerken. Samenhang in de wijk staat voorop. Er is durf om de jas van de eigen organisatie uit te doen. Het gaat niet meer om organisaties maar om vakbekwame mensen die werken aan een doel.

De gemeente heeft een regierol in het verder vorm geven en versterken van de wijknetwerken. Partners, vrijwilligers en professionals werken gezamenlijk aan de doelen uit de stadsdeelagenda's en wijkprogramma's. Waarbij het gaat om diverse onderwerpen als eenzaamheid onder ouderen of participatie van mensen met een langere afstand tot de arbeidsmarkt. Partners kunnen elkaar versterken, op basis van gelijkwaardigheid. Er vindt niet alleen inhoudelijk overleg plaatst, maar vooral ook afstemming over ieders rol, bijdrage en inzet aan de stadsdeelagenda's.

### Een partner schreef:

Volgens mij moeten we verbinden, weg met al die eilandjes met hun eigen belangen. Delen moeten we leren." Een stadsdeelmedewerker zei: "Ik denk dat als we wijknetwerken willen versterken we klein moeten beginnen en daarnaast langdurige samenwerkingsverbanden aan moeten gaan. Daarmee kan je iets neerzetten met elkaar.

## 4.5 Ingang en vindbaarheid welzijnsvoorzieningen

### 4.5.1 Behoeftte aan overzicht welzijnsvoorzieningen

Een belangrijke uitkomst uit de peiling en gesprekken met inwoners en partners is de behoefte aan meer overzicht en communicatie over de bestaande welzijnsvoorzieningen. Er is veel aanwezig in buurten en wijken in Enschede maar lang niet iedereen weet wat er is. Het toegankelijk en vindbaar maken van de bestaande welzijnsvoorzieningen zien we daarom als een opgave voor de komende jaren.

#### **Een inwoner zei hierover:**

Het ontbreekt aan duidelijkheid waar je moet zijn. Een soort menukaart zou handig zijn, waarop staat wat er allemaal is in Enschede. Dat helpt mensen inzicht te krijgen om bijvoorbeeld taalles te volgen. Of bij een eetgroep te gaan. We denken dat iedereen weet wat er is. Dat is echt niet zo.



### 4.5.2 Wijkteams Enschede als ingang voor welzijn en zorg

Uit de gesprekken met inwoners is helder naar voren gekomen dat zij geen onderscheid maken in zorg, ondersteuning of welzijn. Dit wordt veelal als één gezien. Het wijkteam is in Enschede de ingang voor ondersteuningsvragen van inwoners. Het merendeel (63%) van de inwoners kent Wijkteam Enschede. Informatie en advies is één van de taken van het wijkteam. Het wijkteam is daarmee de meest simpele en voor de hand liggende ingang voor informatieve welzijnsvragen van inwoners. Door het wijkteam de centrale ingang voor welzijnsvragen van inwoners te maken wordt bij de beleving van inwoners aangesloten en worden er geen aparte ingangen gecreëerd. Bovendien wordt het wijkteam op deze manier meer verbonden met welzijn. We gaan met de welzijnsaanbieders en de wijkteams afstemmen hoe we dit inhoudelijk en praktisch kunnen organiseren.



### 4.5.3 Informatievoorziening over welzijnsvoorzieningen

Informatievoorzieningen over de bestaande welzijnsvoorzieningen kan op meerdere manieren worden ingevuld. Uit de gesprekken met inwoners en partners zijn een aantal suggesties genoemd: een centraal loket, een vraagbaak die op verschillende manieren te bereiken is, een kenniscentrum in de wijk en/of een website met sociale kaart. We gaan onderzoeken welke middelen en kanalen nodig zijn om welzijnsvoorzieningen toegankelijk te maken.

Een belangrijke middel waaraan we al werken is de (digitale) sociale kaart die nu al beschikbaar is voor inwoners en partners via de website van de wijkteams. Daarin is een overzicht is opgenomen van voorliggende voorzieningen in Enschede. We gaan deze sociale kaart actualiseren, uitbreiden en vraaggericht maken. Zodat inwoners en professionals op basis van behoefte een voorziening kunnen vinden. Deze digitale sociale kaart is per 1 maart 2017 beschikbaar.

In de communicatie besteden we aandacht aan het promoten van de sociale kaart. Ook het wijkteam en andere professionals spelen een rol in het bekendmaken van voorzieningen en het wijzen van mensen op de mogelijkheden. In de communicatie besteden we aandacht aan de doelgroepen die minder digitaal vaardig zijn, zoals ouderen of laaggeletterden. En aan inwoners met lagere inkomens die minder bekend zijn met het welzijnsaanbod (blijkt uit de online peiling). We kijken per doelgroep of we (een deel van) de sociale kaart ook op andere manieren kunnen communiceren. De ouderenwijzer 2016 is daar een voorbeeld van.

## 4.6 Flexibele inzet maatschappelijk vastgoed

De afgelopen jaren is de lijn ingezet zoveel mogelijk gebruik te maken van beschikbaar vastgoed in de wijk. Hiervoor heeft in stadsdeel Oost bijvoorbeeld een inventarisatie van het bestaande, maatschappelijk vastgoed plaatsgevonden met de uitkomst dat er veel accommodaties beschikbaar zijn in de wijk. Ook bij vastgoedvragen gaan we uit van de eigen kracht en selfsupporting van de initiatiefnemers of partijen. Wat kan men zelf, waar of van wie is eventueel aanvullende ondersteuning of facilitering nodig?

Daar waar welzijnswerk een vastgoedbehoefte heeft is het primaire uitgangspunt dat eerst verbinding wordt gezocht met bestaand vastgoed. Bijvoorbeeld accommodaties op het gebied van sport, cultuur, muziek. Wijkvoorzieningen kunnen efficiënt en flexibel worden ingezet voor meerdere doeleinden. Daarbij is het belang dat het initiatief en de vastgoedvraag past binnen de stadsdeelagenda's en onderliggende wijkprogramma's. Dit betekent dat het stadsdeel in de eerste lead is in deze. Bij de fysieke ontwikkeling van wijken wordt afgestemd wat een inrichting is die ten goede komt aan de inclusieve wijk en aan het samenleven van verschillende groepen in de wijk.

# 5. Hoe werken we samen?

*Het welzijnswerk werkt samen met partners, bedrijven, vrijwilligers, inwoners en wijkteams. Hoe werken we samen aan een integraal en duurzaam welzijnsbeleid? Hoe geven we invulling aan partnerschap en wat is de rol van de gemeente?*

## 5.1 Regie vanuit de stadsdelen

Voor het welzijnswerk in Enschede is de wijk het voornaamste uitgangspunt. Daarom ligt de inhoudelijke regie op het welzijnswerk bij het stadsdeelmanagement. Het stadsdeelgericht werken is voor Enschede al jaren de manier om dichtbij inwoners en vanuit de behoefte van de wijk te werken.

Enschede is ingedeeld in vijf stadsdelen (Noord, Oost, Zuid, West en Centrum). De stadsdelen zijn gericht op het oplossen van collectieve vraagstukken in hun stadsdeel. Voor elk stadsdeel is een stadsdeelagenda vastgesteld, met een sociale component. In de stadsdeelagenda's is opgenomen welke onderwerpen prioriteit krijgen. Daarnaast zijn er wijkdoelen bepaald, samen met de inwoners van de wijk. De invulling daarvan varieert per wijk. Het ene gebied vraagt om meer inzet van (professioneel) welzijnswerk dan het andere gebied, omdat er bijvoorbeeld minder zelforganiserend vermogen is. Dit kan fluctueren in de tijd waardoor flexibiliteit van belang is.

## 5.2 Nauwe samenwerking met Wijkteams Enschede

Ook de wijkteams werken wijkgericht. Het wijkteam is gericht op de individuele vraagstukken en heeft daarvoor welzijnswerk en voorzieningen nodig. Nauwe samenwerking tussen het welzijnswerk en het wijkteam is één van de kritische succesfactoren voor de inzet van meer maatschappelijke -voor de hand liggende -voorzieningen. En dus de versterking van de 0e lijn.

De samenwerking tussen welzijnswerk en wijkteams moet bijdragen aan een goede verbinding tussen de ondersteuning in de 0e lijn (samenleving) en 1e lijn (lichte ondersteuning en toegang). Waarbij er een schakel is naar de 2e lijn (specialistische zorg). Zodat we op deze manier integraler werken.

Het wijkteam is niet zelf uitvoerder van welzijnswerk, maar heeft een nauwe samenwerking met het welzijnswerk. Deze rolverdeling blijft voorlopig gehandhaafd. De komende jaren wordt nader bekeken hoe die samenwerking in de praktijk effectief kan worden vormgegeven, zodat ieders kracht in de wijk wordt benut en dubbelingen worden voorkomen.

Er loopt een proeftuin

### 'Inclusieve Wijk Pathmos-Stadsveld'

We sluiten aan bij de behoefte van de wijk. Het wijkteam heeft een vrij inzetbaar budget waarmee het maatwerk levert en zorgt voor een verschuiving van individuele naar collectieve (preventieve) oplossingen. Momenteel wordt uitgewerkt om welke werkzaamheden en budgetten het gaat. Hierbij wordt ook gekeken naar het welzijnswerk, in afstemming met de betrokken welzijnsaanbieders in Pathmos-Stadsveld. Bij positieve ervaringen kan dit worden uitgebreid naar de andere wijkteams.

## 5.3 Partnerschap, opdrachtgever en opdrachtnemer

### Partnerschap

Welzijnswerk wordt gedragen door alle partners in het sociaal domein in Enschede: professionals, vrijwilligers, inwoners en gemeente. Met als gezamenlijk doel de Enschedese samenleving te versterken. En bij te dragen aan inclusiviteit. Binnen het partnerschap is sprake van een zakelijke relatie die zich kenmerkt door opdrachtgever- en opdrachtnemerschap.

### Opdrachtgever

De gemeente is opdrachtgever voor het welzijnswerk (zowel bij inkoop/aanbesteding als subsidie) op het niveau van de strategische doelen, kaders, resultaten en de maatschappelijke effecten uit de stadsdeelagenda's en wijkprogramma's. De gemeente formuleert het 'wat'. De inhoudelijke sturing zal plaatsvinden vanuit de vijf stadsdelen.

### Opdracht en sturing

Opdrachten formuleren we op hoofdlijnen. We sturen op resultaat en maatschappelijk effect. Op het terrein van welzijnswerk in Enschede is de laatste jaren ervaring opgedaan met sturing op het resultaat. Daar waar in het verleden meer sprake was van sturing op input/throughput (gebouwen, uren dienstverlening, inzet werknemers, openingstijden) is een slag gemaakt naar sturing op resultaat en gewenst maatschappelijk effect. Dit is het uitgangspunt voor de toekomst. Een lijn die past in resultaatgerichte werkwijze van de gemeente Enschede. Waarbij financiering van het gewenste resultaat en niet het inputgericht financieren van een organisatie voorop staat.

Uitgangspunt is dat we investeren in de kwaliteit van het gemeentelijk opdrachtgeverschap in het sociaal domein. Dat doen we o.a. door scholing van medewerkers op het formuleren van goede (integrale) opdrachten en het sturen op resultaten en maatschappelijk effect. Als onderdeel daarvan wordt het professioneel gemeentelijk contractmanagement in 2017 ingericht en vormgegeven.

### Opdrachtnemer

De welzijnsaanbieder, als opdrachtnemer, geeft aan hoe en op welke wijze zij de afgesproken resultaten gaat bereiken. 'De welzijnsaanbieder is van het 'hoe', afgestemd op de mogelijkheden en behoeftes van inwoners'. Het welzijnswerk werkt vervolgens met haar inzet en activiteiten aan het behalen van de gestelde doelen en resultaten. De welzijnsaanbieder legt inhoudelijke en financiële verantwoording af aan de opdrachtgever.

Denken en werken vanuit resultaat en maatschappelijk effect vraagt om ondernemende welzijnspartner(s) die inspelen op trends en ontwikkelingen. Wij verwachten dat deze partner(s) zoeken naar innovatieve oplossingen en slimme samenwerkingen en coalities met bijvoorbeeld scholen, bedrijven, sociaal ondernemers om de resultaten te behalen. De sociale vakmensen is een belangrijke speler in het realiseren van de transformatie. Deze sociale vakmensen bezitten de benodigde competenties:

- ▀ een professionele beroepshouding van 'zorgen voor naar zorgen dat' en 'doen wat nodig is';
- ▀ ruimte en vrijheid om buiten het systeem te werken, om op die manier verandering te bewerkstelligen;
- ▀ de gewenste transformatie concretiseren en helpen realiseren door te streven naar vanzelfsprekende oplossingen, verbindingen in de wijk te maken en oplossingen dichtbij te zoeken.

#### In de commitmentessie zei een partner:

Er moeten contracten worden afgesloten met welzijnsorganisaties. Dat betekent dat er op productie gescoord moet worden. Laat los dat het gaat om deze productie. Het moet gaan over de effecten van de inzet. Dan kan ik gaan staan.

#### Een partner in de commitmentessie zei:

Als je inwoners ruimte wil geven moet de gemeente leren loslaten en vanuit de gewenste doelen een heldere opdracht formuleren. Een ander zei: "Het zou helpen als het doel voorop staat en de vakkracht voor langere tijd daarin met ruimte kan werken."

# 6. Hoe richten we het in?

*In dit deel van deze nota gaan we in op de inrichting van het welzijnswerk voor de komende periode.*

Zodat ook de financiële structuur en wijze van inkoop of subsidie een basis legt voor een vraaggerichte, integrale en duurzame aanpak welzijnswerk.

We bouwen verder aan de financiële basisstructuur van flexibele en vaste budgetten. We stellen voor om bij de inkoop voor het flexibele deel meerjarenafspraken te maken, zodat welzijnsaanbieders de tijd hebben om te werken aan wijknetwerken, relaties en resultaten. We gaan onderzoeken of het vergroten van het flexibele budget bijdraagt aan minder versnippering en daardoor een integraler en duurzamer welzijnswerk.

## 6.1 De financiële basisstructuur

We bouwen voort op de weg die in Enschede is ingeslagen met de in 2014 en 2015 genomen besluiten rondom het versterken van burgerkracht. Er is gekozen om een deel van de welzijnsgelden onder regie van het stadsdeelmanagement te brengen. De vijf stadsdelen hebben de regie over de invulling en inrichting van het welzijnswerk in hun stadsdeel. Daar horen de benodigde budgetten bij. Het budget bestaat uit een flexibel deel en een vast deel. De bedoeling is uitgesproken om het flexibele budget te gaan verruimen. Voor de periode 2017-2022 werken we verder op deze financiële basisstructuur.

## Eerdere besluitvorming

Met het raadsbesluit "Budget Burgerkracht" op 21 oktober 2014 en het op 11 juli 2015 door de Raad vastgestelde welzijnsimplementatieplan "Bouwen aan Burgerkracht" zijn verdere stappen in het welzijnsbeleid gezet om te komen tot meer integraliteit, flexibiliteit en ontschotting.

Op 21 oktober 2014 heeft de gemeenteraad besloten een bedrag van € 5.580.000 aan welzijnsgelden onder te brengen in een budget vallend onder regie van het stadsdeelmanagement. Een deel van dit budget (eerste tranche € 616.000) is per 2016 flexibel gemaakt. Per 2016 is met dit flexibele budget een deel van het welzijnswerk per stadsdeel ingekocht bij Alifa, B&A, Radar en Eurus (voor 2016-2017). Op deze manier is ervaring opgedaan met verschillende welzijnsaanbieders. De overige middelen worden nu nog ingezet door middel van structurele, vaste subsidies. De bedoeling is uitgesproken om het flexibele budget te gaan verruimen.

Totaal budget burgerkracht (0e lijn) € 5.580.000 onder regie stadsdeelmanagement

- Budgetten welzijnswerk (volwassenen, jongeren en vrijwilligerswerk) (ca. € 3.5 mln)
- Budgetten speeltuinwerk en VIVA (ca. € 1.150.000 incl. € 500.000 toezichthouders SW)
- Budgetten maatschappelijke activiteiten sport (€ 280.000)
- Budget opvoedondersteuning Alifa (ca. € 650.000)

Waarvan flexibel gemaakt/te maken:

- 2016 € 616.000
- 2017 € 1.232.00 (na Raadsbesluit 27 juni 2016 op basis van evaluatie 1e tranche verplaatst naar 2018)
- 2018 € 1.132.00 (cf Raadsbesluit 21 oktober 2014, waarbij voor 2018 het budget burgerkracht met een € 100.000 naar beneden is bijgesteld).

## 6.2 Brede inventarisatie en herinrichten flexibel budget

In de peiling en de gesprekken met de stad is versnippering in het welzijnswerk een veelgehoord thema. In de huidige praktijk wordt het welzijnswerk in Enschede als een grote lappendeken ervaren waardoor het, naast lastig vindbaar, ook leidt tot 'dubbelingen' in de uitvoering. Het is zaak dit op te heffen. We gaan inventariseren/onderzoeken of het ontdebellen en herinrichten van de 0e lijns budgetten kan bijdragen aan het integraler en duurzamer werken. Het toevoegen van de budgetten aan het flexibel budget wordt als mogelijke oplossing mee onderzocht.

Daarnaast is er vanuit de stadsdelen behoefte aan een vrij deel binnen het flexibel budget. Om daarmee nog flexibeler te kunnen inspelen op actuele vragen. We stellen voor hiervoor 10% van het beschikbare flexibele budget vrij te houden.

### **Inventarisatie vergroten flexibel budget**

De eerste stap is in 2017/2018 een gemeentebrede inventarisatie uit te voeren naar alle gemeentelijke middelen die in het voorliggende veld (0e lijn) worden ingezet, waaronder ook participatiebudgetten. Op basis van een zorgvuldige analyse en inhoudelijke afstemming met uitvoerende partijen. Deze brede inventarisatie moet antwoord geven op vragen als: met welk doel/maatschappelijk effect wordt het 0e lijns budget verstrekt? Zijn er dubbelingen met andere voorzieningen? Hoe is dit op te heffen? Is onderbrengen onder inhoudelijk regie van de stadsdelen zinvol?

Uitkomst van deze inventarisatie is antwoord op de vraag of toevoeging van het budget aan het flexibele budget burgerkracht een betere optie is om integraler te kunnen werken op wijkniveau. Op basis van de uitkomsten van deze inventarisatie worden vervolgvorstellen gedaan tot herinrichting van de (lappendeken) 0e lijn.

## Quick scan 0e lijnsbudgetten programma MO

We hebben in 2016 een afgebakende QuickScan inventarisatie uitgevoerd naar de 0e lijnsbudgetten van het programma Maatschappelijke Ondersteuning. Met als doel inzicht te verschaffen in de omvang en het doel waarvoor het budget verstrekt wordt. Uitkomsten in het kort:

- De totale inventarisatie bedraagt € 21 mln. Toegespitst op de 0e lijnsbudgetten van het programma MO (€ 17 mln.) en een beperkt deel van EWO (integratie en natuureducatie), een aantal 1e lijnsbudgetten (opvoedondersteuning en Powers) en budgetten Stadsdeelmanagement (€ 3 mln.)
- Ca. € 7.6 mln. niet reëel om te flexibiliseren. Het gaat hier vooral om budgetten met een ander doel o.a. subsidies voor belangenbehartiging of waarderingssubsidies, incidentele opstartsubsidies, danwel landelijk of regionaal gelabeld (bijvoorbeeld GGD).
- Voor ca. €12.8 mln. is nader onderzoek nodig om te bepalen wat de maatschappelijke effecten zijn en of er dubbelingen zijn met andere voorzieningen. Het gaat bijvoorbeeld om budgetten als wijkwerk, jongerenwerk, opvoedondersteuning, speeltuinwerk, welzijnswerk ouderen, overig welzijn\* en budgetten als stadsdeelgewijs werken, algemene voorzieningen, Powers.

\* via raadsbesluit Implementatieplan Bouwen aan Burgerkracht d.d. 11 mei 2015 al deels geflexibiliseerd en onder regie van het stadsdeelmanagement gebracht.

## 6.3 Maatschappelijk aanbesteden en inkoop

### 6.3.1 Maatschappelijk aanbesteden

We kiezen bij de inkoop van het flexibele deel voor maatschappelijk aanbesteden. Een maatschappelijke vorm van aanbesteden doet meer recht aan de pijlers van het Nieuwe Enschedees Welzijn en de inclusieve samenleving. Het biedt meer ruimte voor deelname van (combinaties) van inwoners/(sociaal)ondernemers/ maatschappelijk partners. Het geeft ook meer mogelijkheden om inwoners of een wijk te betrekken bij de totstandkoming van de opdrachtformulering.

**Een welzijnswerker zei hierover:**

Waarborg continuïteit, het gaat om langere presentie in de wijk waarin mensen elkaar kennen en herkennen.

### Klassiek aanbesteden versus Maatschappelijk aanbesteden

Klassiek aanbesteden	Maatschappelijk aanbesteden
Eigenaarschap bij opdrachtgever	(Gevoel van) eigenaarschap bij samenleving
Focus op efficiency	Menselijke maat
Systeemwereld staat centraal	Leefwereld staat centraal
Schaalvergroting	Schaalverkleining
Aanbod/aanbieders als uitgangspunt	Vraagstuk als uitgangspunt
Economische waarde	Maatschappelijke waarde
Versnipperd aanbod	Integraal aanbod
Aanbieders zijn (maatschappelijke instellingen)	Aanbieders zijn (combinaties van) instellingen, burgers, (sociaal ondernemers)
Versterkt concurrentie	Versterk samenwerking
Resultaat op outputniveau	Resultaat op outcomeniveau
Gemeentebreed	Gericht op wijk of buurt
Gericht op 1 functie	Slimme functiecombinaties

### 6.3.2 Inkoop op basis van meerjarenafspraken

Een tweede stap om te komen tot een integrale en duurzame wijkaanpak is vanaf 2018 een meerjaren basis te leggen voor de inkoop van het flexibele deel van het welzijnswerk. Met de eerste flexibiliseringstranche is een deel van het welzijnswerk per stadsdeel voor 2016 en 2017 ingekocht en het overige wordt vooralsnog gesubsidieerd. Van de eerste aanbesteding van welzijnswerk voor het flexibele deel hebben we geleerd dat een korte overeenkomst met elkaar overlappende opdrachten, een relatief klein beschikbaar budget en veel aanbieders onwenselijk is. Dat werd in de gesprekken met inwoners en partners bevestigd. We beogen een meer integrale en duurzame inzet van welzijnswerk met zoveel mogelijk één opdracht en één herkenbare welzijnspartner en/of een samenwerkingsverband met meerdere partners en een regievoerder per stadsdeel. De komende periode wordt hier, op basis van de uitkomsten van de brede inventarisatie naar de 0e lijns budgetten, naartoe gewerkt.

#### Overeenkomst met meerdere optiejaren

Per 2018 kiezen we voor een overeenkomst met meerdere optiejaren. Zodat welzijnsaanbieders de tijd hebben om de benodigde wijknetwerken op te bouwen. En kennis te nemen van de wijk en haar inwoners. Tevens biedt het de gemeente ruimte, in haar rol als opdrachtgever, om flexibeler om te gaan met de opdrachten.

We willen in de meerjarenafspraken de mogelijkheid opnemen om tussentijds budgetten en opdrachten toe te voegen. Dit is mogelijk wanneer in de aanbesteding vooraf duidelijk wordt beschreven wat de omvang en inhoud is van de toe te voegen onderdelen. Op deze wijze kan toegewerkt worden naar een meer integrale en duurzame inzet van welzijnswerk. Met het inzetten van de eerste en tweede tranche flexibel budget, met aftrek van de in 2014 vastgestelde bezuiniging door de Raad, is hiervoor per 2018 € 1.1 mln. beschikbaar.

#### 10% vrij flexibel budget

Van het flexibele budget willen we vanaf 2018 10% beschikbaar stellen als vrij budget onder regie van de stadsdelen. Enerzijds om gedurende het jaar met de meest geschikte partner(s) flexibel in te kunnen spelen op actuele of onvoorziene situaties in de wijk, anderzijds ten behoeve van initiatieven in het kader van het Right to Challenge. In 2017 gaan we onderzoeken of dit kan binnen de bestaande inkoopafspraken. Of dat er aanpassing van een bestaande danwel een nieuwe subsidieverordening voor nodig is.

#### Tussenevaluatie

In 2019 wordt een tussenevaluatie ingebouwd. Aansluitend bij de college/raadsperiode en de cyclus van de stadsdeelagenda's. Dit geeft de mogelijkheid tussentijds bij te stellen en ruimte om welzijn aan te laten sluiten op eventuele uitkomsten uit de doorontwikkeling wijkteams, de regionale inkoop Wmo/Jeugdhulp, de pilot populatiefinanciering en de ervaringen uit de Inclusieve Wijk Pathmos-Stadsveld.

#### Vast budget, overige subsidies

Het overige welzijnswerk blijft vooralsnog op de bestaande wijze gesubsidieerd aan partijen vanuit meerdere (stedelijke) gemeentelijke programma's. Daar waar deze subsidies bijdragen aan het versterken van de samenleving (de nulde lijn) worden vanaf 2017 de afspraken door de stedelijke programma's in afstemming en coproductie met het stadsdeelmanagement inhoudelijk vormgegeven. Hierbij wordt afstemming met de wijkteams versterkt. Het is belangrijk dat de afspraken aansluiten op de stadsdeelagenda's en wijkprogramma's.

#### In de commitmentsessie zei een subsidiepartner

Wij willen graag contact en een inhoudelijk gesprek met de gemeente en partners in de wijk zodat wij onze uitvoering kunnen laten aansluiten. Dit gesprek is er nu te weinig wat ons betreft.

# 7. Hoe monitoren we?

*Met de ambitie om te sturen op resultaten en maatschappelijk effect is onderzoek en monitoring van belang.*

Voor het monitoren van de resultaten maken we onderscheid tussen de monitoring op de genoemde hoofddoelen in deze nota en monitoring op de resultaten op de onderliggende opdrachten/subsidieafspraken. Deze laatste monitoring vindt plaats via de verantwoordingsrapportages van aanbieders (ingekocht of gesubsidieerd).

Het meten van resultaten op de hoofddoelen gaat over drie aspecten:

- Klanttevredenheid: is de cliënt/inwoner tevreden?
- Kwaliteit van dienstverlening: voldoet de kwaliteit van de dienstverlening?
- Resultaten; worden de hoofddoelen bereikt?  
Is de zelf- en samenredzaamheid toegenomen?  
Is de participatiegraad vergroot? Zijn mensen in staat langer zelfstandig thuis te wonen? En is er een verschuiving naar meer preventieve en 0e lijnsondersteuning?

Een belangrijk uitgangspunt is gebruik te maken van bestaande bronnen en aanbieders zo min mogelijk te belasten met bureaucratische rompslomp en onnodige gegevensuitvraag. Voor de monitoring van de hoofddoelstellingen sluiten we aan bij bestaande instrumenten als het IPA-onderzoek, het GGD gezondheidsonderzoek, de informatie op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl), bestaande buurt- en leefbaarheidsonderzoeken, cijfers uit 'Jij maakt de buurt' en de gemeentelijke financiële informatie. Daar waar bestaande bronnen en instrumenten ontoereikend zijn kan aanvullend (maatwerk)onderzoek plaatsvinden bij de tussenevaluatie in de tweede helft 2019.





# 8. Tot slot: hoe verder?

*Deze nota geeft de kaders voor het welzijnswerk de komende jaren in Enschede.*

Daarmee is het niet klaar, maar hebben we de gedragen leidraad die ruimte geeft voor de verdere invulling. Die vooral moet plaatsvinden in de wijk met stadsdelen, inwoners en (maatschappelijk) partners.

De volgende stap is binnen deze kaders concreet invulling en uitvoering te geven, samen met inwoners en (maatschappelijk) partners. Anders gezegd; van woorden naar daden. Na vaststelling van deze nota gaan we daarmee verder aan de slag. Het gaat dan om uitwerkingsthema's als:

- Afstemming over het creëren van één heldere ingang voor inwoners met initiatieven, bijvoorbeeld in het kader van het Right to Challenge;
- Invulling geven aan het werken in en aan wijknetwerken in de stadsdelen, onder regie van de stadsdelen;
- Wijkteams als ingang voor welzijn en zorg; afstemming en organiseren hiervan;
- Ontwikkelingen uit de Inclusieve wijk Pathmos-Stadsveld verbinden;
- Onderzoek en uitwerking van welke middelen en kanalen nodig zijn om welzijnsvoorzieningen toegankelijker te maken, uitgebreid en vraaggericht maken van de digitale sociale kaart, mede in het licht van vermindering van sociaal isolement en rekening houdend met doelgroepen die minder digitaal vaardig zijn.

## Hoe werken we samen?

- Organiseren van scholing voor de gemeente op het goed formuleren van (integrale) opdrachten en het sturen op resultaat en maatschappelijk effect;
- Verder bouwen aan de aansluiting van de inzet van het brede welzijnswerk op de stadsdeelagenda's.

## Hoe richten we het in?

- Vormgeven en inrichten van het professioneel gemeentelijk contractmanagement;
- In 2017/2018 een brede inventarisatie uitvoeren naar alle gemeentelijke 0e lijnsbudgetten;
- Een maatschappelijke aanbesteding in 2017 uitvoeren voor het flexibele deel van burgerkracht zodat per 2018 een overeenkomst met meerdere optie jaren wordt gesloten;
- In 2017 onderzoeken of inzet van het 10% vrije deel flexibele budget kan binnen de bestaande inkoopafspraken danwel daarvoor een bestaande verordening aanpassen of een nieuwe verordening maken;
- In 2017 een proces inrichten om per 2018 de resultaatafspraken voor de vaste (stedelijke) subsidies in afstemming en coproductie met de stadsdelen vorm te geven.

### **In de commitmentsessie deed een partner een voorstel voor verdere invulling van wijknetwerken:**

Zet partners bij elkaar op de werkvloer, laat ze werken in dezelfde locatie bijvoorbeeld in de servicecentra of een andere locatie in de wijk. Maak een huis voor de bewoners .  
Een ander voorstel van een partner: "Organiseer bijvoorbeeld netwerklunches of soortgelijke bijeenkomsten.

# Bijlagen:

## Bijlage 1. Online magazine

In het [online magazine](#) vindt u een overzicht van alle rapporten en verslagen van de diverse gespreksmomenten die hebben plaatsgevonden met inwoners en partners in de stad.



## 2. Begrippenlijst

### **Burgerkracht**

Burgerkracht staat voor de mate waarin bewoners zelf actief kunnen werken aan de (sociale) kwaliteit van hun woon- en leefomgeving. Simpel gezegd: zorgen dat mensen het zelf kunnen. Met inzet op burgerkracht in Enschede wordt de inzet van inwoners op hun eigen woon- en leefomgeving gestimuleerd, ondersteund en versterkt. Daarmee wordt de zelf- en samenredzaamheid van Enschedeërs vergroot, daar waar nodig.

### **Budget Burgerkracht**

Het door de gemeenteraad vastgestelde budget waarin een deel van de welzijnsgelden onder regie van het stadsdeelmanagement is gebracht. Dit met als doel meer ruimte te geven aan inwoners en professionals op het gebied van welzijnsvraagstukken.

### **Eerste lijn**

Ondersteuning die direct toegankelijk is voor inwoners, gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid.

### **Flexibel budget**

Een samenvoeging van meerdere nulde lijnsbudgetten die zich er, qua doel en inhoud, voor lenen te worden opgenomen in een integrale opdracht per stadsdeel. Om daarmee een integrale wijkaanpak voor werk, inkomen, zorg en ondersteuning te realiseren en onnodige schotten (inhoud en budgetten) weg te halen. Regie op dit budget valt onder het stadsdeelmanagement. Het budget per stadsdeel wordt vastgesteld op basis van het door de Raad vastgestelde verdeelmodel.

### **Inclusieve samenleving**

Een samenleving waarin iedereen meedoet en er toe doet, ongeacht achtergrond, inkomen, ouderdom of beperking.

### **Maatschappelijk effect**

De beoogde verandering in de wijk, buurt of doelgroep die we willen bereiken.

### **Nulde lijn**

Inzet vanuit eigen kracht, op basis van het eigen sociale netwerk (familie, vrienden, mantelzorgers, burens), het lokale netwerk van vrijwilligers en algemene en voorliggende voorzieningen zoals scholen, sportverenigingen e.d.

### **Omdenkers inclusieve samenleving**

Richtinggevende zinnen die inspireren en prikkelen tot anders denken en doen. En helpen aan te geven waar we naartoe willen in een inclusieve samenleving.

### **Right to Challenge**

Het Right to Challenge (RtC) staat voor 'het Recht om Uit te dagen'. De kern van de aanpak is dat een groep (georganiseerde) inwoners taken van gemeenten kunnen overnemen als zij denken dat het anders, beter, slimmer en/of goedkoper kan.

### **Sociaal isolement**

Sociaal isolement is een situatie waarin een persoon of een kleine groep personen afgezonderd leeft van anderen. Het isolement kan zowel van de persoon zelf uitgegaan zijn als door de omgeving zijn opgelegd en kan verschillende en ver uiteenlopende oorzaken hebben.

### **Transformatie**

Transformatie betekent letterlijk veranderen. In het kader van het sociaal domein gaat om het veranderen naar een duurzaam sociaal stelsel van maatschappelijke ondersteuning waarin eigen kracht voorop staat en minder inzet van specialistische zorg.

### **Tweede lijn**

Ondersteuning na verwijzing of indicatie van het wijkteam, waarbij het gaat om maatwerkvoorzieningen en/of specialistische ondersteuning.

### **Vast budget welzijnswerk**

Structurele subsidies die de gemeente verstrekt in het kader van welzijnswerk.

### **Welzijn**

Welzijn is een verzamelbegrip, dat gaat over woorden als welbevinden, meedoen, gezien worden, geluk. Dat is niet in één vastomlijnde definitie te omschrijven, welzijn is persoonlijk en voor iedereen anders.

### **Welzijnswerk**

Welzijnswerk is maatwerk dat aansluit bij de vraag en behoefte van inwoners en wijken. Het is erop gericht om het welzijn van inwoners (tijdelijk) te ondersteunen en wordt uitgevoerd door maatschappelijke instellingen met vrijwilligers en/of professionele organisaties.

Welzijnswerk is de achterwacht voor inwonersinitiatieven en het voorportaal van de zorg. Het wordt op vele manieren vormgegeven door inwoners(initiatieven), vrijwilligers, stichtingen met een professioneel bestuur, stichtingen met een vrijwilligersbestuur en professionele welzijnsaanbieders.

## Colofon

Dit is een uitgave van de gemeente Enschede.

Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend. Tekst mag alleen met toestemming van de gemeente Enschede worden overgenomen.

### **Tekst en inhoud**

Programma Maatschappelijke Ondersteuning

### **Redactie**

SIR Communicatiemanagement

### **Vormgeving**

Digidee concept creatie emotie

© november 2016, gemeente Enschede