Adviesrapport
Toegang Sociaal Domein

Versie 2.0
September 2026
G. Schokker – de Vries / C. Heersema

Inhoud

1. Aanleiding 3
   1.1 Uitgangspunten voor de toegang tot het sociaal domein 3
   1.2 Wijze van onderzoek 4
2. Toelichting verschil ingang/ toegang i.r.t. Buurtkracht 6
   2.1 Ingang 6
   2.2 Toegang 6
   2.3 Beoordeling ingang of toegang 6
3. Inhoudelijke vertrekpunt 7
   3.1 Informatie gemeente Hengelo 7
   3.2 Informatie gemeente Groningen 7
   3.3 Overkoepelende lessen 8
4. Rode draden uit de inwonersreizen 9
   4.1 Waar zien we dat het samenwerkingsverband de toegang voor kan zijn 9
   4.2 Waar zien we dat het samenwerkingsverband beter een ingang kan zijn 9
   4.3 Uitkomsten inwonersreizen input voor Organisatieontwikkeling 10
5. Advies inrichting 11
   5.1 De buurtteams worden de toegang voor 11
   5.2 De buurtteams worden (mede) de ingang voor 11
   5.3 De buurtteams worden geen ingang en geen toegang voor 12
   5.4 Geadviseerde inrichting voldoet aan de uitgangspunten 12
   5.5 Voordelen van de geschetste inrichting 12
   5.6 Risico's van de geschetste inrichting 13
   5.7 Aandachtspunten 13
6. Conclusies en aanbevelingen 15
   6.1 Afbakening verantwoordelijkheden onderzoek voor maatwerk-voorzieningen 15
   6.2 Impact op capaciteit en formatie team Jeugd 16
   6.3 Berekening formatie 16
7. Besluitpunten 17
   7.1 Voorgestelde inrichting van de toegang 17
   7.2 Beleggen van herindicaties 17
   7.3 Gebruik digitale kanaal MijnAssen 18

Bijlage 1: Verslag gesprek gemeente Hengelo – toegang sociaal domein/ Wijkracht Hengelo 19

Bijlage 2: Verslag gesprek gemeente Groningen – toegang sociaal domein/ WIJ Groningen 23

Bijlage 3: Overzicht inwonersreizen 29
   Wmo: Wonen, rolstoelen, vervoer (WRV) 30
   Wmo: Collectief vervoer (CVV) 31
   Wmo: Hulp bij het huishouden (HH) 32
   Wmo: Ambulante zorg (AZ) 33

Wmo: Beschermd wonen (BW) lokaal 35
Wmo: Beschermd wonen (BW) regionaal 36
Jeugd: Binnen de scope van Buurtkracht 37
Jeugd: Buiten scope van Buurtkracht (complexe casus) 38
Jeugd: (On)veiligheid 39
Inburgering 40
Leerlingenvervoer (LLV) 41
Sociaal-medische indicatie (SMI) 42
Gehandicaptenparkeerkaart (GPK) 43
Gehandicaptenparkeerplaats (GPP) 44
Leerplicht 45
Doorstroompunt 46
Bestaanszekerheid: Reguliere financiële hulpvragen 47
Bestaanszekerheid: Vroegsignalering van betalingsachterstand 49
Bijlage 4: AVE-model 50

1. Aanleiding

Binnen het programma Buurtkracht willen we de uitgangspunten (zie paragraaf 1.1) voor de toegang tot het sociaal domein toetsen aan de huidige praktijk en bepalen welke rol het samenwerkingsverband Buurtkracht zou kunnen vervullen om te komen tot een integrale, herkenbare en logisch georganiseerde toegang voor inwoners.

Daarbij is onderscheid gemaakt tussen onderdelen die binnen de scope van de beoogde opdracht voor het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan vallen en onderdelen die buiten de scope vallen, maar waarvoor onderzocht is of het samenwerkingsverband alsnog een rol kan vervullen als ingang of toegang. Het doel hiervan is om advies te geven over de meest logische inrichting van de toegang tot het sociaal domein en de gevolgen daarvan voor de taakverdeling, verantwoordelijkheden en samenwerking tussen het samenwerkingsverband Buurtkracht en de gemeentelijke organisatie.

Om deze vraag te beantwoorden is er informatie opgehaald bij de gemeente Hengelo en de gemeente Groningen en zijn er inwonersreizen uitgewerkt. Per inwonersreis is de huidige situatie vergeleken met een mogelijke toekomstige situatie waarin inwoners een ingang of toegang hebben via het samenwerkingsverband. Daarbij is gekeken naar de route van de inwoner, de betrokken partijen, de voordelen, risico's en aandachtspunten en de gevolgen voor de uitvoering.

De opbrengsten van deze inwonersreizen vormen de basis voor dit advies. Het advies richt zich primair op de vraag of het samenwerkingsverband per onderdeel het beste kan functioneren als ingang (eerste aanspreekpunt, vraagverheldering, triage) of als toegang (eerste aanspreekpunt, vraagverheldering, onderzoek en besluitvorming).

De inwonersreizen bieden inzicht in de taken die kunnen verschuiven van de gemeente naar het samenwerkingsverband. Met deze informatie kan binnen het project Organisatieontwikkeling inzichtelijk gemaakt worden wat de gevolgen zijn voor het aantal beschikbare FTE’s binnen het sociaal domein bij het invoeren van Buurtkracht.

1.1 Uitgangspunten voor de toegang tot het sociaal domein

In het rapport ‘Regelarme stad vertaald in Buurtkracht Assen staan de uitgangspunten (van het denkmodel) voor de toegang tot het sociaal domein benoemd. Deze zijn:

1. Eén toegang voor het sociaal domein
   Het buurtteam vormt de centrale toegang voor vragen op het gebied van welzijn, Wmo, Jeugd en bestaanszekerheid. Hierdoor wordt versnippering voorkomen en hoeven inwoners niet langs meerdere loketten.
2. Laagdrempelig, dichtbij en goed bereikbaar
   Buurtteams zijn zichtbaar aanwezig in de wijk en toegankelijk via fysieke locaties, telefoon en digitale kanalen. Inwoners kunnen eenvoudig binnenlopen voor vragen, advies of ondersteuning.
3. Integraal kijken naar de vraag
   Er wordt gekeken naar de totale situatie van de inwoner, het gezin, het netwerk en de verschillende leefgebieden. Ondersteuning wordt georganiseerd vanuit het principe één gezin, één plan.
4. Domeinoverstijgende samenwerking
   Professionals werken vanuit verschillende expertisegebieden samen om inwoners passende en samenhangende ondersteuning te bieden.
5. Voldoende mandaat dichtbij de inwoner
   Buurtteams hebben de ruimte om direct passende ondersteuning in te zetten en, waar mogelijk, zelf voorzieningen toe te kennen. Hierdoor worden onnodige bureaucratie en vertraging beperkt.

6. Een vast en herkenbaar aanspreekpunt
   Inwoners hebben te maken met een herkenbaar team en zo mogelijk een vaste professional die betrokken blijft gedurende het ondersteuningsproces.
7. Continuïteit door warme overdracht
   Wanneer specialistische ondersteuning nodig is, blijft het buurtteam betrokken. Overdracht vindt plaats in nauwe afstemming met de inwoner en betrokken partners, volgens het principe van een warme overdracht.

Daarnaast geeft onderstaande tabel geeft ook meer inzicht in de verschillende voorzieningen, binnen en buiten de scope van de opdracht.

Algemene voorziening: Voorzieningen en diensten die voor iedere inwoner beschikbaar zijn, zonder dat eerst een uitvoerig onderzoek naar de persoonlijke situatie nodig is. Er kan wel een lichte toets plaatsvinden om te beoordelen of de voorziening passend is. Voor het gebruik van een algemene voorziening betaalt de inwoner geen eigen bijdrage.

Maatwerkvoorziening binnen de scope: Extra hulp of ondersteuning dat nodig is om mee te kunnen doen in de samenleving of zelfstandig te blijven wonen. Hiervoor is altijd eerst onderzoek door de gemeente en een beschikking van de gemeente nodig. Voor maatwerkvoorzieningen die naar aard en inhoud **binnen** de scope van de opdracht vallen betaalt de inwoner geen eigen bijdrage.

Maatwerkvoorziening buiten de scope: Aanvullende of specialistische hulp of ondersteuning dat nodig is om mee te kunnen doen in de samenleving of zelfstandig te blijven wonen. Hiervoor is altijd eerst onderzoek door de gemeente nodig. De gemeente geeft hiervoor een individuele beschikking af. Voor maatwerkvoorzieningen die naar aard en inhoud **buiten** de scope van de opdracht vallen betaalt de inwoner meestal wel een eigen bijdrage.

1.2 Wijze van onderzoek

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, is de hieronder beschreven onderzoeksaanpak gehanteerd. Vanwege het beperkte beschikbare tijdsbestek (6 juli 2026 tot en met 3 augustus 2026) was er geen ruimte voor een uitgebreider onderzoek. Het beperkte tijdsbestek heeft invloed op de diepgang van het onderzoek, omdat niet alle relevante perspectieven konden worden meegenomen.

Zo was er bijvoorbeeld geen gelegenheid om inwoners te raadplegen of aanvullend onderzoek te doen. De bevindingen zijn daardoor voornamelijk gebaseerd op informatie verkregen uit de gesprekken met de gemeente Hengelo en de Groningen, aangevuld met de eerder verkregen informatie uit de marktconsultaties en gesprekken met andere gemeenten.

Onderzoeksaanpak

- 9 juli 2026:
  - Inspiratiegesprekken met de gemeente Hengelo en de gemeente Groningen over hoe zij hun toegang hebben ingericht. Bij de gesprekken waren diverse coördinatoren en een teammanager aanwezig;
- 13 juli 2026:
  - Terugkoppeling inspiratiegesprekken aan de deelnemers*;
  - Uitwerken 18 huidige inwonersreizen;
  - Uitwerken 18 toekomstige inwonersreizen;
- 14 juli 2026:
  - Bespreken samenloopcasussen;

- Bespreken voordelen, risico's en aandachtspunten van de toekomstige inwonersreizen,

*Deelnemers aan de twee dagen waren: medewerkers van de verschillende uitvoerende teams van het sociaal domein, coördinatoren, beleidsadviseurs, teammanager en diverse projectleiders vanuit het programma Buurtkracht.

Voor 14 juli stond ook nog een gezamenlijke bespreking van de mogelijke scenario's en conclusies op de planning met de coördinatoren, beleidsadviseurs en de collega's van het project Organisatieontwikkeling. Door de tijd die nodig was voor het verwerken en analyseren van de opgehaalde informatie uit de inwonersreizen, kon niet zo snel worden geschakeld als vooraf was voorzien. Waardoor de gezamenlijke bespreking niet heeft kunnen plaatsvinden.

Het conceptrapport is ter aanvulling voorgelegd aan de coördinatoren die aanwezig waren op 13 en 14 juli en door hen van feedback voorzien. De feedback is daarnaast ook op 27 juli gezamenlijk besproken door de coördinatoren met één van de projectleiders Transformatie.

2. Toelichting verschil ingang/ toegang i.r.t. Buurtkracht

Om de inwonersreizen te kunnen beoordelen, maken we onderscheid tussen een ingang en een toegang.

2.1 Ingang

Een ingang is de plek waar een inwoner zich met een vraag meldt en heeft betrekking op de 'route of het eerste contactpunt' dat de inwoner kiest. Dit kan zowel fysiek, telefonisch als digitaal of per post zijn. De ingang heeft als functie om de vraag te ontvangen, een eerste triage uit te voeren en de inwoner naar de juiste plek te leiden. Het is voor de inwoner het eerste aanspreekpunt voor vraagverheldering en het signaleren van ondersteuningsvragen. Tijdens de triage en het vooronderzoek wordt bepaald wat de aard en de urgentie van de vraag is en welke vervolgstap of ondersteuning het meest passend is. Er vindt hierbij geen of slechts beperkte inhoudelijke beoordeling van de hulpvraag plaats.

2.2 Toegang

Een toegang is de plek waar een inwoner zich meldt met een vraag en waar deze vraag inhoudelijk wordt opgepakt. Er is sprake van vraagverheldering, een brede verkenning van de situatie en beoordeling van de ondersteuningsbehoefte. Waar nodig vindt toeleiding naar passende ondersteuning plaats of wordt de inwoner warm overgedragen aan de gemeente.

De toegang omvat alle ondersteuningsvormen die vallen binnen de beoogde opdracht aan het samenwerkingsverband Buurtkracht. De afbakening van de toegang hangt daarmee samen met de scope van deze opdracht en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen de buurtteams en de gemeentelijke organisatie.

2.3 Beoordeling ingang of toegang

Bij de beoordeling van de inwonersreizen is er steeds de vraag gesteld of het samenwerkingsverband Buurtkracht voor een bepaalde voorziening of ondersteuning het meest passend is als ingang of als toegang vanuit het perspectief van de inwoner, rekening houdend met de aard van de vraag en de benodigde expertise.

3. Inhoudelijke vertrekpunt

Om inzicht te krijgen in de mogelijke inrichting van de ingang en toegang binnen Buurtkracht zijn, zoals beschreven bij de onderzoeksaanpak, op 9 juli 2026 inspiratiegesprekken gevoerd met de gemeenten Hengelo en Groningen. De uitgebreide gespreksverslagen zijn opgenomen in bijlage 1 en 2 van dit rapport. De gemeente Veendam was ook benaderd, maar die had helaas geen tijd voor een gesprek.

Aan de gesprekken namen vanuit de gemeente Assen coördinatoren van de uitvoerende teams, een teammanager en de projectleiders van Transformatie deel. De verkregen informatie uit deze gesprekken zijn meegenomen tijdens de uitwerking van de inwonersreizen.

De inwonersreizen zijn niet alleen gebaseerd op de inspiratiegesprekken. Ook inzichten uit eerdere gesprekken met andere gemeenten en de opbrengsten van de marktconsultaties met aanbieders zijn hierin meegenomen. Zo hebben deze gesprekken onder andere al eerder geleid tot een verdere afbakening van de scope en tot een aantal belangrijke uitgangspunten voor de inrichting van Buurtkracht. Een voorbeeld hiervan is dat aanbieders tijdens de marktconsultaties al hebben aangegeven geen dubbele rol te willen vervullen:

1. toegang tot vrij toegankelijke hulp en ondersteuning en
2. mandaat voor het indiceren van maatwerkvoorzieningen

Deze input heeft het denkproces tijdens de twee dagen voor het beschrijven van inwonersreizen ook beïnvloed.

3.1 Informatie gemeente Hengelo

Hengelo heeft ervoor gekozen om Wijkracht Hengelo te positioneren als één herkenbare ingang voor vrijwel alle vragen binnen het sociaal domein. Inwoners kunnen zich met zowel vragen die binnen als buiten de scope van de opdracht vallen melden bij Wijkracht. Voor de ondersteuningsvragen binnen de scope van de opdracht is Wijkracht Hengelo niet alleen de ingang maar ook de toegang (volgens onze definities).

De ervaring leert dat dit vanuit inwonerperspectief veel voordelen biedt, maar dat de praktische uitvoering complex is. Met name de samenwerking tussen gemeente en samenwerkingspartner, de informatie-uitwisseling, de afstemming van werkprocessen en de noodzakelijke cultuurverandering vragen meer tijd en aandacht dan vooraf werd ingeschat. Hengelo benadrukt het belang van langdurige programmasturing, duidelijke afspraken over rollen en verantwoordelijkheden en het blijvend investeren in samenwerking tussen organisaties en teams.

Pluspunt: Een integrale ingang sluit goed aan bij het perspectief van de inwoner en zorgt voor meer herkenbaarheid en eenvoud.

Kanttekening: De organisatorische en culturele opgave achter de schermen is groot. Het succes wordt vooral bepaald door samenwerking, informatie-uitwisseling, veranderbereidheid en langdurige sturing, en minder door de formele inrichting van de toegang zelf.

3.2 Informatie gemeente Groningen

Groningen werkt met WIJ Groningen als brede uitvoeringsorganisatie voor onder andere toegang, welzijnswerk en basisjeugdhulp. Daarbij wordt nadrukkelijk onderscheid gemaakt tussen toegang, regievoering en uitvoering.
WIJ Groningen voert voor diverse voorzieningen de vraagverheldering, het onderzoek en de advisering uit, terwijl formele besluitvorming waar nodig bij de gemeente blijft liggen. WIJ Groningen is dus zowel de ingang als toegang (volgens onze definities).

Groningen benadrukt het belang van een duidelijke rolafbakening, goede privacy- en gegevensdelingsafspraken en voldoende deskundigheid binnen de toegangsfunctie. Daarnaast wordt het succes van de werkwijze toegeschreven aan de intensieve samenwerking tussen gemeente en uitvoeringsorganisatie, gezamenlijke sturing op inhoud en resultaten en structurele overlegvormen waarin beleid en uitvoering elkaar ontmoeten.

Pluspunt: Een brede integrale toegang maakt het mogelijk om inwoners vroegtijdig, dichtbij en domeinoverstijgend te ondersteunen. Door toegang, regie en uitvoering bewust te onderscheiden ontstaat meer duidelijkheid, professionaliteit en juridische borging.

Kanttekening: De inrichting vraagt om een hoog professioneel niveau, duidelijke rolafbakening, complexe afspraken over privacy en gegevensdeling en een langdurige investering in samenwerking, scholing en gezamenlijke ontwikkeling tussen gemeente en uitvoeringsorganisatie.

3.3 Overkoepelende lessen

In beide gesprekken komt naar voren dat een integrale ingang of toegang vraagt om meer dan alleen een organisatorische wijziging. Succesvolle implementatie vraagt om een langdurig ontwikkelproces waarin samenwerking, gezamenlijke verantwoordelijkheid, scholing, cultuurverandering en continue afstemming centraal staan. Daarnaast benadrukken beide gemeenten het belang van een duidelijke visie op de rolverdeling tussen gemeente en uitvoerende organisatie, waarbij inwoners zo min mogelijk hinder ervaren van organisatorische grenzen en altijd snel bij de juiste ondersteuning terechtkomen.

Succesfactoren van de gemeente Hengelo en de gemeente Groningen:

1. Heldere uitwerking van toegang, regie en uitvoering.
2. Duidelijke juridische kaders en bevoegdheden.
3. Werkbare privacy- en gegevensdelingsafspraken.
4. Gemeentelijke expertise dichtbij de buurtteams.
5. Structurele samenwerking tussen gemeente en samenwerkingsverband.
6. Investeren in scholing, cultuur- en organisatieontwikkeling.
7. Meerjarige programmasturing en Governance.
8. Expliciete afspraken over veiligheidscasuïstiek en opschaling.

4. Rode draden uit de inwonersreizen

In dit hoofdstuk worden de rode draden uit toekomstige inwonersreizen beschreven.

In de uitgewerkte inwonersreizen komt naar voren dat de rol van het samenwerkingsverband als ingang of als toegang vooral afhankelijk is van de hulpvraag van de inwoner. De route van de inwoner wordt bepaald door de aard van de vraag, de behoefte aan maatwerk en de dienstverlening waarvoor de gemeente verantwoordelijk blijft.

4.1 Waar zien we dat het samenwerkingsverband de toegang voor kan zijn

Het samenwerkingsverband kan met name een volwaardige toegang zijn voor hulpvragen die een integrale benadering vragen en waarbij ondersteuning op meerdere leefgebieden nodig is. Tegelijkertijd is het de bedoeling dat het samenwerkingsverband zich richt op het matchen van vragen van inwoners met de krachten en mogelijkheden van inwoners, hun netwerk en de buurt. Daarbij is niet altijd ondersteuning nodig: soms volstaat het geven van advies, het bieden van informatie of het leggen van verbindingen tussen inwoners, organisaties en initiatieven in de wijk. Bij integrale hulpvragen biedt één toegang duidelijke voordelen voor inwoners. Ondersteuning kan sneller worden ingezet, er vinden minder overdrachten plaats en dubbel onderzoek kan worden voorkomen.

4.2 Waar zien we dat het samenwerkingsverband beter een ingang kan zijn

Bij een aantal voorzieningen zien we dat de toegevoegde waarde van een uitgebreide toegang beperkt is. Het gaat hierbij vaak om producten waarbij uiteindelijk vrijwel alle inhoudelijke werkzaamheden en de juridische verantwoordelijkheid bij de gemeente blijven liggen.
Dit zien we onder andere bij:

- Leerlingenvervoer
- Gehandicaptenparkeerkaart (GPK)
- Wonen, rolstoelen en vervoer (WRV)
- Hulp bij het huishouden (HH)
- Doorstroompunt
- Gespecialiseerde jeugdhulp
- Beschermd wonen (lokaal)
- Kinderopvang sociaal-medische indicatie (SMI)
- Gehandicaptenparkeerplaats (GPP) op kenteken
- Collectief vervoer (CVV)
- Leerplicht
- Inburgering
- Signalen van veiligheid
-

Bij deze onderdelen kan het samenwerkingsverband wel een belangrijke rol vervullen als eerste aanspreekpunt, triage, voor een brede vraagverheldering (waaronder voor jeugd een verklarende analyse) en het signaleren van andere ondersteuningsvragen. De inhoudelijke besluitvorming, herindicaties en wettelijke verantwoordelijkheden blijven echter voornamelijk bij de gemeente liggen.

Voor de voorzieningen waar het samenwerkingsverband Buurtkracht de ingang voor kan zijn, vraagt dit wel om een nauwe samenwerking tussen gemeente en samenwerkingsverband. Waarbij gezamenlijk wordt opgetrokken vanuit een gedeeld belang voor passende ondersteuning. Daarbij is het belangrijk te onderkennen dat de grenzen tussen taken, rollen en verantwoordelijkheden in de praktijk niet altijd scherp afgebakend of zwart-wit zullen zijn. Dit vraagt om onderling vertrouwen, open communicatie en de bereidheid om gezamenlijk te zoeken naar passende oplossingen.

4.3 Uitkomsten inwonersreizen input voor Organisatieontwikkeling

De uitgewerkte toekomstige inwonersreizen (bijlage 3) bieden voldoende input voor de projectgroep Organisatieontwikkeling om de mogelijke taakverschuivingen en de gevolgen daarvan voor de benodigde formatie binnen het sociaal domein bij de invoering van Buurtkracht te analyseren.

De inwonersreizen maken inzichtelijk welke werkzaamheden in de toekomstige situatie door het samenwerkingsverband worden uitgevoerd en welke taken bij de gemeente blijven.

De taken die door het samenwerkingsverband uitgevoerd kunnen worden zijn:
1. eerste aanspreekpunt voor inwoner (telefonisch, digitaal, fysiek);
2. intake/ vraagverheldering;
3. triage/ vooronderzoek;
4. samen zoeken naar passende oplossingen voor de hulpvraag.

Kanttekening
De uitkomsten van deze analyse moeten worden gelezen in samenhang met de uitwerking van het AVE-model (procesregie, casusregie en behandelregie) in bijlage 4. Dit vormt een aanvullend kader voor de interpretatie van de inwonersreizen en de geschetste taakverdeling tussen gemeente en het samenwerkingsverband. De verdere vertaling hiervan naar concrete werkafspraken, bevoegdheden en samenwerkingsafspraken vindt plaats in de dialoog- en implementatiefase.

5. Advies inrichting

Op basis van de uitgewerkte inwonersreizen is geconstateerd dat de medewerkers en teams maar in zeer beperkte mate verschillend denken over de mogelijkheden van het samenwerkingsverband als ingang of toegang: de belangrijkste processtappen, samenwerkingsrelaties, randvoorwaarden en aandachtspunten in de beschreven toekomstige inwonersreizen (zie bijlage 3) komen namelijk in grote mate overeen. Om die reden is ervoor gekozen om één integraal scenario uit te werken.

Wat waren de overeenkomsten bij het bespreken en beschrijven van de inwonersreizen?
Het uitwerken van de toekomstige inwonersreizen leidde tot veel overeenstemming over de manier waarop de toegang ingericht zou moeten worden. Zoals:

- **Duidelijke rolverdeling:** medewerkers van de buurtteams moeten niet te veel verschillende rollen tegelijkertijd vervullen. Dit voorkomt onduidelijkheid voor zowel inwoners als professionals.
- **Scheiding tussen toegang en uitvoering:** de toegang richt zich op vraagverheldering, beoordeling en toeleiding, maar is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van ondersteuning of het afgeven van beschikkingen.
- **Eén aanspreekpunt voor inwoners:** voor inwoners is het belangrijk dat er één herkenbaar aanspreekpunt is.
- **Starten in de wijk:** ondersteuning begint altijd zo dicht mogelijk bij de inwoner en vanuit de wijk.
- **Expertise naar de wijk brengen:** specialistische kennis moet zoveel mogelijk beschikbaar zijn in de wijk, zowel bij het opschalen als bij het afschalen van ondersteuning.
- **Wijkgericht samenwerken:** niet alleen de buurtteams, maar ook de gemeentelijke schil werkt vanuit een wijkgerichte benadering.
- **Goede verbinding met stedelijke en regionale voorzieningen**: waar nodig moeten inwoners eenvoudig kunnen worden verbonden met stedelijke of regionale processen, expertise en aanbod.

Op basis van het bovenstaande trekken we de onderstaande conclusies.

5.1 De buurtteams worden de toegang voor

- Ambulante ondersteuning (AZ);
- Lichte vormen van jeugdhulp;
- Bestaanszekerheid;
- Welzijn.

5.2 De buurtteams worden (mede) de ingang voor

- Wonen, rolstoelen en vervoer (WRV);
- Hulp bij het huishouden (HH);
- Beschermd wonen (BW) lokaal;
- Collectief vervoer (CVV);
- Leerlingenvervoer (LLV);
- Sociaal-medische indicatie (SMI);
- Gehandicaptenparkeerkaart (GPK);
- Gehandicaptenparkeerplaats (GPP);
- Leerplicht;
- Doorstroompunt;
- Inburgering;
- Gespecialiseerde jeugdhulp.

5.3 De buurtteams worden geen ingang en geen toegang voor

- Beschermd wonen (BW) regionaal; *
- (On)veiligheidszaken bij jeugd. **

*De toegang voor beschermd wonen regionaal ligt bij de regiogemeente of bij een andere gemeente in het land (vanuit de Landelijke Toegang), daarom wordt het samenwerkingsverband geen ingang of toegang voor beschermd wonen regionaal.
**Wanneer de inwoner in dergelijke situaties gebruikt maakt van het samenwerkingsverband als ingang of wanneer het samenwerkingsverband signalen van onveiligheid constateert, dan moet er direct geschakeld worden met en overgedragen aan team Jeugd van de gemeente ('no wrong door'-principe).

5.4 Geadviseerde inrichting voldoet aan de uitgangspunten

In paragraaf 1.1 staan de uitgangspunten voor de toegang tot het sociaal domein beschreven. Deze uitgangspunten zijn in september 2025 door de gemeenteraad vastgesteld.

Door het samenwerkingsverband Buurtkracht als brede ingang voor bijna alle ondersteuningsvormen te kiezen realiseren we een ingang volgens de uitgangspunten die al zijn vastgesteld. We realiseren daarmee een laagdrempelige ingang tot ondersteuning voor inwoners, die dichtbij in de wijk beschikbaar is.

We vragen met deze inrichting het samenwerkingsverband integraal te werken en aan de slag te gaan met alle de hulp- en ondersteuningsvragen die inwoners hebben. Voor de inwoner wordt het samenwerkingsverband Buurtkracht daarmee een vast en herkenbaar aanspreekpunt

5.5 Voordelen van de geschetste inrichting

- Een ingang via het samenwerkingsverband draagt bij aan meer preventief en normaliserend werken. Hierdoor ontstaat meer ruimte om vragen in een vroeg stadium op te pakken en het eigen netwerk van inwoners te versterken. Dit betekent ook dat netwerkversterking nadrukkelijker onderdeel wordt van de werkzaamheden van het samenwerkingsverband.
- In situaties waarin het samenwerkingsverband de toegang wordt, kan ondersteuning sneller worden ingezet en wordt dubbel onderzoek voorkomen. Dit levert tijdswinst op voor zowel inwoners als professionals. Inwoners hoeven hun verhaal minder vaak te herhalen.
- Eén toegang kan bijdragen aan het verkrijgen van samenhangend beeld van de inwoner, het gezin, het netwerk en de verschillende leefgebieden. Hierdoor ontstaat een sterkere basis voor passende en integrale ondersteuning. Het samenwerkingsverband kan hierbij al een eerste integrale vraagverheldering uitvoeren, waardoor vroegtijdig inzicht ontstaat in de aard en omvang van de vraag. Indien nodig kan vervolgens gericht worden opgeschaald naar de gemeente voor meer gespecialiseerde ondersteuning. Hierdoor wordt de route naar passende hulp verkort en wordt onnodige overdracht voorkomen.
- Het samenwerkingsverband kan ook een waardevolle ingang zijn voor gemeentelijke dienstverlening, zoals inburgering, leerplicht, Doorstroompunt, WRV, HH, SMI, GPK/GPP en LLV. Dit biedt de mogelijkheid om direct al bij de vraagverheldering breed te kijken en relevante leefgebieden te betrekken, daardoor kan passende ondersteuning direct worden georganiseerd.
- Het behouden van veiligheidsvraagstukken binnen de gemeente zorgt ervoor dat specialistische kennis en expertise rond veiligheid behouden blijven waar deze nu aanwezig zijn. Tegelijkertijd ontstaat meer ruimte om complexe maar niet-onveilige situaties af te schalen naar het samenwerkingsverband, waardoor inwoners minder verschillende contactpersonen ervaren.

- De voorgestelde inrichting van de buurtteams sluit goed aan bij de uitgangspunten van het Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming. De wijkgerichte werkwijze, met één aanspreekpunt voor inwoners en de mogelijkheid om specialistische expertise naar de wijk te brengen, draagt bij aan de ontwikkeling van stevige lokale veiligheidsteams.

5.6 Risico's van de geschetste inrichting

- Voor WRV, LLV, SMI, GPK, GPP, CVV, HH en andere dienstverlening van de gemeente waarvoor het samenwerkingsverband alleen een ingang is, ontstaat een extra overdrachtsmoment tussen het samenwerkingsverband en de gemeente. Dit kan leiden tot meer schakels in het proces.
- Voor inwoners moet duidelijk blijven wie verantwoordelijk is voor welke stap in het proces. Zonder heldere afspraken bestaat het risico op onduidelijkheid over eigenaarschap en aanspreekpunten. We moeten dubbele regie voorkomen. Daarvoor is van belang van de buurtteams en de gemeentelijke organisatie van elkaar weten wie betrokken is bij een inwoner.
- Overdracht tussen het samenwerkingsverband en de gemeente vraagt aandacht, met name op het punt waarop onderzoek o.b.v. de stappen van de CRvB gedaan moet worden en een besluit moet worden genomen waar bezwaar of beroep tegen mogelijk is.
- Een risico van één toegang is dat het eigenaarschap van vragen en casuïstiek diffuus kan worden. Wanneer meerdere partijen betrokken zijn, bestaat het risico dat onduidelijkheid bestaat over wie verantwoordelijk is voor de regie, opvolging en resultaten. Ook voor inwoners kan hierdoor minder duidelijk zijn wie aanspreekpunt is en wie verantwoordelijkheid draagt voor het organiseren van passende ondersteuning.
- Een te grote afstand tussen het samenwerkingsverband en de teams van de gemeente bestaat het risico dat veiligheidsvraagstukken niet tijdig worden gesignaleerd of opgepakt. Zonder heldere afspraken over regie, samenwerking en opschaling kunnen verantwoordelijkheden onduidelijk zijn en kan noodzakelijke ondersteuning of interventie vertraging oplopen.

5.7 Aandachtspunten

De beschrijving van de toekomstige inwonersreizen leidt tot een aantal aandachtspunten voor de verdere inrichting van de toegang. Deze lijst is niet limitatief. Naarmate de uitwerking samen met het samenwerkingsverband Buurtkracht verder vorm krijgt, zullen naar verwachting aanvullende aandachtspunten en ontwikkelvragen ontstaan.

- Werkplekken van gemeentelijke medewerkers verschuiven deels naar locaties van het samenwerkingsverband, ook voor onderdelen waarvoor het samenwerkingsverband alleen de ingang vormt.
- Goede informatie-uitwisseling tussen gemeente en het samenwerkingsverband is randvoorwaardelijk. Daarbij moet duidelijk zijn welke informatie gedeeld mag worden en hoe inzicht kan worden verkregen in lopende ondersteuningstrajecten en eventueel aangeleverde stukken. Hiervoor kan een leidraad vergelijkbaar met de leidraad van de gemeente Groningen wenselijk zijn.
- Aanvullend op het punt hierboven: er moet gekeken worden welke ICT-voorziening daar ondersteunend aan kan zijn.
- De gemeente houdt ook in de toekomstige situatie een centrale rol voor specialistische en wettelijke taken, waaronder WRV, CVV, LLV, SMI, GPK, GPP en herindicaties. Hiervoor blijft een gemeentelijke ingang noodzakelijk.
- Onderzocht moet worden welke controles en raadplegingen het samenwerkingsverband zelfstandig kan/mag uitvoeren, zoals een WLZ-check of een BRP/GBA-controle.

- Bij digitale aanvragen (o.a. GPK, GPP., LLV) start direct de wettelijke termijn. Hierdoor is geen tijd voor een brede vraagverheldering door het samenwerkingsverband. Ook voor Wmo-

voorzieningen kennen we de mogelijkheid van digitaal aanvragen en gaat de wettelijke termijn direct lopen, daarvan moet bepaald worden dat behouden blijft.

- Voor jeugd is nadere uitwerking nodig van de verantwoordelijkheidsverdeling bij o.a. verklarende analyses en besluitvorming m.b.t. SKJ-aansprakelijkheid. Wie is juridisch gezien eindverantwoordelijk (het samenwerkingsverband of de gemeente) en wie is verantwoordelijk om dit goed te regelen.
- De inrichting van procesregie, casusregie en behandelregie vraagt nadere uitwerking, met name bij complexe jeugdcasuïstiek, veiligheidsvraagstukken en situaties waarin meerdere organisaties betrokken zijn.
- Neem in de brede vraagverheldering van jeugdigen standaard het leefgebied school en onderwijs mee, zodat verbindingen met leerplicht en het Doorstroompunt tijdig worden gelegd.
- Betrek jeugdartsen bij de verdere ontwikkeling van de toegang, gelet op hun belangrijke rol in signalering en verwijzing.
- Maak heldere afspraken over de rol van het KCC, het eventuele resterende aanmeldteam en de telefonische bereikbaarheid van de verschillende onderdelen zoals leerplicht, Doorstroompunt en WPDA.
- Het samenwerkingsverband dient voort te bouwen op goedwerkende bestaande structuren en zoekt actief de samenwerking op met maatschappelijke en vrijwilligersorganisaties, zodat inwoners gebruik kunnen maken van een samenhangend en herkenbaar ondersteuningsaanbod.
- Huisvestingsfaciliteiten in de wijk moeten voldoende zijn om wel de medewerkers van het buurtteam te huisvesten als de medewerkers van de gemeentelijk schil voor Buurtkracht.

6. Conclusies en aanbevelingen

Door het samenwerkingsverband Buurtkracht te positioneren als één herkenbare ingang voor inwoners en als toegang voor ondersteuning behorend tot de scope van de opdracht, wordt het voor inwoners eenvoudiger om hun hulpvragen te stellen en om passende ondersteuning te vinden. Er ontstaat een integraal en inwonergericht ondersteuningsmodel. Dit vergroot de mogelijkheden voor vroegsignalering, het benutten van de eigen kracht van inwoners en hun netwerk en het bieden van samenhangende ondersteuning met zo min mogelijk overdrachtsmomenten.

Tegelijkertijd blijkt uit de inwonersreizen dat een succesvolle inrichting afhankelijk is van heldere afspraken over verantwoordelijkheden, regievoering, informatie-uitwisseling en de samenwerking tussen samenwerkingsverband Buurtkracht, de gemeente en andere maatschappelijke partners. Daarbij is het van belang dat de transitie niet uitsluitend wordt benaderd als een verschuiving van taken, maar als een gezamenlijke opgave waarbij inwoners zo eenvoudig mogelijk de juiste/passende ondersteuning ontvangen.

Een belangrijke randvoorwaarde voor het slagen van deze inrichting is de nauwe samenwerking tussen het samenwerkingsverband Buurtkracht en de gemeente. Hoewel in dit advies onderscheid wordt gemaakt tussen de rol van het samenwerkingsverband als ingang en in sommige gevallen als toegang, is in de praktijk geen sprake van een harde scheidslijn of ‘schutting’ tussen beide organisaties. Het uitgangspunt is dat inwoners zo min mogelijk merken van de organisatorische inrichting en ongeacht de gekozen ingang snel en passend worden geholpen (het *no wrong door*-principe).

Dit betekent dat vraagverheldering, onderzoek en de afweging of opschaling naar gemeentelijke taken nodig is, zoveel mogelijk gezamenlijk plaatsvinden. Daarbij is het van belang dat gemeentelijke expertise waar mogelijk beschikbaar wordt gemaakt binnen en rondom de buurtteams, zodat kennis dichtbij inwoners wordt georganiseerd en ondersteuning integraal kan worden vormgegeven. De grenzen tussen taken, rollen en verantwoordelijkheden zullen daarbij niet altijd zwart-wit zijn. Dit vraagt om wederzijds vertrouwen, heldere werkafspraken, een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het ondersteuningsproces en de bereidheid om vanuit de bedoeling samen op te trekken. Juist deze samenwerking zal in de verdere ontwikkeling en uitvoering van Buurtkracht blijvend aandacht vragen.

6.1 Afbakening verantwoordelijkheden onderzoek voor maatwerkvoorzieningen

Zowel voor Jeugd als voor Wmo geldt dat het samenwerkingsverband voor inwoners veelal het eerste aanspreekpunt is, een belangrijk deel van de vraagverheldering en de triage/het vooronderzoek uitvoert. De gemeente wordt betrokken wanneer dit nodig is voor de beoordeling van een maatwerkvoorziening en de uiteindelijke besluitvorming.

Tegelijkertijd geldt ook het omgekeerde: wanneer inwoners via de gemeente in beeld komen en samenwerking met het buurtteam wenselijk is, betrekt de gemeente het samenwerkingsverband actief. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn bij afschaling van ondersteuning, bij signalen vanuit de wijk of wanneer een integrale aanpak rondom een inwoner nodig is. Gemeente en samenwerkingsverband trekken hierin gezamenlijk op, waarbij ieder vanuit de eigen expertise en verantwoordelijkheid bijdraagt aan passende ondersteuning. Ook bij inwoners die gebruikmaken van gemeentelijke voorzieningen, zoals beschermd wonen, is verbinding met de wijk en het buurtteam van belang. Het uitgangspunt is dat inwoners niet worden geconfronteerd met organisatorische grenzen, maar dat ondersteuning zoveel mogelijk in samenhang wordt georganiseerd.

Het aandachtspunt ligt vooral in de vraag op welk moment de medewerker van de gemeente aansluit bij het onderzoek van het samenwerkingsverband, als een inwoner een beschikking wenst binnen de scope van de algemene voorziening of wanneer sprake is van een ondersteuningsvraag die zowel binnen als buiten de scope valt.

Bij Jeugd wordt ervan uitgegaan dat het samenwerkingsverband het grootste deel van de verklarende analyse en het vooronderzoek uitvoert. Door de aard van de verklarende analyse ligt hier een substantieel deel van het onderzoek bij het samenwerkingsverband. Wanneer een maatwerkvoorziening in beeld komt, sluit de medewerker van de gemeente aan om het onderzoek gezamenlijk af te ronden. Op die manier worden de stappen van CRvB geborgd en behoudt de gemeente voldoende eigenaarschap om tot een zorgvuldig besluit te komen.

Bij de Wmo wordt hetzelfde principe gehanteerd, namelijk dat het samenwerkingsverband een belangrijke rol heeft in de toegang, vraagverheldering, het vooronderzoek en de triage. Aangezien een onderzoek naar passende ondersteuning vanuit de Wmo minder uitgebreid en diepgaand is dan de verklarende analyse kan dit in de praktijk ervoor zorgen dat de medewerker van de gemeente eerder aansluit bij het gesprek met de inwoner.

6.2 Impact op capaciteit en formatie team Jeugd

Bij het uitschrijven van het rapport is er geconstateerd dat, uitgaande van de voorgestelde werkwijze, een groter deel van de werkzaamheden binnen de scope voor Jeugd bij het samenwerkingsverband komt te liggen dan eerder voorzien. Dit heeft voornamelijk betrekking op de verklarende analyses die door het samenwerkingsverband worden uitgevoerd en de wens om het samenwerkingsverband regie te laten voeren op complexe casussen.

Deze voorgestelde werkwijze heeft gevolgen voor de benodigde capaciteit binnen de gemeente en het samenwerkingsverband. Dit dient nader in beeld te worden gebracht. Daarbij is de verwachting dat de uitkomsten zullen afwijken van de FTE-berekening voor team Jeugd die ten grondslag lag aan het denkmodel.

6.3 Berekening formatie

Bij de berekening van de benodigde formatie dient rekening te worden gehouden met het feit dat ook wanneer de ondersteuningsvraag binnen de algemene voorziening past, een inwoner alsnog een beschikking kan wensen. In dergelijke situaties blijft inzet vanuit de gemeente noodzakelijk voor onderzoek, beoordeling en besluitvorming. Deze werkzaamheden vragen capaciteit en dienen daarom te worden meegenomen in de uiteindelijke FTE-berekening van de gemeentelijke organisatie.

7. Besluitpunten

Wij vragen in te stemmen met de voorgestelde inrichting zoals beschreven hoofdstuk 6, waarbij het samenwerkingsverband Buurtkracht voor een deel van het sociaal domein gaat fungeren als toegang en voor overige onderdelen als ingang en een besluit te nemen over het beleggen van het onderzoek voor herindicaties.

Tegelijkertijd adviseren wij om de in dit rapport benoemde aandachtspunten samen met het samenwerkingsverband) nader uit te werken, zodat vooraf duidelijkheid ontstaat over de taakverdeling en uitvoeringsafspraken. Dit voorkomt onduidelijkheid in de uitvoering en draagt bij aan een zorgvuldige implementatie van Buurtkracht.

7.1 Voorgestelde inrichting van de toegang

- Instemmen met de voorgestelde inrichting van de toegang tot het sociaal domein, waarbij het samenwerkingsverband Buurtkracht:
    - als toegang fungeert voor:
        - Ambulante ondersteuning (AZ);
        - Lichte vormen van jeugdhulp
        - Bestaanszekerheid;
        - Welzijn.
    - als ingang fungeert voor de overige onderdelen van het sociaal domein.
- Te besluiten dat het samenwerkingsverband Buurtkracht geen rol als ingang of toegang vervult bij regionaal Beschermd Wonen en (on)veiligheidszaken Jeugd.

Daarbij vaststellen dat de verdere uitwerking van o.a. verantwoordelijkheden, regievoering, en informatie-uitwisseling plaatsvindt aan de hand van de in dit rapport opgenomen aandachtspunten.

Besluitvraag: Kan worden ingestemd met deze hoofdroute als richtinggevend uitgangspunt voor de FTE-berekening van team organisatieontwikkeling en daarmee onderdeel worden van de inkoopstrategie en de inkoopdocumenten?

7.2 Beleggen van herindicaties

- Vanuit Jeugd bestaat de wens om herindicaties en tussenevaluaties voor maatwerkvoorzieningen zoveel mogelijk bij het samenwerkingsverband te beleggen. Ook jeugdhulpaanbieders zouden zich hiervoor rechtstreeks bij het samenwerkingsverband kunnen melden. Deze keuze sluit aan bij de ambitie om het samenwerkingsverband meer in positie te brengen en regie te laten voeren op casussen waarbij ondersteuning binnen en buiten de scope samenkomt.
- Vanuit de Wmo wordt juist bepleit om herindicaties en tussenevaluaties voor maatwerkvoorzieningen bij de gemeente te beleggen. Binnen de Wmo doet samenloop tussen producten binnen en buiten de scope zich minder frequent voor. Wanneer een ondersteuningsvraag buiten de scope valt, of wanneer een inwoner binnen de scope toch een beschikking wenst of er toch een maatwerkvoorziening nodig is, wordt de gemeente gezien als een logisch en efficiënt aanspreekpunt voor de uitvoering van herindicaties.

Besluitvraag: Is het noodzakelijk om voor zowel Jeugd als Wmo één uniforme werkwijze te hanteren voor herindicaties, of is er ruimte om hierin onderscheid te maken?

7.3 Gebruik digitale kanaal MijnAssen

Nu bestaat de mogelijkheid om rechtstreeks bij de gemeente digitaal een aanvraag in te dienen voor onder andere leerlingenvervoer, een gehandicaptenparkeerkaart en een gehandicapten-parkeerplaats. In de gewenste inrichting blijft de besluitvorming voor deze voorzieningen bij de gemeente belegd.

Besluitvraag: Willen we deze mogelijkheid behouden?

Bijlage 1: Verslag gesprek gemeente Hengelo – toegang sociaal domein/ Wijkracht Hengelo

Datum: donderdag 9 juli
Aanwezig: Medewerkers gemeente Hengelo (contractmanagement en accounthouder) en projectleiders Transformatie van programma Buurtkracht en coördinatoren van de gemeente Assen.
Doel gesprek: Leren van de ervaringen van Hengelo met de inrichting van een integrale ingang/toegang tot het sociaal domein via Wijkracht Hengelo.

Aanleiding
De gemeente Assen werkt aan de ontwikkeling van Buurtkracht en onderzoekt de mogelijkheden om voor welzijn, Jeugd, Wmo en bestaanszekerheid één herkenbare ingang voor inwoners te organiseren. In dat kader is gesproken met de gemeente Hengelo over hun ervaringen met de uitvoering van de basisondersteuning door Wijkracht Hengelo en de wijze waarop toegang en ingang zijn ingericht.

Inrichting in Hengelo
Hengelo heeft ervoor gekozen **om Wijkracht Hengelo als centrale ingang voor het sociaal domein te positioneren**. Inwoners kunnen daar terecht met vrijwel alle vragen binnen het sociaal domein, ongeacht of de uitvoering van de betreffende taak binnen of buiten de opdracht van Wijkracht valt. De gedachte hierachter is dat inwoners niet hoeven na te denken waar zij met hun vraag terecht kunnen. Wijkracht fungeert als herkenbaar eerste aanspreekpunt, waarna achter de schermen wordt georganiseerd dat de vraag bij de juiste partij terechtkomt.

Onderdelen binnen de opdracht
Binnen de opdracht vallen onder andere:
- Wmo-ondersteuning (licht tot zwaar, individueel en groepsgericht);
- Jeugdondersteuning op het gebied van begeleiding;
- Brede vraagverheldering en ondersteuning vanuit de wijkteams.

Onderdelen buiten de opdracht
Buiten de opdracht blijven onder andere:
- huishoudelijke ondersteuning;
- leerlingenvervoer;
- hulpmiddelen;
- gehandicaptenparkeerkaart en gehandicaptenparkeerplaats;
- inburgering;
- schuldhulpverlening (uitvoering door gemeentelijke teams);
- specialistische jeugdhulp/behandeling.

Hoewel deze onderdelen niet tot de opdracht van Wijkracht behoren, kunnen inwoners ook met deze vragen terecht bij Wijkracht. Vervolgens wordt de verbinding gelegd met de gemeente.

Ervaringen met één ingang
De keuze voor één ingang wordt door Hengelo nog steeds onderschreven vanuit het perspectief van de inwoner. Tegelijkertijd blijkt de praktische uitvoering complexer dan vooraf werd verwacht.

Uitdagingen in de praktijk
Een aantal knelpunten dat wordt ervaren:
- Niet alle processen sluiten goed op elkaar aan.

- Wijkracht beschikt niet over gemeentelijke systemen en heeft daardoor geen inzicht in de status van aanvragen die door de gemeente worden behandeld.
- Op websites blijkt het moeilijk om inwoners eenvoudig naar de juiste informatie te leiden.
- Verschillende organisaties hanteren verschillende uitgangspunten ten aanzien van dienstverlening en communicatie.
- De implementatie vraagt veel afstemming tussen gemeente en samenwerkingspartner.

De gesprekspartners benadrukken dat het theoretische model goed doordacht was, maar dat de praktijk weerbarstig blijkt.

Samenwerking tussen gemeente en Wijkracht
Een belangrijke les uit Hengelo is dat een dergelijke beweging alleen werkt wanneer er intensief wordt samengewerkt.

Voor jeugd en Wmo is gestart met gezamenlijke werksessies tussen medewerkers van de gemeente en Wijkracht. Daarbij zijn casuïstiek, werkwijzen en samenwerkingsafspraken besproken. Deze werkwijze wordt inmiddels ook toegepast bij gemeentelijke teams die buiten de opdracht vallen, zoals schuldhulpverlening.

Volgens Hengelo vraagt dit meer tijd en inspanning dan vooraf werd ingeschat. Er ontstaan nieuwe afhankelijkheden tussen organisaties en teams moeten elkaar actief opzoeken.
Daarnaast wordt aangegeven dat er sprake is van:
- cultuurverandering;
- weerstand bij medewerkers;
- verandering van rollen en verantwoordelijkheden;
- de noodzaak om voortdurend te investeren in onderlinge relaties.

Het uitgangspunt blijft daarbij steeds hetzelfde: doen wat nodig is voor de inwoner.

Veiligheidscasuïstiek
Voor veiligheidsvraagstukken heeft Hengelo expliciete afspraken gemaakt.
Wanneer sprake is van veiligheidsproblematiek:
- blijft de gemeente altijd betrokken;
- wordt een jeugdregisseur of Wmo-regisseur betrokken;
- werken gemeente en Wijkracht gezamenlijk op rondom de casus.

Hiermee is geborgd dat de gemeente haar verantwoordelijkheid kan blijven nemen op complexe en risicovolle situaties.

Informatie-uitwisseling en privacy
De informatie-uitwisseling tussen Wijkracht en de gemeente blijkt een belangrijk aandachtspunt.
Uitgangspunten daarbij zijn:
- gegevens worden alleen gedeeld wanneer de inwoner daarvoor toestemming geeft;
- uitsluitend relevante informatie wordt overgedragen;
- gegevensuitwisseling verloopt via beveiligde kanalen.

In de praktijk wordt veel gewerkt met:
- beveiligde e-mail;
- contactpersonen tussen teams;
- handmatige overdrachten.

Een eerder idee om te werken met een gezamenlijk digitaal dashboard of registratiesysteem is nog niet gerealiseerd.

Hengelo geeft aan dat er intern regelmatig discussie plaatsvindt over AVG-vraagstukken en de wijze waarop gegevensuitwisseling georganiseerd moet worden.

Herindicaties en directe toegang tot gemeentelijke producten
Aanvankelijk was het uitgangspunt dat alle vragen eerst via Wijkracht zouden lopen.
Na evaluatie is hiervan gedeeltelijk afgeweken. Voor sommige producten en diensten blijkt dit niet logisch of efficiënt.
Daarom wordt nu gewerkt aan directe toegang voor inwoners bij:

- herindicaties Wmo;
- herindicaties jeugd;
- leerlingenvervoer;
- gehandicaptenparkeerkaart;
- gehandicaptenparkeerplaats;
- enkele andere specifieke gemeentelijke producten.

De conclusie van Hengelo is dat niet alles via één ingang hoeft te lopen wanneer dit voor inwoners geen meerwaarde heeft.

Belangrijke lessen en adviezen

1. Onderschat de verandering niet
Volgens Hengelo is deze beweging feitelijk vergelijkbaar met een reorganisatie. Rollen, werkzaamheden en verantwoordelijkheden veranderen ingrijpend. Benoem dit vanaf het begin expliciet en wees transparant naar medewerkers.

2. Investeer in organisatieontwikkeling
Naast de inhoudelijke inrichting van de opdracht moet nadrukkelijk aandacht worden besteed aan:

- cultuurverandering;
- veranderbereidheid;
- samenwerking;
- positionering van medewerkers.

3. Maak een principiële keuze
Wanneer gekozen wordt voor een integrale ingang, moet deze keuze consequent worden doorgevoerd. Het gedeeltelijk invoeren van de principes maakt de uitvoering ingewikkeld en leidt tot onduidelijkheid.

4. Organiseer langdurige programmasturing
Eén van de belangrijkste adviezen van Hengelo is om het programma niet te snel af te bouwen.
In Hengelo werd het programmateam al beëindigd voordat de implementatie volledig op gang was gekomen. Daar wordt nog steeds hinder van ondervonden.

Het advies is daarom:

- het programma ook na gunning voortzetten;
- meerdere jaren programmasturing organiseren;
- actief blijven investeren in samenwerking en implementatie.

5. Geef het tijd
Hengelo is ongeveer anderhalf jaar onderweg en ervaart dat de ontwikkeling nog steeds in de opstartfase zit. Er wordt verwezen naar ervaringen uit onder meer Haarlem, Tilburg en Zoetermeer, waar vergelijkbare bewegingen pas na enkele jaren echt goed begonnen te lopen.

Conclusie
De ervaringen uit Hengelo bevestigen dat een integrale ingang voor het sociaal domein vanuit inwonerperspectief veel voordelen biedt. Tegelijkertijd laat de praktijk zien dat de implementatie complex is en vraagt om langdurige aandacht voor samenwerking, cultuurverandering, informatie-uitwisseling en organisatieontwikkeling.

De belangrijkste boodschap van Hengelo luidt: **maak een duidelijke keuze, investeer langdurig in de verandering en organiseer blijvende programmasturing. De technische inrichting is niet de grootste uitdaging; de samenwerking en veranderopgave zijn dat wel.**

Bijlage 2: Verslag gesprek gemeente Groningen – toegang sociaal domein/ WIJ Groningen

Datum: 9 juli 2026
Aanwezig: Vertegenwoordigers gemeente Groningen, WIJ Groningen en projectleiders Transformatie van programma Buurtkracht en coördinatoren van de gemeente Assen.
Doel gesprek: Inzicht verkrijgen in de wijze waarop Groningen de toegang tot het sociaal domein heeft georganiseerd, de rolverdeling tussen toegang, regie en uitvoering, en de lessen die hieruit zijn geleerd voor de ontwikkeling van Buurtkracht.

Aanleiding
De gemeente Assen werkt aan de ontwikkeling van Buurtkracht als algemene voorziening voor welzijn, jeugd, Wmo en bestaanszekerheid. Daarbij wordt onderzocht hoe de toegang voor inwoners kan worden ingericht en welke rol een samenwerkingsverband hierin kan vervullen.
Om ervaringen op te halen is gesproken met de gemeente Groningen en WIJ Groningen, die inmiddels al jarenlang ervaring hebben met een integrale toegang binnen het sociaal domein.

Organisatie van WIJ Groningen
WIJ Groningen is een brede uitvoeringsorganisatie binnen het sociaal domein. De organisatie is ontstaan uit een fusie van verschillende maatschappelijke organisaties en omvat onder meer:

- maatschappelijk werk;
- jongerenwerk;
- ouderenwerk;
- brede toegang sociaal domein;
- basisjeugdhulp;
- diverse wijkgerichte voorzieningen.

De toegang voor inwoners is georganiseerd voor vrijwel alle leeftijden, van jonge kinderen tot ouderen.

Binnen Groningen wordt onderscheid gemaakt tussen:

- toegang en toeleiding;
- regievoering;
- uitvoering van ondersteuning en hulpverlening.

Waar deze functies vroeger sterk verweven waren, wordt tegenwoordig nadrukkelijk gewerkt aan het scheiden van deze verschillende rollen.

Scheiding tussen toegang, regie en uitvoering
Een belangrijk thema in het gesprek was de bewuste keuze van Groningen om toegang, regie en uitvoering duidelijker van elkaar te onderscheiden. Voorheen werkten medewerkers vaak vanuit één brede rol, waarbij zij zowel ondersteuning boden als regie voerden en toegang verzorgden. Inmiddels wordt dit steeds verder ontvlochten.

De belangrijkste redenen daarvoor zijn:

- duidelijkheid voor inwoners;
- heldere verantwoordelijkheden;
- juridische borging;

- transparantie rondom bezwaar- en beroepsmogelijkheden.

Groningen benadrukt dat inwoners moeten weten met welke rol een medewerker op dat moment werkt. Een medewerker kan immers op verschillende momenten optreden als:
- toegangsmedewerker;
- regievoerder;
- hulpverlener.

Deze rollen kennen ieder hun eigen juridische kaders en verantwoordelijkheden.

Toegang voor voorzieningen buiten de directe scope
De gesprekspartners gaven aan dat WIJ Groningen voor een groot deel van het sociaal domein als toegang functioneert, ook wanneer de uiteindelijke beslissing bij de gemeente ligt.
Een voorbeeld hiervan is:
- leerlingenvervoer;
- niet-gecontracteerde zorg;
- bepaalde maatwerkvoorzieningen.

In dergelijke situaties voert WIJ Groningen:
- de vraagverheldering;
- het onderzoek;
- de analyse van de situatie;
- het opstellen van een advies.

Dit advies wordt vervolgens aan de gemeente aangeboden, waarna de gemeente de formele besluitvorming verzorgt. De toegang ligt daarmee dus grotendeels bij WIJ Groningen, terwijl de wettelijke beslissingsbevoegdheid bij de gemeente blijft.

Expertise in de toegang
Volgens Groningen vraagt een dergelijke werkwijze om medewerkers met brede kennis en expertise. Toegangsmedewerkers moeten niet alleen beschikken over:
- hulpverleningsvaardigheden;
- gespreksvaardigheden;
- kennis van sociale problematiek;

maar ook over:
- kennis van gemeentelijk beleid;
- kennis van wet- en regelgeving;
- onderzoeksvaardigheden;
- inzicht in juridische kaders.

Daarom investeert WIJ Groningen veel in opleiding en scholing.
Men gaf aan dat nieuwe medewerkers vaak afkomstig zijn uit opleidingen als Social Work, maar dat aanvullende scholing noodzakelijk is om de toegangsfunctie goed uit te kunnen voeren.
Via de interne **WIJ Academie** is hiervoor een uitgebreid opleidingsprogramma ontwikkeld.

Belang van planmatig werken
Hoewel de basisjeugdhulp in Groningen als algemene voorziening is ingericht, wordt wel gewerkt met plannen en doelen.

Aanvankelijk was geprobeerd de administratieve lasten zo beperkt mogelijk te houden. In de praktijk bleek echter dat een planmatige werkwijze noodzakelijk is om:

- doelen vast te leggen;
- voortgang te monitoren;
- ondersteuning tijdig af te schalen;
- vervolgondersteuning goed te kunnen onderbouwen.

Dit wordt gezien als een belangrijke randvoorwaarde voor een professionele uitvoering.

Privacy, gegevensdeling en juridische kaders

Een belangrijk deel van het gesprek ging over privacy en gegevensuitwisseling.
Groningen heeft in de loop der jaren ervaren dat een integrale organisatie niet automatisch betekent dat alle medewerkers toegang mogen hebben tot dezelfde informatie.
Aanvankelijk werd gewerkt vanuit één gezamenlijk systeem. In de praktijk leidde dit tot vragen en klachten van inwoners en bleek dat juridische risico's onvoldoende waren onderkend.
Daarom zijn inmiddels duidelijke scheidingen aangebracht.

Werkwijze

- Er wordt gewerkt binnen één systeem.
- Binnen dit systeem zijn verschillende onderdelen afgeschermd.
- Medewerkers hebben alleen toegang tot informatie die noodzakelijk is voor hun rol.
- Uitwisseling van gegevens vindt plaats op basis van wettelijke grondslagen of expliciete toestemming van inwoners.

Volgens Groningen vraagt dit veel bewustwording van medewerkers.
Daarom is een uitgebreide leidraad ontwikkeld waarin staat beschreven:

- welke rol een medewerker heeft;
- welke informatie gedeeld mag worden;
- wanneer toestemming nodig is;
- hoe hierover met inwoners moet worden gecommuniceerd.

De gesprekspartners adviseren om deze juridische en AVG-vraagstukken al vroeg in het ontwikkelproces goed uit te werken.

Samenwerking met gemeentelijke expertise

Een belangrijke observatie uit het gesprek is dat gemeentelijke expertise niet volledig op afstand staat van WIJ Groningen. Op verschillende locaties in de wijk werken medewerkers van gemeente en WIJ Groningen nauw samen. Voor inwoners is hierdoor vaak niet zichtbaar waar de formele organisatiegrenzen liggen.

Voorbeelden hiervan zijn medewerkers op het gebied van:

- werk en participatie;
- leerplicht;
- jeugd;
- maatschappelijke ondersteuning.

Hoewel deze onderdelen organisatorisch soms verschillend zijn belegd, wordt geprobeerd de ondersteuning voor inwoners zoveel mogelijk integraal en dichtbij te organiseren.

Onderwijs, huisartsen en preventieve toegang
Naast de wijkteams heeft Groningen ook toegangsfuncties georganiseerd op andere plekken waar inwoners zich bevinden.
Voorbeelden zijn:

- huisartsenpraktijken;
- primair onderwijs;
- voortgezet onderwijs;
- mbo-instellingen.

Hier zijn medewerkers aanwezig die vroegtijdig kunnen signaleren en – waar nodig – kunnen toeleiden naar ondersteuning. Deze functies zijn stedelijk georganiseerd en beschikken over specifieke expertise die wijkoverstijgend wordt ingezet.

Caseload en sturing
Groningen heeft veel aandacht besteed aan het inzichtelijk maken van caseloads.
Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- enkelvoudige problematiek;
- meervoudige problematiek;
- complexe meervoudige problematiek.

Op basis daarvan zijn normen ontwikkeld voor werkbelasting.

Daarnaast wordt gestuurd op:

- instroom;
- uitstroom;
- duur van trajecten;
- directe cliënttijd;
- indirecte werkzaamheden.

Hierdoor ontstaat beter inzicht in de benodigde capaciteit en de belasting van medewerkers.

Samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer
Groningen benadrukt dat een dergelijke inrichting alleen werkt wanneer sprake is van een zeer nauwe samenwerking tussen gemeente en uitvoeringsorganisatie.
Hoewel formeel sprake is van een opdrachtgever-opdrachtnemersrelatie, is de praktijk veel intensiever.

Men spreekt in Groningen over: **“Samen leren, samen ontwikkelen en samen sturen.”**
Dit komt onder meer terug in:

- gezamenlijke analyses;
- gezamenlijke duiding van gegevens;
- periodieke ontwikkelgesprekken;
- gezamenlijke overlegstructuren.

De gemeente blijft daarmee actief betrokken bij de ontwikkeling van de toegang en de uitvoering.

Bouwtafels als overlegstructuur
Om samenwerking structureel vorm te geven werkt Groningen met zogenaamde **bouwtafels**.
Binnen deze bouwtafels worden onder andere besproken:

- inhoudelijke ontwikkelingen;

- signalen uit de uitvoering;
- kwaliteitsvraagstukken;
- data en monitoring;
- beleidsontwikkelingen.

De bouwtafels zijn georganiseerd rondom verschillende thema's, waaronder:
- jeugd;
- veiligheid;
- onderwijs;
- samenlevingsopbouw;
- Wmo.

Hierdoor ontstaat een continue verbinding tussen beleid, uitvoering en management.

Telefonie en bereikbaarheid
De telefonische bereikbaarheid is georganiseerd op gebiedsniveau.
Iedere wijk of gebied beschikt over:
- een eigen entree;
- een eigen telefoonnummer;
- een eigen e-mailadres.

Het voordeel hiervan is dat medewerkers veel kennis hebben van hun eigen wijk en voorzieningen.
Tegelijkertijd benoemt Groningen ook een belangrijk aandachtspunt.

Kwetsbaarheid
Bij:
- ziekte;
- verlof;
- vakantieperiodes;

ontstaan soms bereikbaarheidsproblemen.

Er is geëxperimenteerd met een overloopfunctie tussen gebieden, maar daarbij bleek dat medewerkers onvoldoende bekend waren met andere gebieden.
Groningen onderzoekt daarom momenteel alternatieven waarbij de continuïteit verbetert zonder de kracht van het gebiedsgericht werken te verliezen.

Belangrijkste lessen voor Assen

De gesprekspartners gaven de volgende adviezen mee:

1. Investeer blijvend in samenwerking
Blijf continu met elkaar in gesprek. Verschillende organisaties spreken vaak een andere taal en hanteren andere definities. Dat vraagt tijd en ontmoeting.

2. Ontwikkel een gezamenlijke taal
Neem tijd om gezamenlijk te bepalen wat begrippen als toegang, regie en uitvoering betekenen.

3. Werk juridische kaders vooraf uit
Besteed vanaf het begin veel aandacht aan rollen, bevoegdheden, privacy en gegevensdeling.

4. Investeer in scholing
Toegangsmedewerkers hebben andere kennis en vaardigheden nodig dan traditionele hulpverleners.

5. Richt gezamenlijke ontwikkel- en overlegstructuren in
Structurele afstemming tussen gemeente en uitvoeringsorganisatie is essentieel.

6. Besef dat de ontwikkeling nooit af is
De inrichting van toegang en ondersteuning blijft voortdurend in ontwikkeling. Nieuwe wetgeving, regionale ontwikkelingen en veranderende maatschappelijke vraagstukken vragen steeds om aanpassing.

Conclusie
De ervaring van Groningen laat zien dat een brede en integrale toegang veel voordelen biedt voor inwoners, maar ook vraagt om een professionele organisatie met duidelijke rolafbakening, juridische borging, stevige deskundigheid en een intensieve samenwerking tussen gemeente en uitvoeringsorganisatie.

De belangrijkste boodschap van Groningen is dat de inrichting van toegang niet stopt bij het organiseren van een loket of team. Succes vraagt om een voortdurende gezamenlijke ontwikkeling van rollen, expertise, werkwijzen en samenwerking, waarbij de inwoner centraal blijft staan en organisatiegrenzen zoveel mogelijk naar de achtergrond verdwijnen.

Bijlage 3: Overzicht inwonersreizen

Processtappen huidige situatie

1. Inwoner neemt contact op: via Mijn Assen/ belt/ mailt/ loopt binnen met een vraag. En/ of inwoner wordt aangemeld/ doorgestuurd door een ketenpartner + inplannen afspraak.
2. Verkenning hulpvraag/ intake (triage)
3. Beoordeling (inclusief onderzoek stappen CRvB)
4. Beschikking
5. Nazorg/ regie

Processtappen toekomstige situatie

5. Inwoner belt/ mailt/ loopt binnen met een vraag en/ of inwoner wordt aangemeld/ doorgestuurd door een ketenpartner
6. Verkenning hulpvraag/ intake (triage)
7. Samen zoeken naar passende oplossing (indien er sprake is van een maatwerkvoorziening inclusief onderzoek stappen CRvB)
8. Indien nodig beschikking/ besluit voorliggende voorziening
9. Nazorg/ regie

Wmo: Wonen, rolstoelen, vervoer (WRV)

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Gemeente: aanmeldteam (AT), Wmo consulent, Jeugdconsulenten Vaart Welzijn	Samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 2	Gemeente: aanmeldteam en Wmo consulenten	Samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 3	Gemeente: Wmo consulenten (AT, WRV, AZ)	Gemeente (i.s.m. Samenwerkingsverband Buurtkracht)
Stap 4	Gemeente: backoffice	Gemeente
Stap 5	Gemeente: Wmo consulenten (AT, WRV, AZ)	Gemeente

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie
- triage
- netwerkversterking (nieuwe taak)

Taken die bij de gemeente blijven:

- onderzoek en verslaglegging
- tussenevaluaties
- besluitvorming
- herindicaties/ wijzigingen

Wmo: Collectief vervoer (CVV)

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Gemeente: aanmeldteam, Wmo consulenten Vaart Welzijn	Samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 2	Gemeente: aanmeldteam	Samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 3	Gemeente: Wmo consulenten (AT, WRV, AZ)	Gemeente (i.s.m. Samenwerkingsverband Buurtkracht)
Stap 4	Gemeente: backoffice	Gemeente
Stap 5	Gemeente: Wmo consulenten (AT, WRV, AZ)	Gemeente

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie
- triage
- netwerkversterking (nieuwe taak)

Taken die bij de gemeente blijven:

- onderzoek en verslaglegging
- tussenevaluaties
- besluitvorming
- herindicaties/ wijzigingen

Wmo: Hulp bij het huishouden (HH)

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Gemeente: aanmeldteam, backoffice (alleen bij spoed of verkorte procedure) Wmo consulenten Vaart Welzijn	Samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 2	Gemeente: aanmeldteam en Wmo consulenten	Samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 3	Gemeente: aanmeldteam (voor enkelvoudige vragen) backoffice (voor spoed en verkorte procedure) en Wmo consulenten (AT, WRV, AZ)	Gemeente (i.s.m. Samenwerkingsverband Buurtkracht)
Stap 4	Gemeente: backoffice	Gemeente
Stap 5	Gemeente: Wmo consulenten (AT, WRV, AZ)	Gemeente

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie
- triage
- netwerkversterking (nieuwe taak)

Taken die bij de gemeente blijven:

- onderzoek en verslaglegging
- tussenevaluaties
- besluitvorming
- herindicaties/ wijzigingen

Wmo: Ambulante zorg (AZ)

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Gemeente: aanmeldteam, backoffice (alleen bij spoed/verkorte procedure) Wmo consulenten en Jeugdconsulent, Vaart Welzijn	Samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 2	Gemeente: aanmeldteam en Wmo consulenten AZ (vaak samenloop met Vaart Welzijn = pilots), Jeugdconsulent Vaart Welzijn (heeft geen wettelijke basis)	Samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 3	Gemeente: backoffice (alleen bij spoed of verkorte procedure) en Wmo consulenten, Jeugdconsulenten (in samenspraak met Wmo consulenten AZ)	Samenwerkingsverband Buurtkracht doet onderzoek, hierin wordt al gekeken naar de hulpvraag, de eigen mogelijkheden, het netwerk en passende ondersteuningsoplossingen. Gemeente sluit aan wanneer de inwoner een beschikking wenst of er sprake is van een mogelijke maatwerkvoorziening. Onderzoek stappen CRvB: gemeente (i.s.m. Samenwerkingsverband Buurtkracht) * *Wanneer inwoner beschikking i.v.m. mogelijkheid bezwaar/beroep, pgb, landelijke toegankelijkheid (= dagbesteding zintuigelijke beperking))
Stap 4	Gemeente: backoffice	Gemeente: Wanneer de inwoner een beschikking wenst, in de basis niet.
Stap 5	Gemeente: Wmo consulenten en procesregisseurs Zorg & Veiligheid	Samenwerkingsverband Buurtkracht Uitkomsten verkenning casusregie/procesregie/behandeling (AVE-model) kan nog van invloed zijn.

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie
- triage en verslaglegging
- onderzoek doen
- netwerkversterking (nieuwe taak)
- directe inzet van ondersteuning (nieuwe taak)

Taken die bij de gemeente blijven:

- indien nodig onderzoek (*CRvB) en verslaglegging

- indien nodig tussenevaluaties voor maatwerkvoorzieningen
- indien nodig besluitvorming
- herindicaties/ wijzigingen

Wmo: Beschermd wonen (BW) lokaal

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Gemeente: aanmeldteam, backoffice (alleen bij spoed) Wmo consulenten, Jeugdconsulent, procesregisseurs Zorg & Veiligheid, adviseur openbare orde en veiligheid, landelijke toegang (via kantoordienst BW) Vaart Welzijn	Samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 2	Gemeente: aanmeldteam en Wmo consulenten, procesregisseurs Zorg & Veiligheid, adviseur openbare orde en veiligheid, landelijke toegang (i.v.m. mogelijke overname, Jeugdconsulent	Samenwerkingsverband Buurtkracht (check op lokaal en verblijfsproduct)
Stap 3	Gemeente: Wmo consulenten BW	Gemeente (i.s.m. Samenwerkingsverband Buurtkracht)
Stap 4	Gemeente: backoffice	Gemeente
Stap 5	Gemeente: Wmo consulenten BW, procesregisseurs Zorg & Veiligheid, adviseur openbare orde en veiligheid en landelijke toegang	Gemeente

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en advies
- triage

Taken die waarschijnlijk bij de gemeente blijven:

- onderzoek en besluitvorming
- regievoering
- herindicaties/ wijzigingen

Wmo: Beschermd wonen (BW) regionaal

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Gemeente: regisseursgemeente (= regiogemeente) en regiocontactpersoon (in Assen)	Regisseursgemeente en regiocontactpersoon
Stap 2	Gemeente: regisseursgemeente (= regiogemeente) en regiocontactpersoon (in Assen)	Regisseursgemeente en regiocontactpersoon
Stap 3	Gemeente: regisseursgemeente (= regiogemeente), regiocontactpersoon (in Assen) en coördinator BW (beoordeling IO's)	Regisseursgemeente en regiocontactpersoon
Stap 4	Gemeente: backoffice Assen	Gemeente: backoffice Assen
Stap 5	Gemeente: regisseursgemeente (= regiogemeente) en regiocontactpersoon (in Assen)	Gemeente: regisseursgemeente (= regiogemeente) en regiocontactpersoon (in Assen)

Taken die bij de gemeente blijven:

- regiocontactpersoon vanuit centrumgemeente Assen
- IO-beoordelingen
- steekproeven en kwaliteitsbeoordeling

Jeugd: Binnen de scope van Buurtkracht

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Vaart Welzijn Gemeente: Aanmeldteam	Samenwerkingsverband Buurtkracht: algemeen gesprek
Stap 2	Vaart Welzijn Gemeente: Aanmeldteam (team Jeugd doet een verdieping)	Samenwerkingsverband Buurtkracht: triage op verschillende leefgebieden
Stap 3	Gemeente: Team Jeugd	Samenwerkingsverband Buurtkracht: - Collectieve voorziening in de wijk - Verder onderzoek d.m.v. verklarende analyse *Gemeente: onderzoek stappen CRvB: (i.s.m. het samenwerkingsverband Buurtkracht) wanneer inwoner een beschikking wil i.v.m. mogelijkheid bezwaar/beroep.
Stap 4	Gemeente: Backoffice Jeugd	Gemeente: Wanneer de inwoner een beschikking wenst, in de basis niet.
Stap 5	Gemeente: Team Jeugd	Samenwerkingsverband Buurtkracht: indien nodig

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie
- triage en verslaglegging
- onderzoek doen
- netwerkversterking (nieuwe taak)
- directe inzet van ondersteuning (nieuwe taak)

Taken die bij de gemeente blijven:

- indien nodig onderzoek (*CRvB) en verslaglegging
- besluitvorming

Jeugd: Buiten scope van Buurtkracht (complexe casus)

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Vaart Welzijn Gemeente: Aanmeldteam	Samenwerkingsverband Buurtkracht: algemeen gesprek
Stap 2	Vaart Welzijn Gemeente: Aanmeldteam (team Jeugd doet een verdieping)	Samenwerkingsverband Buurtkracht: triage op verschillende leefgebieden
Stap 3	Gemeente: Team Jeugd	Samenwerkingsverband Buurtkracht/ gemeente Assen: wanneer de casus complex wordt, schakelt het samenwerkingsverband met de gemeente. Het samenwerkingsverband start bij een complexe casus met een verklarende analyse en schakelt waar nodig (bijv. bij zicht op een maatwerkvoorziening) met de gemeente. Op dat moment gaat de regie over naar de gemeente.
Stap 4	Gemeente: Backoffice Jeugd	Gemeente: backoffice Assen
Stap 5	Gemeente: Team Jeugd	Gemeente: Het uitgangspunt is regie bij de gemeente. Wel blijft Buurtkracht betrokken.

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie
- triage en verslaglegging
- onderzoek doen
- Tussenevaluaties
- netwerkversterking (nieuwe taak)
- directe inzet van ondersteuning (nieuwe taak)
- verklarende analyse

Taken die bij de gemeente blijven:

- verklarende analyse
- onderzoek (*CRvB) en verslaglegging
- herindicaties/ wijzigingen
- tussenevaluaties voor maatwerkvoorzieningen
- besluitvorming

Jeugd: (On)veiligheid

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Gemeente: Aanmeldteam	Gemeente Assen: Alle (on)veiligheidszaken komen bij de gemeente via het afstemmingsoverleg. Organisaties/ inwoners kunnen zich ook melden bij samenwerkingsverband Buurtkracht. Samenwerkingsverband Buurtkracht kan zich vervolgens melden bij de gemeente voor (on)veiligheid (ook als dit blijkt uit de gesprekken met de inwoner).
Stap 2	Vaart Welzijn Gemeente: Team Jeugd	Samenwerkingsverband Buurtkracht/ gemeente Assen: Rol Vaart Welzijn bij Afstemmingsoverleg VTD-meldingen wordt overgenomen door het samenwerkingsverband Buurtkracht. Gemeente overlegt indien nodig met het samenwerkingsverband Buurtkracht/ aanbieder/ inwoner. Afschaaltafels blijven tussen GI's en gemeente Assen.
Stap 3	Gemeente: Team Jeugd	Gemeente Assen/ samenwerkingsverband Buurtkracht: Gemeente Assen voert regie en maakt de verklarende analyse. Er is wel altijd iemand betrokken van Buurtkracht.
Stap 4	Indien nodig Gemeente: Backoffice Jeugd	Indien nodig: Gemeente
Stap 5	Gemeente: Team Jeugd	Gemeente bij (on)veiligheid.

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie

Taken die bij de gemeente blijven:

- contact en registratie
- triage en verslaglegging
- traject van veiligheidsplanning
- verklarende analyse
- onderzoek doen (tevens CRvB)
- tussenevaluaties voor maatwerkvoorzieningen
- besluitvorming
- herindicaties/ wijzigingen

Inburgering

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Gemeente: team inburgering: aanmelding door COA of DUO	Gemeente
Stap 2	Gemeente: team inburgering	Gemeente
Stap 3	Gemeente: team inburgering	1. Inburgering gemeente 2. Niet inburgerings-gerelateerde vragen samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 4	Gemeente: team inburgering	1. Inburgering gemeente 2. Niet inburgerings-gerelateerde vragen samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 5	Gemeente: team inburgering (3 jaar)	1. Gemeente 2. Samenwerkingsverband Buurtkracht

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- Geen extra taken vanuit inburgering gaan naar het samenwerkingsverband Buurtkracht. Deze taken wordt nu uitgevoerd door Vaart Welzijn en gaan naar samenwerkingsverband Buurtkracht.

Taken die waarschijnlijk bij de gemeente blijven:

- Geen aanpassing van huidige situatie

Leerlingenvervoer (LLV)

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Gemeente: aanmeldteam	Samenwerkingsverband Buurtkracht Gemeente: digitaal aanvraag via MijnAssen
Stap 2	Gemeente: consulent LLV	Samenwerkingsverband Buurtkracht (om te vragen wat ze zelf kunnen doen en breed te kijken)
Stap 3	Gemeente: consulent LLV	Gemeente: consulent LLV
Stap 4	Gemeente: consulent LLV + kruiscontrole	Gemeente: consulent LLV
Stap 5	Gemeente: consulent LLV	Gemeente: consulent LLV

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie
- triage

Taken die bij de gemeente blijven:

- onderzoek en verslaglegging
- besluitvorming
- herindicaties/ wijzigingen

Sociaal-medische indicatie (SMI)

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Gemeente: aanmeldteam	Samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 2	Gemeente: consulent SMI	Samenwerkingsverband Buurtkracht (doet triage)
Stap 3	Gemeente: consulent SMI	Gemeente: consulent SMI (i.v.m. heronderzoek door gemeente)
Stap 4	Gemeente: consulent SMI	Gemeente: consulent SMI
Stap 5	Gemeente: consulent SMI (neemt 2 maanden voor afloop van de indicatie contact op)	Gemeente: consulent SMI

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie
- triage

Taken die bij de gemeente blijven:

- onderzoek en verslaglegging
- besluitvorming
- herindicaties/ wijzigingen

Gehandicaptenparkeerkaart (GPK)

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Gemeente: aanmeldteam (uitleg criteria en kosten)	Samenwerkingsverband Buurtkracht Gemeente: digitaal via MijnAssen
Stap 2	Gemeente: consulent GPK (oftewel backoffice Wmo) (contact, uitleg criteria, geen brede verkenning)	Samenwerkingsverband Buurtkracht: breed kijken preventie en eigen kracht. Tenzij het een digitale aanvraag betreft die gaat rechtstreeks via de gemeente.
Stap 3	Gemeente: consulent GPK (oftewel backoffice Wmo)	Gemeente: consulent GPK (oftewel backoffice Wmo)
Stap 4	Gemeente: consulent GPK (oftewel backoffice Wmo)	Gemeente: consulent GPK (oftewel backoffice Wmo)
Stap 5	Gemeente: ophalen GPK	Gemeente: ophalen GPK

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie
- triage

Taken die bij de gemeente blijven:

- onderzoek en verslaglegging
- besluitvorming
- herindicaties

Gehandicaptenparkeerplaats (GPP)

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Gemeente: aanmeldteam (uitleg criteria en kosten)	Samenwerkingsverband Buurtkracht Gemeente: digitaal aanvraag via MijnAssen
Stap 2	Gemeente: consulent GPK (oftewel backoffice Wmo) (contact, uitleg criteria, geen brede verkenning)	Samenwerkingsverband Buurtkracht: breed kijken preventie en oplossingsvermogen (parkeren op eigen erf). Tenzij het een digitale aanvraag betreft die gaat rechtstreeks via de gemeente.
Stap 3	Gemeente: consulent GPK (oftewel backoffice Wmo)	Gemeente: consulent GPK (oftewel backoffice Wmo)
Stap 4	Gemeente: consulent GPK (oftewel backoffice Wmo)	Gemeente: consulent GPK (oftewel backoffice Wmo)
Stap 5	Gemeente	Gemeente

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie
- triage

Taken die bij de gemeente blijven:

- onderzoek en verslaglegging
- besluitvorming
- herindicaties/ wijzigingen

Leerplicht

Inwonersreis	Uitleg stappen	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Duo-melding/ inwoner/ school meldt zich	Gemeente: KCC, Team Leerplicht	Gemeente: KCC, Team Leerplicht Inwoner kan zich wel bij samenwerkingsverband Buurtkracht melden met een vraag.
Stap 2	Onderzoek doen	Gemeente: Team Leerplicht	Gemeente: Team Leerplicht Indien wenselijk meer samen optrekken met samenwerkingsverband Buurtkracht.
Stap 3	Beoordeling: wat is het vervolg?	Gemeente: Team Leerplicht	Gemeente: Team Leerplicht
Stap 4	Monitoring/ afsluiting	Indien nodig Gemeente: Team Leerplicht	Indien nodig: Samenwerkingsverband Buurtkracht. Zie inwonersreis buiten scope Jeugd: complex. Wens is om samenwerkingsverband Buurtkracht regie te laten voeren als het een meer complexere casus is. Ook vanwege de taken die erbij komen vanuit de wet terugdringen verzuim.
Stap 5	N.v.t.		N.v.t.

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie

Taken die bij de gemeente blijven:

- triage
- onderzoek en verslaglegging
- besluitvorming
- herindicaties

Doorstroompunt

Inwonersreis	Uitleg stappen	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Duo-melding/ inwoner/ school meldt zich	Gemeente: KCC, Team Doorstroompunt	Gemeente: Team Doorstroompunt Inwoner kan zich wel bij samenwerkingsverband Buurtkracht melden met een vraag.
Stap 2	Onderzoek doen	Gemeente: Team Doorstroompunt	Gemeente: Team Doorstroompunt Indien wenselijk meer samen optrekken met samenwerkingsverband Buurtkracht.
Stap 3	Beoordeling: wat is het vervolg?	Gemeente: Team Doorstroompunt	Gemeente: Team Doorstroompunt
Stap 4	Monitoring/ afsluiting	Indien nodig Gemeente: Team Doorstroompunt	Indien nodig: Samenwerkingsverband Buurtkracht. Zie inwonersreis buiten scope Jeugd: complex. Wens is om samenwerkingsverband Buurtkracht regie te laten voeren als het een meer complexere casus is.
Stap 5	N.v.t.		N.v.t.

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie

Taken die bij de gemeente blijven:

- triage
- onderzoek en verslaglegging
- besluitvorming
- herindicaties

Bestaanszekerheid: Reguliere financiële hulpvragen

Inwonersreis	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Vaart Welzijn, Gemeente: Team Armoede & schulden, WPDA.	Samenwerkingsverband Buurtkracht en vrijwilligersorganisaties (zoals Schuldhulpmaatje of Humanitas). Schuldhulpmaatje en Humanitas zijn vrijwilligersorganisaties, waar wij graag willen dat inwoners zich gaan melden. Zij kunnen ook verwijzen naar WPDA of het samenwerkingsverband Buurtkracht. En visa versa, vragen voor langdurige ondersteuning past beter bij vrijwilligersorganisaties.
Stap 2	Vaart Welzijn, Gemeente: Team Armoede & schulden, WPDA (onderlinge doorverwijzen)	Samenwerkingsverband Buurtkracht en vrijwilligersorganisaties
Stap 3	Vaart Welzijn Gemeente: Team Armoede & schulden, WPDA	Samenwerkingsverband Buurtkracht en vrijwilligersorganisaties
Stap 4	Gemeente geeft beschikking af voor schuldhulpverlening. Voor het gebruik maken van regelingen of voorliggende financiële ondersteuning via Vaart Welzijn, gemeente of WPDA.	Samenwerkingsverband Buurtkracht en vrijwilligersorganisaties Aanvraag voorliggende voorzieningen: gemeente neemt geen besluiten, ligt bij de voorliggende voorzieningen zelf (geen besluit volgens de Awb). Beschikking schuldhulpverlening: GKB.
Stap 5	Indien van toepassing: Vaart Welzijn of WPDA.	Samenwerkingsverband Buurtkracht bij casusregie. Nazorg bij schuldhulpverleningstraject vanuit de GKB.

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- contact en registratie
- informatie en adviesfunctie
- triage
- onderzoek en verslaglegging
- casusregie

Taken die bij de gemeente blijven:

- besluitvorming

Bestaanszekerheid: Vroegsignalering van betalingsachterstand

Inwonersreis	Uitleg stappen	Huidige situatie	Toekomstige situatie
Stap 1	Inwoner wordt gemeld door vaste lasten partner (energie, water, zorg en verhuurder). Gemeente controleert signalen op de BRP en doet bekendheidcheck bij WPDA of GKB. Is persoon daar bekend, dan pakken zij deze signalen op.	Vaste lasten partner, gemeente	Vaste lasten partner, gemeente
Stap 2	Inwoners worden gebeld door Certin. Bij ernstige zorgen huisbezoek Vaart Welzijn.	Certin of Vaart Welzijn	Samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 3	Bij hulpvraag door verwijzing naar Vaart Welzijn	Certin en Vaart Welzijn	Samenwerkingsverband Buurtkracht
Stap 4		N.v.t	N.v.t.
Stap 5	Nazorg/ regie	N.v.t.	Samenwerkingsverband Buurtkracht

Taken die naar het samenwerkingsverband Buurtkracht gaan:

- telefonisch contact en huisbezoeken
- triage

Taken die bij de gemeente blijven:

- contact en registratie

Bijlage 4: AVE-model

AVE-model

In de gemeente Assen hanteren we de integrale Aanpak ter Voorkoming van Escalatie (AVE) bij inwoners en gezinnen met toenemende problematiek. Deze passen we waar nodig toe op alle inwoners van Assen, ook op diegenen zonder vaste woon- of verblijfplaats. Het AVE-model heeft als doel dreigende escalaties te voorkomen en reeds ontstane escalaties te beperken en beëindigen. Het model beschrijft de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en verschillende vormen van regievoering die worden ingezet bij complexe situaties.

Binnen het AVE-model worden drie vormen van regie onderscheiden:

I. Casusregie

De casusregisseur neemt de regie over de ondersteuning van een inwoner of het gezin wanneer deze zelf niet in staat is om de benodigde ondersteuning te organiseren. De casusregisseur is verantwoordelijk voor het opstellen van een ondersteuningsplan in samenwerking met de inwoner of het gezin, houdt toezicht op de uitvoering, coördineert de samenwerking tussen betrokken professionals en fungeert als het eerste aanspreekpunt voor het huishouden.

De casusregisseur wordt altijd expliciet benoemd in overleggen om onduidelijkheden te voorkomen.

Casusregie in de gemeente Assen kan door verschillende instanties worden uitgevoerd. Het uitgangspunt is om, waar mogelijk in het belang van de inwoner te werken volgens het principe: 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur. De rol van casusregisseur kan ook worden toebedeeld aan een zorgaanbieder die geïndiceerde zorg of beschermd wonen aanbiedt waarbij nog andere hulpvragen spelen.

II. Procesregie

De procesregisseur richt zich op het behalen van resultaten in de samenwerking tussen professionals of verschillende organisaties, vooral wanneer de voortgang stagneert of dreigt te stagneren. Als sparringpartner voor de casusregisseur heeft de procesregisseur geen direct contact met het betrokken huishouden, behalve tijdens een casusoverleg waarbij de inwoner of het gezin aanwezig is.

Procesregie wordt ingezet vanaf het moment dat er sprake is van een veiligheidsvraagstuk (AVE3a en 3b). Procesregie wordt uitgevoerd door de procesregisseurs van de gemeente, OGGZ (als het zorgmijdend is en/of als casusregie door de OGGZ gevoerd wordt) en het Zorg en Veiligheidshuis Drenthe (als er een justitieel component is). De procesregisseur ondersteunt de casusregisseur en is dus een toevoeging om gezamenlijk op te blijven trekken.

III. Behandelregie

Behandelregisseur (ook wel hoofdbehandelaar of regiebehandelaar) is verantwoordelijk voor het gehele behandelproces en kan ook andere problemen signaleren en daarvoor, met toestemming, verbinding maken met het sociaal domein.

Rol van het samenwerkingsverband binnen het AVE-model
Het samenwerkingsverband werkt volgens het AVE-model en vervult een actieve rol bij de uitvoering van casusregie. Uitgangspunt is dat inwoners zoveel mogelijk zelf regie voeren. Wanneer een inwoner of het gezin door meervoudige of complexe problematiek niet in staat is deze regie zelfstandig te voeren, neemt het samenwerkingsverband waar passend de rol van casusregisseur. De aanbieder wacht niet af totdat regie formeel wordt toegewezen, maar signaleert actief wanneer coördinatie of casusregie nodig is en neemt hierin verantwoordelijkheid.

Van het samenwerkingsverband wordt verwacht dat medewerkers voldoende kennis, mandaat, tijd en ondersteuning krijgen om de rol van casusregisseur daadwerkelijk te kunnen uitvoeren. Het samenwerkingsverband borgt dat medewerkers die casusregie uitvoeren beschikken over passende deskundigheid en ervaring op het gebied van complexe en meervoudige problematiek, samenwerking binnen het sociaal domein en signalering van veiligheidsvraagstukken. Daarnaast investeert de aanbieder structureel in scholing, intervisie, deskundigheidsbevordering en het voorkomen van handelingsverlegenheid bij complexe casuïstiek.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid
Gemeente Assen en het samenwerkingsverband trekken gezamenlijk op bij: complexe multiproblematiek, veiligheidsvraagstukken, op- en afschaling van ondersteuning, de doorontwikkeling van het AVE-model en het maken van werkafspraken.

Regie op veiligheid blijft een verantwoordelijkheid van de gemeente. Het samenwerkingsverband heeft hierbij een belangrijke signalerende, uitvoerende en samenwerkende rol, maar draagt niet de eindverantwoordelijkheid voor veiligheidsvraagstukken.

Bij signalen van onveiligheid handelt het samenwerkingsverband conform de geldende veiligheidskaders en werkt het actief samen met de gemeente, Veilig Thuis, politie en andere relevante ketenpartners.

Doorontwikkeling AVE-model
De gemeente Assen beschouwt de AVE-aanpak als een dynamisch kader dat periodiek wordt geëvalueerd en verder ontwikkeld. In 2026/ 2027 zal een evaluatie plaatsvinden. Het samenwerkingsverband werkt mee aan de implementatie van verbeteringen, nadere werkafspraken en aanscherpingen die voortvloeien uit evaluaties van de AVE-aanpak, voor zover deze passen binnen de aard, doelstelling en omvang van de opdracht.