

Adviesraad Sociaal Domein  
t.a.v. Bert Beltman, voorzitter  
Postbus 162  
8330AD STEENWIJK

kenmerk ASD/JD/20251113  
behandeld door Marieke Cornel  
bijlagen 3

Steenwijk, 13 januari 2025

Onderwerp Advies m.b.t. beleidsplan schuldhulpverlening

Geachte heer Beltman, geachte leden van de Adviesraad Sociaal Domein,

Op 13 november heeft de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) gereageerd op ons verzoek om advies over het conceptbeleidsplan Schuldhulpverlening. Wij spreken onze waardering uit voor de tijd en aandacht die u aan uw uitgebreide reactie heeft besteed.

#### **Reactie op uw advies**

Wij stellen uw positieve beoordeling van de wijze waarop schuldhulpverlening in de gemeente Steenwijkerland is georganiseerd zeer op prijs. In uw brief stelt u vragen over het conceptbeleidsplan, onze aanpak van schuldhulpverlening en armoede in bredere zin.

Wij zijn erg blij met de gestelde vragen. Het aantal en de inhoud ervan tonen uw betrokkenheid en benadrukken het belang dat u, evenals wij, aan dit onderwerp hecht. Uw vragen hebben ons gescherpt, het beleidsplan is verduidelijkt en aangevuld.

#### **Vervolg**

Onze antwoorden op de door u gestelde vragen vindt u in de bijlage van deze brief. Gezien het aantal en de inhoud van de vragen stellen wij voor om in de loop van 2026 aan te sluiten bij een van uw vergaderingen voor een verdiepende sessie over armoede en schulden. Tijdens deze bijeenkomst gaan wij graag dieper met u in op dit belangrijke thema.

#### **Contact**

Heeft u vragen of wilt u meer informatie? Dan kunt u contact opnemen met Marieke Cornel, telefoonnummer 14 0521 en e-mailadres [info@steenwijkerland.nl](mailto:info@steenwijkerland.nl). Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 16.30 uur, en op vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur.

Met vriendelijke groet,  
namens burgemeester en wethouders van Steenwijkerland,



Erik de Groot  
Burgemeester

## Beantwoording vragen Adviesraad Sociaal Domein

*In het concept wordt naar het Uitvoeringsplan schuldhulpverlening verwezen. Mocht dit uitvoeringsplan inmiddels gereed zijn, ontvangen wij deze graag. Immers juist de vertaling van het beleid naar de uitvoering heeft invloed op (de beleving van) de inwoners van Steenwijkerland.*

Het Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening vindt u in de bijlage. De definitieve versie van dit plan is beschikbaar wanneer de gemeenteraad het Beleidsplan heeft aangenomen.

*Op pagina 4 (paragraaf 2.2) wordt naar het Geldloket verwezen, waar alle inwoners voor hulp en doorverwijzing terecht kunnen. Dit roept bij ons de vraag op of deze een zogenaamde triage-functie heeft. Voor inwoners is het van belang dat er sprake is van één loket en één contactpersoon (regiehouder). Wordt deze rol vanuit het Geldloket ingeregeld of verwijst deze de inwoners alleen door?*

Wij willen het Geldloket inzetten als centraal punt voor hulp bij geldzaken en triagepunt voor doorverwijzing naar verdere hulp. Vaak kan er direct hulp worden geboden. Als er structureel hulp nodig is verwijst het Geldloket warm door naar passende hulp, zoals naar schuldhulpverlening. Na de doorverwijzing wordt de schuldhulpverlener het vaste aanspreekpunt voor de inwoner.

*Daarnaast vragen wij ons af hoe dit voor de inwoners van de kleinere (plattelands)kernen ingeregeld is.*

We bedienen de kleinere kernen van onze gemeente met de Spreekuren Sociaal Domein. Onze informatiemedewerker is periodiek aanwezig in de kernen voor vragen over uitkering, toeslagen en regelingen. Daarnaast is de informatiemedewerker goed op de hoogte van de mogelijkheden tot hulpverlening die onze gemeente kan bieden, inclusief hulp bij geldzorgen en schuldhulpverlening. Indien nodig verwijst onze informatiemedewerker warm door.

*Op pagina 6 (paragraaf 3.1) missen wij de specifieke doelgroep jongeren van 18 tot 27 jaar, die al schulden hebben: is er specifieke aandacht voor deze doelgroep (dus niet uitsluitend vanuit preventief oogpunt)?*

Voor jongvolwassenen richten wij ons op bekendheid van het Geldloket en laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening. Wij onderzoeken hoe we communicatie over het Geldloket en schuldhulpverlening kunnen aanpassen om verschillende inwonersgroepen, waaronder jongvolwassenen, effectiever te bereiken.

*Is er ook preventief aandacht voor deze groep, waarbij gedacht kan worden aan voorlichting voor wanneer een jongere 18 wordt of andere gerichte informatie?*

In samenwerking met Sociaal Werk de Kop werken wij aan financiële educatie en preventie bij jongeren en jongvolwassenen, bijvoorbeeld in samenwerking met scholen.

Voor alle veranderingen die het worden van 18 jaar met zich meebrengt is aandacht vanuit de Rijksoverheid, scholen en Sociaal Werk de Kop. Naast deze aandacht ontwikkelen wij vanuit het Geldloket een kaart met informatie rondom geldzaken te versturen kort na de 18<sup>e</sup> verjaardag.

*Het jongerenperspectief fonds (JPF) wordt in het concept beleidsplan niet genoemd. Is Steenwijkerland daarbij aangesloten?*

De gemeente Steenwijkerland is niet aangesloten bij het JPF. De doelgroep omvat op dit moment geen bijzonder groot deel van onze caseload, de aantallen lopen ook niet significant op. Wij kiezen ervoor schuldhulpverlening voor jongvolwassenen op dezelfde wijze uit te voeren als bij andere inwoners.

Wij werken vanuit de principes van Positieve Gezondheid, waarbij we in het begeleidingstraject aandacht hebben voor alle leefgebieden van betrokken jongvolwassene. We houden als gemeente zelf regie op de begeleiding en ingezette hulp, waarbij maatwerk voor iedere inwoner het uitgangspunt is.

*De groep werkende armen wordt steeds groter. Op welke wijze is er aandacht voor deze doelgroep, waarbij regelmatig onzichtbare armoede speelt?*

Van alle inwoners die wij helpen met een schuldregeling heeft 44% inkomen uit arbeid. Dat geeft ons het beeld dat wij deze doelgroep al goed in beeld hebben. Om dat zo te houden besteden we via werkgevers in Steenwijkerland aandacht aan deze doelgroep. Een werkgever kan immers een belangrijke doorverwijzer zijn bij (dreigende) financiële problemen. Daarnaast onderzoeken we hoe we met onze communicatie over het Geldloket en onze gemeentelijke regelingen en toeslagen deze doelgroep nog beter kunnen bereiken.

*Is er aandacht voor armoedeval?*

Er wordt aandacht besteed aan de armoedeval in het vervolg op het beleidsplan "Minimabeleid 2022-2025 Steenwijkerland". Dit beleidsplan wordt in 2026 vernieuwd.

*Is er aandacht voor AOW'ers?*

Het Geldloket is regelmatig aanwezig met een stand of een presentatie op verschillende bijeenkomsten en evenementen voor verschillende doelgroepen, waaronder voor ouderen. Zo is heeft het Geldloket in 2025 een presentatie gegeven bij de Protestants-Christelijke OuderenBond (PCOB) en zijn we aanwezig geweest bij de Blijf Mobiel Beurs. Verder zien we dat de Spreekuren Sociaal Domein van onze informatiemedewerker met name door ouderen goed wordt gevonden. Daarnaast wordt onderzocht hoe we communicatie over het Geldloket en schuldhulpverlening kunnen aanpassen om verschillende inwonersgroepen, waaronder ouderen, effectiever te bereiken.

*Op pagina 6 t/m 8 (paragraaf 3.2) zijn wij verheugd te lezen dat het belang van (de beschikbaarheid van) data wordt erkend. Data zijn immers een belangrijk hulpmiddel bij het monitoren, evalueren en eventueel bijsturen van het beleid.*

*Op pagina 9 (paragraaf 4.1) worden inwoners, die niet over een geldige verblijfsvergunning beschikken genoemd. Worden deze inwoners niet op het financiële vlak door de gemeente ondersteund? Is voor deze groep een andere vorm van ondersteuning ingeregeld/beschikbaar?*

Een persoon zonder geldige verblijfstitel is in feite geen inwoner van onze gemeente. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening staat geen schuldhulpverlening toe voor deze doelgroep. Als er hulp wordt gevraagd, dan wordt betrokkene indien gewenst doorverwijzen naar een instantie die wel kan ondersteunen.

Er is ruimte voor maatwerk in uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld als er uitzicht is op een geldige status op korte termijn, of wanneer iemand zijn status tijdelijk verliest in afwachting van een verlengingsprocedure tijdens een lopend schuldhulpverleningstraject.

Het is belangrijk hierbij op te merken dat deze situatie zich nauwelijks voordoet in onze gemeente. Voor zover wij kunnen terugkijken zijn er geen voorbeelden bekend van afwijzing met de reden dat er geen geldige verblijfstitel is.

*In de uitgangspunten missen wij het zogenaamde stress-sensitief werken.*

Bedankt voor uw opmerking, stress-sensitief werken is toegevoegd aan de uitgangspunten in het beleidsplan, overeenkomstig aan onze huidige werkwijze.

*Daarnaast vragen wij ons af of er voor de inwoners ook ondersteuning door vrijwilligers, bijvoorbeeld vanuit Humanitas of Schuldhulpmaatje, ingezet wordt.*

Via Sociaal Werk de Kop worden vrijwilligers ingezet voor ondersteuning van inwoners. Het gaat hier om de Formulierenbrigade voor hulp bij invullen van formulieren en doen van aanvragen, en om vrijwilligers van 'In eigen hand', die ondersteuning bieden bij administratie. De komende beleidsperiode onderzoeken we hoe hulp vrijwilligers kan worden uitgebreid en nog effectiever kan worden ingezet.

*Op pagina 12 (paragraaf 5) en de pagina's 15 en 16 (paragrafen 6.2.1 en 6.2.3) wordt de ondersteuning bij het verzamelen van de benodigde informatie voor het traject genoemd. Door wie wordt dat gedaan?*

Als er een schuldhulpverleningstraject loopt dan onderzoekt de betrokken consulent schuldhulpverlening of een inwoner zelfstandig de benodigde informatie kan verzamelen. Lukt dat niet, dan worden de mogelijkheden voor hulp besproken met de inwoner; Bijvoorbeeld iemand uit de eigen omgeving, een vrijwilliger, de projectondersteuner schuldhulpverlening, of de schuldhulpverlener zelf. Het verbeteren van deze vaardigheden worden zijn onderdeel van de begeleiding naar financiële redzaamheid.

*Wij missen partijen in de opsomming m.b.t. signalerings- en samenwerkingspartners partners, zoals: GGD, scholen, huisartsen, consultatiebureaus, sportverenigingen, kerken en de Voorzieningswijzer.*

Bedankt voor uw opmerking, dit is toegevoegd aan het beleidsplan.

We zoeken voortdurend naar mogelijkheden om met dit soort partners samen te werken. Het gaat dan om het verstrekken van informatie, presentaties geven en netwerken.

*Worden ook ervaringsdeskundigen ingezet of geraadpleegd?*

Er zijn in het verleden gesprekken geweest met een ervaringsdeskundige over onze processen en communicatie. We gaan de komende beleidsperiode onderzoeken of en op welke manier ervaringsdeskundigen kunnen bijdragen aan onze preventie en schuldhulpverlening.

*Hoe wordt de doelgroep (beter) bereikt, rekening houdend met schaamte en (de verbetering van) een laagdrempelige toegang? Bij een laagdrempelige toegang is het helpend dat, zoals in het concept beleidsplan is opgenomen, de toegang vormvrij is.*

Door de wijze waarop wij het Geldloket promoten hopen we bij te dragen aan normaliseren van praten over geldzaken en hulp vragen bij geldzorgen. Wij houden toegang tot het Geldloket zo laagdrempelig mogelijk. Er is geen afspraak nodig en de gesprekken zijn op het kantoor van Sociaal Werk de Kop. Dat wordt door inwoners toegankelijker ervaren dan direct een afspraak moeten maken 'bij de gemeente' of 'voor schuldhulpverlening'.

Zoals u in het beleidsplan heeft kunnen lezen is de aanmelding voor schuldhulpverlening vormvrij. Ook vragen wij voor het eerste kennismakingsgesprek niet om allerlei informatie en documentatie mee te nemen, om geen onnodige drempels op te werpen.

*Er wordt gesteld, dat inwoners zelf verantwoordelijk zijn voor het lezen van de ingekomen post. Dit kan op zichzelf al een probleem zijn, maar vooral wanneer het gaat om ingekomen digitale post. Er zijn veel inwoners, die niet of onvoldoende digitaal vaardig zijn of het geheel niet kunnen overzien. Daardoor wordt door hen dit soort 'post' in de praktijk nogal eens gemist. Wordt hierin voorzien of wordt hierbij ondersteuning geleverd danwel wordt daarin geadviseerd?*

Algemene hulp bij het lezen en begrip van (digitale) post is beschikbaar via het Geldloket. Er kan worden verwezen naar het Taalpunt bij de bibliotheek voor het verbeteren van basisvaardigheden.

De stelling in het beleidsplan dat inwoners zelf verantwoordelijk zijn voor het openen en lezen van post heeft betrekking op situaties waarin budgetbeheer is ingezet. Dit is verduidelijkt in het beleidsplan. Indien nodig wordt er voor de inwoner hulp ingezet van de schuldhulpverlener, een ambulante begeleider of een andere persoon of instantie.

Vanaf het eerste gesprek is er aandacht voor het niveau van de basisvaardigheden van de betrokken inwoner. Ook digitale vaardigheden zijn onderdeel van de begeleiding naar financiële redzaamheid. Wij gebruiken daarbij de Plinkr-methode en we werken samen met het Taalpunt.

*Is budgetbeheer uitsluitend voor inwoners die al dan niet bij de Kredietbank Nederland (KBNL) in de regeling zitten toegankelijk? Wordt er ook voor inwoners die budgetbeheer bij een andere/externe partij (willen) afnemen bijzondere bijstand verstrekt?*

Wij bieden alleen bekostigd budgetbeheer dat wij zelf uitvoeren in samenwerking met KBNL. Er wordt geen bijzondere bijstand verstrekt voor extern budgetbeheer. Door deze werkwijze houden wij zelf regie op de schuldhulpverleningstrajecten van inwoners en daarmee op de kwaliteit daarvan. In uitzonderingsgevallen is maatwerk wel mogelijk.

*Is het voor de toekomst een optie om een convenant met externe beschermingsbewindvoerders te sluiten? Om zo daarmee (werk)afspraken met de convenantpartners te kunnen maken en daarmee de kwaliteit te borgen?*

Wij zien op dit moment geen noodzaak een convenant aan te gaan met beschermingsbewindvoerders. Wij vinden het van groot belang dat een inwoner vrij is in zijn keuze voor een bewindvoerder.

Controle op kwaliteit is belegd bij de betrokken rechtbank.

Daarnaast verlopen de samenwerkingen met verschillende bewindvoerders die bij onze inwoners betrokken zijn voorspoedig. Als wij van een inwoner een signaal krijgen dat hij ontevreden is over betrokken bewindvoerder, dan proberen wij te bemiddelen en indien nodig ondersteunen wij bij de overstap naar een andere bewindvoerder.

*Pagina 19 (paragraaf 6.4): wat als een inwoner geen nazorg wil?*

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) geeft geen mogelijkheden om aan begeleiding en nazorg een verplicht karakter te geven. Wij gaan met inwoner in gesprek waarom begeleiding of nazorg niet gewenst is. Op die manier hopen wij met de inwoner tot een passende oplossing te komen om de kans op recidive in ieder schuldhulpverleningstraject te minimaliseren.

*Pagina 20 (paragraaf 6.4.2): waarom wordt er voor nazorg juist een termijn van zes maanden en niet van twaalf maanden gehanteerd? Onze zorg is dat inwoners binnen een korte termijn weer in hun oude patronen en gedrag terug kunnen vallen. Juist door deze periode te verlengen kun je dit vroegtijdig signaleren en bijsturen.*

De praktijk heeft ons geleerd dat gedurende zes maanden contacthouden genoeg is om laagdrempelige toegang tot hulp bij terugval te faciliteren. Na de nazorgperiode van zes maanden start pas wanneer inwoner en consulent beide van mening zijn dat de inwoner weer financieel zelfstandig verder kan. Gedurende zes maanden houden wij het dossier open en nemen we een aantal keer contact op met betrokken inwoner. Indien nodig kan de nazorgperiode worden verlengd, of de hulp kan worden opgeschaald. Het dossier wordt pas gesloten na zes maanden als er geen hulpvraag meer is.

Daarna wordt nog eens zes maanden gecontroleerd op ontvangen meldingen van achterstanden via vroegsignalering. Bij een melding neemt de eerder betrokken consulent opnieuw contact op met de inwoner voor het doen van een hulpaanbod.

*Pagina 21. (paragraaf 7.1): in hoeverre is het mogelijk om de Adviesraad Sociaal Domein in deze monitoring/data mee te nemen?*

Wanneer u vragen heeft over de stand van zaken op het gebied van schuldhulpverlening in de gemeente Steenwijkerland dan horen wij dat graag. Wij voorzien u dan van de gevraagde cijfers met daarbij de nodige context en nuancering, zodat u een compleet beeld krijgt.

*Pagina 21 (paragraaf 7.2): vindt deze kwaliteitstoetsing uitsluitend intern of ook extern plaats?*

Onze externe samenwerkingspartner is KBNL. Wij hebben ieder kwartaal een overleg met KBNL waarbij de rapportage van het laatste kwartaal wordt besproken. Op deze manier sturen wij op kwaliteit binnen deze samenwerking.

*In het concept wordt naar het Kwaliteitsplan Sociaal Domein verwezen. Wij zijn niet bekend met (de inhoud van) dit kwaliteitsplan en wij ontvangen deze daarom graag.*

Het Kwaliteitsplan Sociaal Domein vindt u bijgevoegd. Het plan wordt jaarlijks vernieuwd.

## Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening 2026-2029



## 1. Inleiding

Dit uitvoeringsplan is opgesteld ter ondersteuning van het Beleidsplan Schuldhulpverlening 2026-2029. In dit plan zijn beleidsmatige ambities en doelstellingen vertaald naar concrete acties en maatregelen voor de komende beleidsperiode. Het uitvoeringsplan biedt daarmee houvast voor de dagelijkse praktijk en vormt een instrument om voortgang te monitoren en bij te sturen waar nodig. Door deze systematische aanpak zorgen we voor een duidelijke koppeling tussen beleid en uitvoering. Zo werken we gericht aan een effectieve, toegankelijke en toekomstbestendige schuldhulpverlening.

## 2. Doelen en acties voor komende beleidsperiode

De komende vier jaar richt het beleid zich op integrale schuldhulpverlening binnen vier pijlers: preventie, (vroeg)signalering en laagdrempelige toegang, passend aanbod, en zelfredzaamheid en nazorg. Daarnaast focussen we ons op het borgen van de kwaliteit en meer inzicht in onze prestaties. Hieronder vindt u een overzicht van de doelen en acties waarop wij ons de komende periode focussen, ingedeeld in de vier pijlers van integrale schuldhulpverlening uit het beleidsplan (zie hoofdstuk 6) en monitoring en kwaliteit.

### Pijler 1: Preventie

Doel	Acties	Tijdspad
Vergroten bekendheid Geldloket	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opstellen communicatieplan;</li><li>• Maandelijks minimaal één bericht publiceren via verschillende kanalen;</li><li>• Jaarlijks twee communicatie-acties gericht op kernen met relatief hoog percentage schuldenproblematiek;</li><li>• Per doelgroep (3.1 beleidsplan) jaarlijks minimaal één gerichte actie.</li></ul>	Q1 2026 Evaluatie Q4 2026

### Pijler 2: (Vroeg)signalering en laagdrempelige toegang

Doel	Acties	Tijdspad
Verbeteren vroegsignalering: Verhogen bereik en acceptatiegraad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Minimaal één scholingssessie in 2026 gericht op motiverende gespreksvoering;</li><li>• Rapporteren en resultaten bespreken tijdens teamoverleg;</li><li>• Evaluatie en bijsturen werkwijze.</li></ul>	Jaarlijks  Maandelijks  Q1 2026, daarna ten minste jaarlijks
Informatievoorziening op B1-niveau	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alle schriftelijke communicatiemiddelen aanpassen naar B1-taalgebruik;</li><li>• Vernieuwen webpagina Geldloket en schuldhulpverlening.</li></ul>	Q2 2026  Q2 2027

Inwoners melden zich eerder voor hulp; Gemiddelde schuldenlast daalt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aandacht voor doorbreken van de taboe rondom geldzorgen door actieve promotie van het Geldloket;</li> <li>• In beeld brengen gemiddelde schuldenlast bij aanmelding en opnemen in kwartaalrapportage;</li> <li>• Evaluatie na twee jaar, waar nodig inzet van aanvullende interventies.</li> </ul>	<p>Reeds gestart</p> <p>Gereed bij rapportage Q2</p> <p>Evaluatie in Q1 2028</p>
---	---	--

### Pijler 3: Passend aanbod en maatwerk

Doel	Acties	Tijdspad
Uniforme en methodische werkwijzer met ruimte voor maatwerk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventarisatie passende methoden voor triage en intake;</li> <li>• Implementatie nieuwe werkwijze.</li> </ul>	Q2 2026
		Q3 2026
Voorspoedige doorloop van trajecten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voldoen aan de wettelijke termijnen voor aanmelding, intake en beschikking in 90% van de dossiers;</li> <li>• Verbeterplan doorloop schuldregeling met KBNL;</li> <li>• Verminderen van gemiddelde doorlooptijd van schuldregelingen naar maximaal 120 dagen.</li> </ul>	Vanaf 1 januari 2026
		Q2 2026
		Q4 2029
Recidive voorkomen en maatwerk bieden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogelijkheden voor structureel budgetbeheer onderzoeken;</li> </ul>	Q4 2026
Investeren in samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht samenwerkingen opstellen;</li> <li>• Minimaal twee acties om bestaande samenwerking te versterken;</li> <li>• Minimaal twee acties om nieuwe samenwerkingen te starten.</li> </ul>	Q2 2026
		Jaarlijks
		Jaarlijks

### Pijler 4: Zelfredzaamheid en nazorg

Doel	Acties	Tijdspad
Recidive voorkomen: Passende begeleiding naar financiële redzaamheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Start Plinkr-methode;</li> <li>• Implementatieplan gereed voor gefaseerd starten in bestaande dossiers;</li> <li>• Plinkr wordt toegepast in alle trajecten.</li> </ul>	Vanaf januari 2026
		Januari 2026
		Q2 2027
Recidive voorkomen: Structurele nazorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zes maanden actieve nazorg na traject;</li> <li>• Na sluiten dossier nog eens zes maanden monitoring van vroegsignalen.</li> </ul>	<p>Reeds gestart</p> <p>Q2 2026</p>

## Monitoring en kwaliteit

Doel	Acties	Tijdspad
Gegevensbescherming	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afronden Data Protection Impact Assessment (DPIA);</li> <li>• Advies Functionaris Gegevensbescherming;</li> <li>• Implementatie advies.</li> </ul>	Q1 2026 Q2 2026 Q3 2026
Inzicht via DDAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelname DDAS-pilot Onview;</li> <li>• Eerste upload naar CBS en controle van terugkoppeling;</li> <li>• Structurele upload naar CBS;</li> <li>• Bespreken cijfers DDAS in maandelijks teamoverleg.</li> </ul>	Reeds gestart Januari 2026 Vanaf 2027 Per halfjaar
Inzicht via eigen dashboard	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigen dashboard uitbreiden, meer inzicht in kenmerken van inwoners met schuldhulpverlening;</li> <li>• Maandelijks rapporteren, resultaten bespreken tijdens maandelijks teamoverleg;</li> <li>• Evaluatie en aanpassing waar nodig.</li> </ul>	Q2 2026 en doorlopend Reeds gestart Ten minste jaarlijks
Borging kwaliteit en compliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Steekproef per kwartaal;</li> <li>• Resultaten bespreken tijdens maandelijks teamoverleg;</li> <li>• Evaluatie inhoud en opzet steekproef.</li> </ul>	Reeds gestart Reeds gestart Q4 2026, daarna jaarlijks
Datagedreven sturing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maandelijks teamoverleg;</li> <li>• Maandelijks overleg teamleider, senior en beleidsmedewerker;</li> <li>• Voortgang en besluiten vastleggen in korte verslagen.</li> </ul>	Allen reeds gestart



Team uitvoering Sociaal domein

# Kwaliteitsplan 2025

Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	3
<b>Visie op kwaliteitszorg</b>	4
<b>Wat doen we als adviseur kwaliteit</b>	4
<b>Hoe werken we</b>	4
<u>Wat doen we aan de voorkant van het proces</u>	4
<i>Begeleiden bij besluiten</i>	4
<i>Kennisoverdracht</i>	5
<i>Casuïstiekbesprekingen</i>	6
<i>Steekproeven en thema onderzoeken</i>	6
<i>Inwerken</i>	6
<u>Wat doen we aan de achterkant van het proces</u>	6
<i>Steekproeven</i>	6
<i>Thema onderzoeken</i>	7
<b>Doelen</b>	7
<b>Verantwoording</b>	8

## Inleiding

Sinds 1 januari 2020 werken we met het Team Uitvoering Sociaal Domein (USD) integraal, zodat we zoveel mogelijk ondersteuning dichtbij de inwoner organiseren. Team USD voert de Jeugdwet, de Wmo, de Participatiewet, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Wet inburgering, de Wet kinderopvang (inclusief sociaal medische indicatie (SMI)), de Leerplichtwet, de Ioaw, Ioaz, het Bbz, de Verordening leerlingenvervoer, de minimaregelingen en het maatwerkbudget uit.

Voor 2024-2027 heeft de Raad een programmabegroting vastgesteld. We werken gemeente breed met zeven bestuursprogramma's, waarin doelstellingen en resultaten beschreven staan, die zijn samengebracht in de term 'Brede Welvaart'.

### Kernthema's

1. In stand houden vitale lokale samenleving;
2. Wie het nodig heeft ontvangt (basis) zorg;
3. (Circulaire) economie en werkgelegenheid.

### Programma's

1. Woningbouw;
2. Werk en economie;
3. Samenredzaam;
4. Vitaal platteland
5. Duurzaamheid
6. Leefbare kernen en steden
7. Financiën en dienstverlening

Hoewel de programma's samenhangen en een logisch verband hebben, is het programma Samenredzaam gericht op het sociaal domein en daarmee ons uitgangspunt.

"De activiteiten die in het programma Samenredzaam thuishoren hebben met veel wetten te maken. Geredeneerd vanuit de bedoeling van deze wetten realiseren we individueel en collectief passende duurzame oplossingen met en voor inwoners. Daarbij staan niet de wetten en onze regels voorop, maar wat we voor onze inwoners willen bereiken. Voor 'de bedoeling' in het sociaal domein nemen we Positieve Gezondheid als uitgangspunt:

- a. Inwoners hebben het vermogen om zich aan te passen en (zo veel mogelijk) zelf regie te voeren in het licht van de sociale, emotionele, fysieke uitdagingen en kansen van het leven.
- b. Daar waar dit vermogen tijdelijk of langdurig ontbreekt, heeft men toegang tot hulpbronnen die het leven hanteerbaarder maken."<sup>1</sup>

Andere overkoepelende thema's waarmee we werken zijn de 'Omgekeerde Toets®' en onze eigen 'Leidende Principes'.

Hieraan werken we samen met de coördinatoren Jeugd, WMO, Participatie & Inburgering en Schuldhulpverlening, de adviseurs rechtmatigheid/AO, adviseur procesmanagement en de beleidsadviseurs van team Samenleving.

---

<sup>1</sup> Programmabegroting 2024-2027

## **Visie op kwaliteitszorg**

Kwaliteit is de zorg van iedereen binnen USD. We leveren als USD kwaliteit als we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen op een voor de inwoner begrijpelijke manier met als basis de geldende wet- en regelgeving. Doelmatige uitvoering staat voorop, waarbij de rechtmatigheid niet uit het oog wordt verloren.

Belangrijk is:

- Het waarborgen en versterken van de (juridische) kwaliteit door versterking van het vakmanschap en methodisch werken.
- Het bewust om gaan met (juridische) risico's.
- Het bewust werken met ruimte in wet- en regelgeving gericht op de doelmatige uitvoering ervan.
- In samenwerking met (keten)partners maatwerk bieden in voorkomende situaties.

Deze vier punten passen binnen de opvatting dat we “gezamenlijk (in- en extern) kijken naar een totaaloplossing en iemands vraag als uitgangspunt nemen.”

## **Wat doen we als adviseur kwaliteit**

Aan de voorkant van het proces ondersteunen we naar behoefte de consultants bij het opstellen van de primaire besluiten. We leveren input voor beleid. We houden ontwikkelingen in wet- en regelgeving en jurisprudentie bij, delen die met de clusters, de coördinatoren en teamleiders. En werken samen met clusters aan de ontwikkelingen waar we als gemeente voor kiezen.

Achter in het proces werken we samen met de adviseurs rechtmatigheid/AO voor controle van rechtmatige, doelmatige en doeltreffende inzet van dienstverlening en uitvoering van wet- en regelgeving.

Het Intern beheersingsplan Uitvoering Sociaal domein 2025 is onderdeel van dit kwaliteitsplan en is bijgevoegd in de vorm van een bijlage.

## **Hoe werken we**

We zijn zo veel mogelijk zichtbaar in de organisatie, werken samen met en mengen ons zo vaak als kan met de clusters van het sociaal domein. We halen zowel voor- als achter in de processen op waar collega's behoefte aan hebben. Door die behoeften te vertalen naar thema-onderzoeken, steekproeven en training kunnen we medewerkers, coördinatoren, beleidsmedewerkers en teamleiders adviseren en ondersteunen. We dragen daarmee bij aan vakmanschap, methodisch werken en integraal denken.

## Wat doen we aan de voorkant van het proces

Voor in het proces werken we meer vraag gestuurd. Daarvoor gebruiken we het begeleiden bij besluiten vooraf, trainingen/workshops/presentaties en casuïstiek bespreking en steekproeven. Met nieuwe medewerkers doorlopen we een deel van het inwerkprogramma. Het andere deel doet een directe collega uit het cluster van de nieuwe medewerker.

### *Begeleiden bij besluiten*

In principe voor nieuwe collega's zo kort mogelijk maar zo lang als nodig. Maar het wordt ook gebruikt door iedereen die behoefte heeft aan meelesen/denken (vraagbaak).

Besluiten koppelen we zo snel mogelijk terug, nadat het werkproces met de stukken is aangeboden. We willen in ieder geval binnen een week hebben gereageerd. We bespreken in hoeverre het besluit rechtmatig juist is, werkinstructies zijn gevolgd, gebruik is gemaakt van wet- en regelgeving, en of de leidende principes, duidelijke taal en de bedoeling/maatwerk meegenomen zijn in de afweging. En of

de bewijsstukken aanwezig zijn die de motivering van het besluit onderbouwen. Leidraad daarbij zijn de normen van de steekproeven IC-kwaliteit en/of -rechtmatigheid waaraan besluiten minimaal moeten voldoen.

#### *Kennisoverdracht*

Professioneel werken betekent voor iedereen binnen USD ruimte krijgen en nemen om - met kennis en deskundigheid- te doen wat nodig is. Om de samenhang te zien en de samenwerking te zoeken die in het individuele geval nodig is.

Voor USD geldt dat we wet- en regelgeving gebruiken als richtlijn. "Binnen het programma Samenredzaam is met name de invulling van het begrip (basis)zorg van belang. Het betreft een brede invulling van het begrip zorg. Het gaat om meedoen, preventie, ondersteuning en curatieve zorg."

De gemeente Steenwijkerland heeft gekozen voor het werken met de 'Omgekeerde Toets®' en Positieve Gezondheid. "In de uitvoering van het sociaal domein betekent dit dat de rol die de consulenten nemen vanuit positieve gezondheid en de omgekeerde toets cruciaal is. Zij nemen een meer sturende rol. Daarvoor is verdere training en continu ervaringsleren nodig."

Maatwerk is uitgangspunt, waarbij we onderzoeken wat in elke situatie nodig is. Dat kan als we wet- en regelgeving zo goed kennen dat we ermee kunnen spelen. Dat is belangrijk voor een flexibele instelling.

Wanneer we als adviseurs kwaliteit trainen, gebruiken we eigen trainingen, zoals die voor de Omgekeerde Toets® en de Vogelvluchttrainingen over de wetten die we in het sociaal domein uitvoeren. Daarnaast sluiten we naar behoefte aan bij het overleg van de clusters. Daar bespreken we jurisprudentie en andere onderwerpen die aangedragen worden door de clusters en door ons zelf. Analyses van steekproeven en thema-onderzoeken bespreken we in aparte bijeenkomsten of koppelen we individueel terug. Als iets gevolgen heeft voor een werkwijze formeren we een groepje met verschillende relevante functies om de werkwijze aan te passen.

Behalve de Omgekeerde Toets® en Positieve Gezondheid is ook Dienend Leiderschap een richtlijn.

Bij voorkeur bestaat de groep die een training volgt uit gemengde functies, behalve als het onderwerp een specialisme is voor een bepaalde functie. Afhankelijk van het onderwerp trainen we als adviseurs kwaliteit zelf of stellen de teamleider voor een training in te kopen.

De behoefte van de teams bepaalt de frequentie.

### *Casuïstiekbesprekingen*

Het behandelen van casuïstiek is een vorm van deskundigheidsbevordering waarbij medewerkers een beroep doen op elkaar om mee te denken over vraagstukken en knelpunten uit de eigen werksituatie. Dit meedenken gebeurt niet door het aandragen van oplossingen maar door het stellen van vragen om zo met behulp van eigen analytisch en probleemoplossend vermogen zicht te krijgen op het ingebrachte probleem en hoe hierin te handelen. Zo benutten en ontwikkelen we de eigen deskundigheid binnen USD met als doel het bevorderen van de kwaliteit van het werk.

De groep bestaat bij voorkeur uit 5 en maximaal uit 8 deelnemers en komt bij elkaar wanneer daarvoor aanleiding is, zoals een casus uit een bezwaarprocedure. Bij overlap met andere bijeenkomsten en waar mogelijk voegen we soorten bijeenkomsten samen. Denk aan de casusbesprekingen Omgekeerde Toets®, sociaal domein breed.

Los van onze bijdragen in casusbesprekingen, zijn er dagelijks casusbesprekingen tussen coördinatoren, consultants en gedragswetenschapper. Wanneer dat nodig is zoeken we aansluiting bij elkaar.

### *Steekproeven*

Steekproeven voor in het proces zijn vraag gestuurd. Bedoeld om door consultants ervaren onduidelijkheden, onzekerheden over (nieuwe) onderwerpen weg te nemen, doordat blijkt dat of de toepassing goed gaat of dat verduidelijking, training etc. georganiseerd moet worden.

### *Inwerken*

Inwerken is een samenwerking tussen de nieuwe medewerker, zijn directe collega uit zijn eigen cluster en een adviseur kwaliteit. Als adviseur kwaliteit houden we ons bij het inwerken vooral bezig met een korte training in het gebruik van clientvolgsysteem, regelen van toegang tot de kennisbank, kennis laten maken met de juridische kant van het werk en het begeleiden bij besluiten. De belangrijke overkoepelende thema's (Positieve Gezondheid, Omgekeerde Toets®, Leidende Principes) zijn onderdeel van de inwerkprogramma's en komen terug als norm in de steekproeven, zodat we kunnen zien of die thema's voldoende geborgd zijn.

### Wat doen we aan de achterkant van het proces

Achter in het proces verrichten we ook steekproeven en thema-onderzoeken. Steekproeven achter in het proces zijn, in tegenstelling tot voor in het proces, gericht op de stand van de kwaliteit van besluiten en controle van rechtmatige en doelmatige inzet van voorzieningen en uitkeringen. Thema-onderzoeken kunnen volgen uit bevindingen van steekproeven achter in het proces en zijn dan een uitbreiding van de steekproef, om na te gaan of op dat specifieke thema actie nodig is, zoals trainingen of herstelacties. Bezwaar- en beroepszaken bevinden zich ook achter in het proces en leveren ons net als steekproeven en thema-onderzoeken vooral inzicht in hoe USD wet- en regelgeving toepast.

### *Steekproeven*

We voeren sinds 2022 de interne controle rechtmatigheid 3-maandelijks uit voor de Participatiewet (incl. Ioaw/z), Jeugdwet en WMO. In 2024 kwam daar Leerlingenvervoer bij, op jaarlijkse basis. In 2025 professionaliseren we de interne controle verder, door het werken met de PDCA-cyclus te ontwikkelen. Daarnaast voeren we de interne controle uit op kwaliteit. In 2025 professionaliseren we de uitvoering van de steekproeven kwaliteit verder, in samenspraak met de clusters. Ook daarvoor doen we dat o.a. door het werken met de PDCA-cyclus te ontwikkelen.

### *Thema-onderzoeken*

Wanneer uit de steekproeven, het begeleiden bij besluiten of de andere instrumenten thema's naar voren komen die verder onderzocht moeten worden plannen we een thema-onderzoek in.

### **Doelen**

<sup>2</sup>Voor USD gelden 4 specifieke aandachtspunten waarop we ook in 2025 weer gaan intensiveren:

1. Voorkomen van (ernstige) geldzorgen bij inwoners,
2. voorkomen van uithuisplaatsing van kinderen,
3. mantelzorgers/respijtzorg en
4. beschermd wonen.

Ons bestuursprogramma pakken we via zes verschillende opgaven op:

1. iedereen is financieel zelfredzaam;
2. passende ondersteuning op de juiste plek;
3. thuis in de wijk;
4. gezond leven makkelijker maken;
5. een goed begin;
6. vitaal ouder worden.

#### **AMBITIE KWETSBARE INWONERS KUNNEN OP ONS REKENEN:**

Voorkomen (ernstige) geldzorgen bij inwoners  
Kinderen kunnen veilig thuis opgroeien (beweging naar nul)  
Voorkomen overbelasting van mantelzorgers  
Psychische kwetsbare inwoners kunnen zelfstandig wonen

Cluster kwaliteit draagt daaraan bij door zich te richten op de kwaliteit van maatwerk, zorgvuldigheid, juridisch juist gemotiveerde besluiten en heldere taal.

Deze doelen zijn bereikt wanneer:

- S: iedere medewerker in staat is om zelfstandig besluiten te nemen.
- M: we de kwaliteit van het werk kunnen meten met steekproeven, bezwaren en themacontroles.
- A: besluiten voldoen aan de minimale normen van de steekproeven IC-kwaliteit en/of rechtmatigheid.
- R: de minimale normen realistisch zijn en blijven.
- T: de kwaliteit periodiek inzichtelijk is door terugkoppeling/analyse en via de PDCA-cyclus en RASCI-matrix geborgd is.

---

<sup>2</sup> Programmabegroting 2024-2027

## **Verantwoording**

De verantwoording aan het management omvat een volledig jaar en is dus gelijk aan een controlejaar van 1 januari tot en met 31 december. De kwaliteitscontroles worden maandelijks gehouden. De rechtmatigheidscontroles na ieder kwartaal. De analyses van de steekproeven rechtmatigheid worden verwerkt in de monitor Sociaal domein . De analyses van de steekproeven kwaliteit moeten nog een structurele plaats krijgen in een verantwoordingscyclus. In 2025 maakt dit onderdeel uit van de professionalisering van de steekproeven kwaliteit.

De hiervoor genoemde analyses gebruiken we voor de bijsturing van de kwaliteit en de rechtmatigheid. Als tijdig wordt geregistreerd dat er tekortkomingen zijn, kan er op basis van deze informatie ook direct worden ingegrepen. Wanneer urgente zaken uit een controle naar voren komen zal niet worden gewacht met het uitbrengen van een rapportage. Het is de bedoeling dat de rechtmatigheid binnen het controlejaar wordt hersteld.

De afgehandelde bezwaar- en klaagschriften worden na afloop van het jaar in het eerste kwartaal van elk nieuw jaar aangeleverd bij het cluster juridische zaken/juridisch control. In het tweede kwartaal ontvangen we vervolgens het jaarverslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland.

Steenwijk, februari 2025  
Cluster kwaliteit