

## Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: Beleid

Onderwerp:

Plan van aanpak uitvoering aanbevelingen nav onderzoek bewind

### Notagegevens

Bestuursorgaan : B-en-W 3-10-2023  
Notanummer : 2023-866  
Datum : 3-10-2023  
Programma : 07 - Inkomensvoorziening en arbeidsmarkt  
Portefeuillehouder : Wethouder De Geest,  
  
Bijlage(n) : 230927 PvA nav oz beschermingsbewind.pptx

### Parafering

<li>27-09-2023: Programmamanager</li><li>27-09-2023: Wethouder</li>

### Agendering

\* 28-09-2023: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

\* 29-09-2023: Teammanager Concernstaf en Adjunct-secretaris

### Definitieve akkoord

5-10-2023

B & W d.d.: 3-10-2023

### Besluit

1. De rapportage externe scan vast te stellen en de conclusies en aanbevelingen over te nemen
2. Het plan van aanpak vast te stellen en de uitvoering hiervan prioriteit te geven
3. De raadsmededeling vast te stellen
4. De stukken aan te bieden aan de raad

De nota en het besluit openbaar te maken

### Inleiding

In het onderzoeksrapport beschermingsbewind zijn zes aanbevelingen gedaan waarvan de raad in een aangenomen motie het college heeft gevraagd een plan van aanpak te maken met concrete invullingen van de aanbevelingen. De raad is via een aantal raadsmededelingen op de hoogte gehouden van de voortgang en scope en er zijn werksessies met de raad geweest over hun eigen rol en positie in het kader van de aanbeveling bestuurlijk en ambtelijk samenspel en over het cliëntperspectief. Daarnaast is met de adviesraad sociaal domein gesproken over het cliëntperspectief.

Het college en directie hebben de aanbevelingen over bewind breder getrokken door een nader oordeel te vormen over de haalbaarheid van de lopende implementatie van IOG (Inzet op Geldzorgen) en de bestendinging van respectievelijk IOM (Inzet op Maat), de dienstverlening rondom Schuldhulpverlening en Budgetbeheer. Ook past de uitwerking binnen de lopende opdrachten rondom de organisatieontwikkeling (taken en verantwoordelijkheden,

escalatielijnen, passende lijnstructuur).

Er is met een kritische blik gekeken, gegeven de bevindingen bij beschermingsbewind. Hiervoor is een nadere interne analyse gemaakt bij de teams IO en BAD en Beleid, aangaande de onderdelen inkomensvoorziening, arbeidsmarkt en schuldhulpverlening. Ook is in de zomer een externe scan uitgevoerd over de haalbaarheid van de implementatie van IOG zoals voorgesteld in de interne analyse. Deze externe scan is nu afgerond.

De uitgebreidere analyses laten zien dat de aanbevelingen over beschermingsbewind grotendeels ook van toepassing zijn op het bredere vraagstuk van de uitvoering rondom Participatiewet (IOM en IOG) en Minimabeleid en Schuldhulpverlening. Er blijkt daarnaast ook dat de draagkracht van de uitvoerende teams heel beperkt is. Dit is een samenloop van krapte op de arbeidsmarkt met moeilijk vervulbare functies waardoor kennis en productieverlies ontstaat, dat corona heeft gezorgd voor urgente aanvullende dienstverlening richting inwoners bij de teams IO en BAD waardoor de implementatie en borging van nieuw beleid in aandacht verschoof. Tot slot zijn er onvoldoende goed werkende processen en ondersteuning door adequate ICT-middelen. Er is te weinig tijd en aandacht geweest voor het borgen van de gewenste veranderingen in houding en gedrag van de professionals (zoals stress sensitieve gespreksvoering). Uit de externe scan van IOG blijkt tot slot ook dat de samenwerking tussen beleid en uitvoerende teams bij het uitvoeren van de beleidscyclus hapert.

Dat alles vraagt om stevige interventies die op dit moment in beeld zijn gebracht en vertaald zijn in het plan van aanpak. Dit plan kent dus een brede scope: implementatie IOG, bestendiging IOM, Schuldhulpverlening en vervolg Bewind. Het plan van aanpak kent nog verschillende uitwerkingsniveaus: in sommige gevallen is er al een heldere probleemanalyse en zijn acties concreet en andere zaken vragen nog om een nadere probleemanalyse om te komen tot de noodzakelijke interventies. Ook wordt de projectstructuur, prioritering en volgorde van acties nog nader uitgewerkt.

Het college wordt gevraagd om de externe scan vast te stellen en de conclusies en aanbevelingen (waarbij wel geldt dat de aanbevelingen op onderdelen activiteiten bevatten die conform de bedoeling van de aanbeveling worden vertaald in het voorliggende plan van aanpak) over te nemen en het plan van aanpak vast te stellen en met prioriteit uit te voeren.

### **Beoogd maatschappelijk resultaat**

Alle inwoners van Deventer (van jong tot oud) kunnen rondkomen en meedoen in de samenleving. Dit zonder dat zij stress ervaren van geldzorgen of (problematische) schulden. De ondersteuning wordt geboden op basis van de principes van stress sensitief werken en maatwerk. Onze organisatie is daartoe op de juiste manier ingericht en opgeleid zodat onze professionals kunnen werken volgens de bedoeling.

### **Kader**

- \* Beleidsplan Inzet op ondersteuning en geldzorgen (IOG)
- \* Implementatieplan Inzet op ondersteuning en geldzorgen
- \* Onderzoeksrapport Beschermingsbewind (november 2022) en reactiebrief college (januari 2023)
- \* Motie 2.1. raadsvergadering 22 maart 2023
- \* Raadsmededeling voortgang IOG april 2023 (2023-404)
- \* Raadsmededeling contouren plan van aanpak naar aanleiding van onderzoek

### **Betrokken partijen en participatie**

Met de ASDD is gesproken over de aanbevelingen in algemene zin en specifiek over aanbeveling 4, cliëntperspectief.

De externe scan is uitgevoerd door DSP.

### **Argumenten voor en tegen**

### **Financiële consequenties en dekking**

De financiële consequenties van het plan van aanpak worden meegenomen in de integrale afweging bij de begroting.

### **Openbaarmaking en communicatie**

Alle stukken zijn openbaar

### **Aanpak en uitvoering**

Het plan van aanpak bevat op onderdelen nadere analyses. Er wordt een vervolgplanning en prioritering gemaakt. Over de concrete vertaling wordt het college zsm geïnformeerd.

## RAADSMEDEDELING

<b>Onderwerp</b>	Plan van aanpak uitvoering aanbevelingen nav onderzoek bewind		
<b>Nummer</b>	2023-866	<b>Portefeuillehouder</b>	Wethouder De Geest,
<b>Team</b>	DEV-BLD	<b>Datum</b>	3-10-2023

### Inleiding

In de raadsvergadering van 22 maart 2023 is de motie aangenomen waarin het college wordt opgedragen om met een concreet plan van aanpak te komen om invulling te geven aan de aanbevelingen van het onderzoeksrapport 'Onderzoek beschermingsbewind Deventer' door Berenschot. De onderzoekers van Berenschot trekken in het rapport conclusies en doen zes aanbevelingen. Het college heeft de aanbevelingen van bewind en de opdracht ter harte genomen en is het proces van verbeteren ingegaan. Het college heeft de aanbevelingen ruimer toegepast en heeft hierbij breder gekeken naar de haalbaarheid van de lopende implementatie van IOG (Inzet op Geldzorgen) en de bestending van respectievelijk IOM (Inzet op Maat), de dienstverlening rondom Schuldhulpverlening en Budgetbeheer. Er is met een kritische blik gekeken, gegeven de bevindingen bij beschermingsbewind. Hiervoor is een nadere interne analyse gemaakt bij de teams IO en BAD en Beleid, aangaande de onderdelen inkomensvoorziening, arbeidsmarkt en schuldhulpverlening. Uit de interne analyse kwam naar voren dat er, mede vanwege de geconstateerde personele knel, meer nodig is om de doelstellingen van IOG en de daarbij horende cultuurverandering te realiseren. Daarom is een externe scan uitgevoerd voor de haalbaarheid van de implementatie van IOG zoals voorgesteld in de interne analyse. Deze externe scan is uitgevoerd door DSP, een onafhankelijk en gespecialiseerd onderzoeksbureau voor beleidsadvies, beleidsonderzoek en management.

Voorliggend plan van aanpak is een uitwerking op basis van de interne analyse bij de teams IO en BAD, aanbevelingen van de ASDD, een werksessie met de gemeenteraad waar input is opgehaald (d.d 28 juni 2023) en de uitkomsten van de interne analyse en externe scan van DSP.

Hiermee informeert het college uw raad over de afdoening van de motie "Conclusies en aanbevelingen rapport beschermingsbewind".

### Kader

- \* Beleidsplan Inzet op ondersteuning en geldzorgen (IOG)
- \* Onderzoeksrapport Beschermingsbewind (november 2022) en reactiebrief college (januari 2023)
- \* Motie 2.1. raadsvergadering 22 maart 2023
- \* Raadsmededeling voortgang IOG april 2023 (2023-404)
- \* Raadsmededeling contouren plan van aanpak naar aanleiding van onderzoek bewind juni 2023 (2023-570)
- \* Raadsmededeling planning plan van aanpak september (2023-786)

### Kern van de boodschap

Naar aanleiding van het rapport berenschot is gezamenlijk het proces opgestart om de aanbevelingen te vertalen naar de uitvoering van inzet op ondersteuning en geldzorgen. Er is met een kritische blik naar de voortgang en haalbaarheid van

de implementatie gekeken. Omdat het college wil leren van de situatie is er ook besloten deze bevindingen extern te toetsen in de vorm van een externe scan. Het college heeft deze externe scan vastgesteld en neemt de conclusies en aanbevelingen over.

Het voorliggende plan van aanpak is gebaseerd op de bevindingen uit de interne scan, de gesprekken met uw raad en de asdd en de uitgevoerde externe scan. De uitkomsten van het onderzoek sluiten aan bij de eerder gedeelde interne scan en laten zien dat er meer tijd, aandacht en interventies nodig zijn om het door de raad vastgestelde beleid uit te voeren en deze kwetsbare doelgroep te helpen. Uit de externe scan blijkt ook dat de inzet van de medewerkers en hun hart voor deze doelgroep een mooie voedingsbodem zijn om de gewenste verandering tot stand te brengen.

Het college gaat hierover graag met uw raad in gesprek.

### **Nadere toelichting**

De uitgebreidere analyses laten zien dat de aanbevelingen over beschermingsbewind grotendeels ook van toepassing zijn op het bredere vraagstuk van de uitvoering rondom Participatiewet (IOM en IOG) en Minimabeleid en Schuldhulpverlening. Dat alles vraagt om stevige interventies die op dit moment in beeld zijn gebracht en vertaald zijn in het plan van aanpak. Dit plan kent dus een brede scope: implementatie IOG, bestending IOM, Schuldhulpverlening en vervolg Bewind. Het plan van aanpak kent nog verschillende uitwerkingsniveaus: in sommige gevallen is er al een heldere probleemanalyse en zijn acties concreet en andere zaken vragen nog om een nadere probleemanalyse om te komen tot de noodzakelijke interventies. Ook wordt de projectstructuur, prioritering en volgorde van acties nog nader uitgewerkt. Het college wil meer investeren op het werken volgens de bedoeling zodat de inwoners van Deventer passend worden geholpen. Daarnaast wil het college dat ook in het ambtelijk bestuurlijk samenspel wordt gewerkt volgens de bedoeling; zo moet de informatiestroom soepel en zonder blokkades verlopen zodat ieder goed in positie wordt gebracht.

Een eerste opzet van de verbeterdoelstellingen en activiteiten van het plan van aanpak laten het volgende beeld voor de benodigde investeringen zien:

- \* Aanbevelingen 1 en 2: Rollen, verantwoordelijkheden en escalatielijnen € 680.000
- \* Aanbeveling 3: ambtelijk bestuurlijk samenspel € 50.000
- \* Aanbeveling 4: Cliëntperspectief € 390.000
- \* Aanbeveling 5: Sensitiviteit financiering vanuit reguliere middelen
- \* Aanbeveling 6: Toekomst beschermingsbewind € 100.000

In de voorliggende begroting is het voorstel opgenomen deze geraamde investering (voor 2024 € 600.000 en voor 2025 € 600.000) ten laste te brengen van de algemene middelen. Het college zal middels de kwartaalrapportages de investeringen verantwoorden en stelt voor de inhoudelijke voortgang van de verdieping en uitvoering van het plan van aanpak 2 keer per jaar met uw raad te bespreken.

De implementatie van inzet op geldzorgen gaat rekening houdend met bovenstaande

gewoon door. De implementatie kent verschillende onderdelen. In de raadsmededeling van april en tijdens de werksessie van mei jl. bent u bijgepraat over de implementatie van IOG tot dan toe. Inmiddels zijn we een paar maanden verder. We zien dat alle drie de Geldfit spreekuren goed worden bezocht en hiermee duidelijk voorzien in een behoefte. De conclusies uit de evaluatie van Deltaview zijn verwerkt in het plan Preventie en vroegsignalering schulden. Om samenwerking in de keten te bevorderen hebben we op regelmatige basis overleg met onze (subsidie)partners en wordt in november een brede bijeenkomst hiervoor georganiseerd. Via verschillende kanalen is gecommuniceerd over de regelingen en ondersteuning die inwoners kunnen aanvragen; momenteel wordt – in overleg met partners – een vervolg op de campagne van eerder dit jaar voorbereid waarbij de focus meer zal liggen op persoonlijke verhalen. De applicatie ‘Bereken uw recht’ is ingericht voor de Deventer situatie en is per begin 2024 operationeel. In de lopende pilots Besteedbaar inkomen en Maatwerkbudget wordt ervaring opgedaan hoe beter dienstverlening op maat kan worden georganiseerd. Medewerkers hebben de training De omgekeerde toets gehad en een (opfris)training stress sensitief werken. Tegelijkertijd wordt in de analyses geconstateerd dat er meer nodig is om de doelstelling van IOG te kunnen realiseren.

Afgelopen juni is het prioriteringsvoorstel voor de uitvoering van het takenpakket van het Inkomensondersteuning met u op hoofdlijnen besproken, onder andere de rechtmatigheidsonderzoeken voor de groepen faciliteren en zorgen zijn vervallen voor dit jaar. Ook voor 2024 is het nodig te prioriteren in de werkzaamheden binnen de reguliere begrotingen (afspraken Inzet op Maat). Het vraagt meer tijd om zorgvuldig in beeld te brengen wat de draagkracht voor het team inkomensondersteuning is voor 2024 en welke taken daarin wel of niet goed kunnen worden uitgevoerd. Daarom is het voorstel om bij de q3-rapportage de begroting op onderdelen aan te passen, het nogmaals niet uitvoeren van de rechtmatigheidsonderzoeken is daarin een optie.

# Plan van aanpak

Uitvoering van de aanbevelingen uit onderzoek beschermingsbewind

**27 september 2023**

# Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding

Hoofdstuk 2. Acties per aanbeveling

Hoofdstuk 3. Begroting



# Hoofdstuk 1. Inleiding

## Onderzoek Beschermingsbewind

- De onderzoekers van Berenschot trekken in het rapport conclusies en doen zes aanbevelingen. In de reactie van het college op het rapport geeft het college aan deze conclusies en aanbevelingen over te nemen. Het zijn 6 aanbevelingen op 4 thema's (interne organisatie, cliëntenperspectief, sensitiviteit en responsiviteit, en toekomst beschermingsbewind).

## Motie van de gemeenteraad

- In motie 2.1. van de raadsvergadering van 22 maart 2023 heeft de gemeenteraad B&W opgedragen: om met een concreet plan van aanpak te komen om invulling te geven aan de aanbevelingen, en deze uiterlijk in Q3 2023 te delen met de raad.

## Plan van aanpak

- Voorliggend plan van aanpak is een uitwerking op basis van een nadere interne analyse bij de teams IO en BAD, aanbevelingen van de Asdd, bespreking met de gemeenteraad en de uitkomsten van de interne analyse en externe scan van DSP. In hoofdstuk 2 van dit plan wordt per aanbeveling beschreven wat het voorstel is hiervoor te gaan doen.

# Hoofdstuk 1. Inleiding

## Input vanuit de raadsbijeenkomst eind juni 2023 (1)

Op 28 juni 2023 is er een werksessie geweest met de raad over het plan van aanpak en specifiek de onderdelen ambtelijk-bestuurlijk samenspel (informatievoorziening) en cliëntperspectief (aanbevelingen 3 en 4):

- Het is belangrijk om de raad al bij 'gele vlaggen' te informeren. Dit is wanneer er bepaalde patronen zijn te herkennen, maar wanneer er nog wél bijgestuurd kan worden. Ontevredenheid onder klanten, klachten en ontevredenheid onder het eigen personeel zijn ook gele vlaggen.
- Belangrijk om een goed evenwicht te hebben tussen informele (werk)sessies en formele informatie- en verantwoordingslijnen. In informele sessies kunnen signalen over en weer met elkaar gedeeld worden.
- Informatievoorziening via de P&C cyclus is niet voldoende. De verdieping die (door middel van bijvoorbeeld factsheets) aangebracht wordt op de monitor sociaal domein is goed. De factsheet geeft meer 'kleur' aan de cijfers. Op twee logische momenten in het jaar terug laten komen, voor de voorjaarsnota en voor de begroting. Gecombineerd met een informeel en een formeel gesprek.
- Erkennen dat er altijd een zekere ongelijkheid (want afhankelijkheid) is tussen cliënt en gemeente. Daarom goede cliëntenraad en onafhankelijk klachtbehandelaar belangrijk. En de Wmo en Jeugdwet kennen clientondersteuners; hoe zit dat bij werk & inkomen?

# Hoofdstuk 1. Inleiding

## Input vanuit de raadsbijeenkomst eind juni 2023 (2)

- Het cliëntperspectief actief ophalen bij uitvoeringspartijen en clientvertegenwoordigers zoals de Asdd, Geldfit, VET-teams, private bewindvoerders, onafhankelijk klachtbehandelaar, etc. Wellicht gaan werken met ervaringsdeskundigen of ervaringskennis actiever gebruiken?
- Belangrijk om voor inwoners de drempel te verlagen om naar de gemeente te stappen (ambtelijk). Hiervoor is het noodzakelijk dat je uitstraalt dat inwoners welkom zijn, dat je open staat voor het gesprek. Dit gaat om houding (open, onbevooroordeeld, nieuwsgierig) en gedrag (veelvuldig contact, goede gesprekken (let ook op taal: het zijn gewoon 'gesprekken'- dat klinkt al anders dan doelmatigheids- of rechtmatigheidsonderzoeken), bejegening). Werken volgens de geest in plaats van de letter van de wet.
- Inwoners lopen vaak vast op multi problematiek (zeven leefgebieden, domeinoverstijgende problematiek). Wie is de 'hordeloper' (de uitvoeringsprofessional die over verschillende hordes/domeinen heen de regie of doorzettingsmacht heeft)?

# Hoofdstuk 1. Inleiding

## Aandachtspunten van de Asdd (1)

Aandachtspunten vanuit de Asdd n.a.v. de aanbevelingen uit het onderzoek Bewind en hoe die te laten landen in de uitvoering van Inzet op ondersteuning en geldzorgen (en Inzet op maat).

- Houding - Aandacht voor het inlevingsvermogen van de consulent/ casemanager bij wat er speelt bij die cliënt, het belang van je cliënt écht kennen en een brede blik hebben op de problemen die er spelen. Wat cliënten vertellen serieus nemen, je verdiepen in welke persoon er tegenover je zit. De cliënt moet zich veilig voelen en niet te bang zijn omdat we de geldverstrekker zijn. Qua beleving en houding is er nog wel wat nodig in de uitvoering; houding van consulenten is cruciaal.
- Kwaliteit - Aandacht voor kwaliteit (i.p.v. kwantiteit) van de uitvoering en wat vraagt dat van de uitvoering? Consulenten trainen om open het gesprek met de cliënt te voeren. Zodanig dat cliënten zich ook durven uitspreken.
- Werkwijze - Oplossingsgerichte vragen stellen. Hoe kom je samen een stap vooruit (richting werk, activering, ...). In gesprekken de feedbackmethode goed blijven toepassen. En als er geen match is tussen cliënt en consulent moet er de mogelijkheid zijn om eventueel een andere consulent te krijgen.
- SHV - Samenwerking in de brede keten van schuldhulpverlening is belangrijk.

# Hoofdstuk 1. Inleiding

## Aandachtspunten van de Asdd (2)

- Interne organisatie - Belang van een goed functionerend team dat vertrouwen in elkaar heeft. Zorgen voor een bezetting en benadering volgens de uitgangspunten/ de bedoeling van IOG. Zorgen voor goede samenwerking BAD en IO.
- Continue verbeteren - Op basis van o.a. het KTO maar ook de aanbevelingen uit het onderzoek Bewind een verbeterprogramma maken: hoe werken aan een opwaartse lijn? Meer continue verbeteren, leren, intervisie. Noodzakelijk om te veranderen en continue te verbeteren. Opbouwend veranderen - vanuit de wil om continue te verbeteren.
- Taal - Aandacht voor het feit dat een deel van de cliënten de Nederlandse taal onvoldoende machtig is/ niet kunnen lezen. Gebrekkig Nederlands leidt makkelijk tot misverstanden en in bepaalde culturen ja-zeggen heel gewoon.
- Cliëntondersteuner - Bij Jeugd en Wmo is er een cliëntondersteuner. Bij W&I gaat er in zeer incidentele gevallen vanuit cluster Cliëntenraad of één van de andere clusters iemand mee. Maar mogelijkheid verkennen of er niet ook een cliëntondersteuner vanuit W&I kan komen.

# Hoofdstuk 1. Inleiding

## Interne probleemanalyse (mei 2023)

- Het knelt in de implementatie van IOG bij de uitvoeringsteams IO en BAD.
- Team IO heeft te maken met veel personele wisselingen, een zekere onderbezetting in de uitvoering en een krappe arbeidsmarkt waardoor vervanging niet of niet makkelijk georganiseerd kan worden. Hierdoor ontstaat kennis en productieverlies. Het intrainen van een nieuwe manier van werken en pilots draaien zorgt – naast het reguliere allround werk van de consultants en met de constatering dat de doelgroep er niet minder complex op wordt en gelijktijdige implementatie nieuwe software– voor een personeel knelpunt.
- Bij team BAD is er niet zozeer een kwantitatief personeelsprobleem. Wel wordt er bij het BAD op verschillende gebieden geïnvesteerd in het team, van basis op orde naar adequate processen en dito ICT ondersteuning tot ontwikkelen van nieuwe manieren van werken en werken aan veilige werkomgeving waarin zaken goed bespreekbaar kunnen worden gemaakt.. Dit vraagt ook tijd en inzet van de medewerkers en management naast de reguliere werkzaamheden.
- Daarbij geldt tevens dat de corona periode, de energiecrisis, opvang Oekraïners en hogere instroom statushouders aanvullende urgente dienstverlening van alle teams beleid en uitvoering heeft gevraagd, waardoor de aandacht en tijd hiernaar verschoof.
- Het verder bouwen aan de beoogde cultuurverandering (implementatie van werken volgens de bedoeling) vraagt veel tijd en ruimte van beide teams terwijl de werkdruk al hoog is. De teams hebben deels overlappende doelgroepen, waarbij de algemene constatering is dat de problematiek van de groepen er niet gemakkelijker op is geworden. Voor een integrale dienstverlening moeten de teams elkaar ook goed weten te vinden en samenwerken.

# Hoofdstuk 1. Inleiding

## Uitkomsten interne analyse

- Op basis van een intern door programmamanager, managers uitvoering, directie en projectleider IOG gezamenlijk uitgevoerde analyse is de lijn om de komende tijd te focussen op:
  - Basis op orde. Blijven trainen, scholen en – met inzet van een verandermanager – coachen/sturen op het uitvoeren volgens de bedoeling en de gewenste cultuurverandering (maatwerk, cliëntcontact, integraal gesprek).
  - Pilots die al lopen zo veel mogelijk voortzetten en leren van de inzichten. Pilots die nog niet gestart zijn opschuiven of opschorten.
  - Bovenstaande kan worden uitgevoerd door het tijdelijk laten vervallen van en niet inlopen van de achterstand op de rechtmatigheidsonderzoeken bij Faciliteren en Zorgen van Inzet op maat (IOM). De rechtmatigheidsonderzoeken Groeien worden – mede i.h.k.v. het Actieplan BUIG – wel voortgezet.
  - Toetsen of dit op korte en op langere termijn het gewenste resultaat geeft. De toets wordt gedaan d.m.v. een externe scan.

# Hoofdstuk 1. Inleiding

## Vraagstelling, methode en uitkomsten externe scan IOG (juli – september 2023)

- Vraagstelling: zullen de oplossingsrichtingen uit de interne analyse op korte en langere termijn het gewenste resultaat (een succesvolle implementatie van IOG) geven?
- Methode: documentenstudie, enquête onder medewerkers uitvoeringsteams, inloopgesprekken uitvoeringsteams en beleid, verdiepingsinterviews met betrokkenen vanuit gemeente en externen, duidingssessies.
- Conclusies: de interne scan spreekt vooral over een 'personele knel' in beide teams. De externe scan constateert dat er meer aan de hand is. Er worden door DSP drie grote knelpunten benoemd aanvullend op de interne scan waarom de implementatie van IOG nog niet goed loopt:
- De samenwerking rondom (nieuwe) kennis- en informatiedeling (zowel inhoudelijk als in structuur) tussen beleid en uitvoering die cruciaal is voor een goede beleidscyclus, functioneert niet goed.
- Er wordt nog onvoldoende gestuurd op (meetbare/geoperationaliseerde) doelen van IOG en er wordt nog gestuurd op productie/kwantiteit.
- Deze elementen ontbreken in de interne probleemanalyse. Daarmee legt de interne scan niet de vinger op de zeker plek en zijn de voorgestelde oplossingsrichtingen evenmin toereikend om de geconstateerde problematiek op te lossen. Bovendien hebben de oplossingsrichtingen beperkt draagvlak onder de medewerkers.
- De oplossingsrichting 'Basis op orde' kan rekenen op de meeste steun van medewerkers. Tegelijkertijd is er in team IO weinig animo om de komende periode (verder) getraind of geschoold te worden.



# Hoofdstuk 1. Inleiding

## Uitkomsten externe scan IOG (vervolg) en aanbevelingen

Op basis van het voorgaande doet DSP drie aanbevelingen:

- Doorbreek samen het huidige patroon, bijvoorbeeld zet 'the whole system in the room' of gebruik een soortgelijke methode waarbij je met elkaar (uitvoering, beleid, managers, bestuur) de probleemanalyse, oplossingsrichtingen en noodzakelijke randvoorwaarden (informatiestromen, RTV) maakt en doorleeft
- Borg de beoogde cultuur- en gedragsverandering klein (bijvoorbeeld starten met betrokken intensiek gemotiveerde ambassadeurs, olievlek-werking)
- Richt de uitvoering zo in dat er op vaste momenten per team – maar beter nog: met beide teams samen – tijd is casuïstiek in te brengen en te bespreken.
  
- Ten aanzien van de geconstateerde knelpunten doen ze o.a. de volgende aanbevelingen: zie de huidige situatie als een gezamenlijke uitdaging voor alle betrokkenen, werk aan een veilige open sfeer in alle betrokken organisatielagen, zorg voor heldere meetbare doelen, ontwikkel deze door in samenspraak met (ervaringen uit) de uitvoering, geef openlijk prioriteit aan werken volgens de bedoeling, geef consulenten de ruimte en het vertrouwen om dat te doen en neem afstand van sturing op productiecijfers, investeer continu in het uitleggen van het werken conform IOG waarbij ook de meer strategische doelen (gericht op de inwoners) op tafel komen.
  
- Tot slot wordt door DSP geconstateerd dat de medewerkers zich goed kunnen vinden in de uitgangspunten en doelen van IOG en dat alle betrokkenen die gesproken zijn in deze scan zich zeer betrokken voelen bij goed werk voor de inwoners van Deventer. Die basis is op orde.

# Hoofdstuk 1. Inleiding

## Leeswijzer

- In de volgende pagina's wordt achtereenvolgens het volgende beschreven: de aanbevelingen, samenvatting van acties per aanbeveling, de acties per aanbeveling uitgewerkt en de begroting.
- Uit de interne scan en onderstreept door de externe scan, blijkt dat het probeem en bijbehorende oplossingen breder zijn dan alleen IOG. De basis van IOG is, net zoals die van IOM, het werken volgens de bedoeling (stress sensitief werken, maatwerk leveren, het brede gesprek voeren). Hierin moet nog het nodige gebeuren. Hetgeen in dit plan van aanpak wordt beschreven is dus breder dan alleen IOG (beleid amoede en schulde, vroegsignalering en preventie) en raakt ook IOM (Participatiewet). Daarnaast geldt dat de genoemde acties en interventies ook ondersteunend aan de dienstverlening van schuldhulpverlening en budgetbeheer door team BAD.  
Waar in navolgende uitwerking wordt gesproken over uitvoerende teams gaat het dus om de teams IO (P-wet) en BAD (SHV, budgetbeheer).

## Hoofdstuk 2. Acties per aanbeveling

Overzicht van zes de aanbevelingen, gevolgd door per aanbeveling de acties

### Interne organisatie

I. Houd rollen en verantwoordelijken van afdelingen opnieuw tegen het licht

---

II. Maak de escalatielijnen duidelijker

---

III. Voer opnieuw het gesprek over het samenspel bestuurlijk-ambtelijk

---

### Cliëntenperspectief

IV. Meer betrekken van en stem geven aan cliënten

---

### Sensitiviteit en responsiviteit

V. Stem tactiek en gedrag beter af op het te bereiken maatschappelijk doel en op de betrokken maatschappelijke partners

---

### Toekomstige uitvoering van beschermingsbewind

VI. Ga door op de reeds ingeslagen weg van toekomstige samenwerking; bepaal vandaaruit welke eigen uitvoering zinvol en haalbaar is en schep daar (mede op basis van de geleerde lessen) de randvoorwaarden voor bewind

---

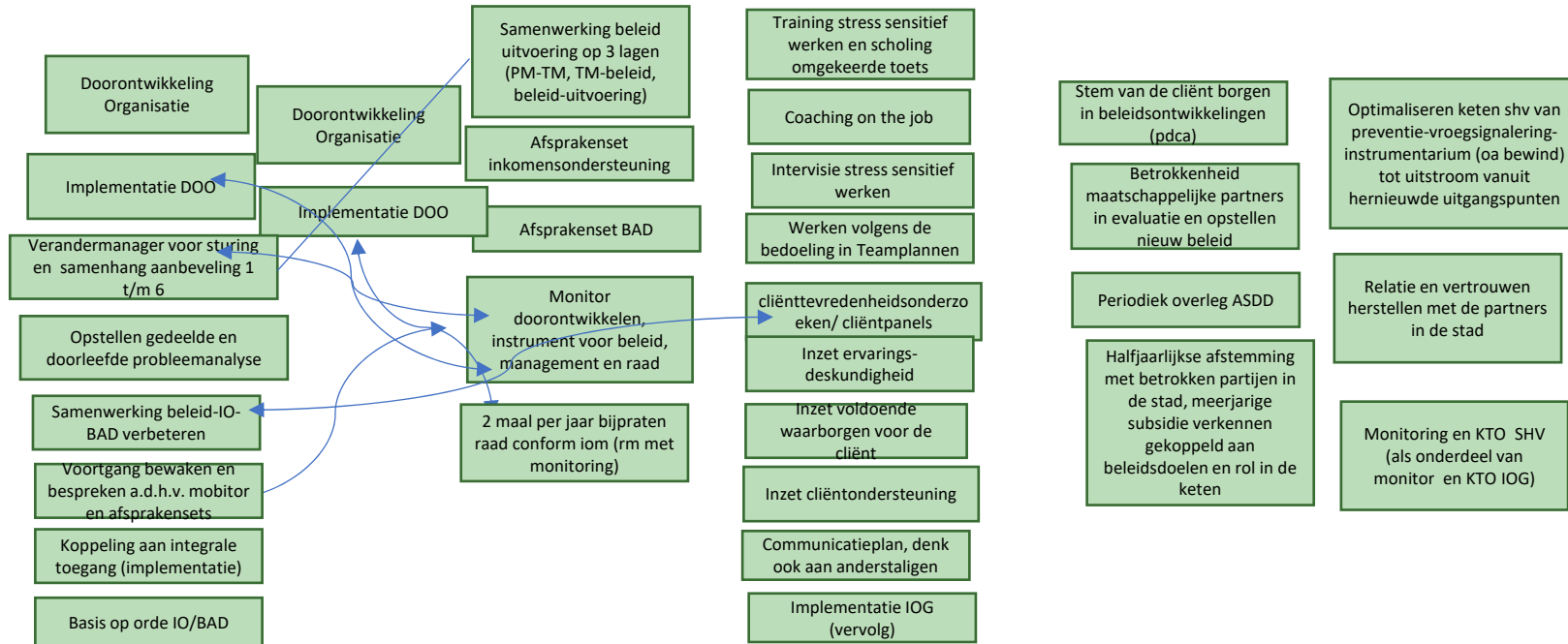
"De implementatie van ons nieuwe beleid inzet op ondersteuning en geldzorgen loopt nu. Recent bent u hierover bijgepraat. De lessen van dit onderzoek wil het college borgen bij de implementatie van het nieuwe beleid waarbij dezelfde uitvoerende teams als bij beschermingsbewind zijn betrokken. Het college heeft de directie opdracht gegeven te verkennen wat hiervoor nodig is. Het college wil dat de stem van de cliënt goed gehoord wordt en blijft en dat signalen van cliënten beter op waarde worden geschat en worden meegewogen, de samenwerking tussen de verschillende teams verbeterd wordt en tegelijkertijd de informatie op de juiste tafels landt en wordt besproken"

**Opdracht raad:  
PVA Vertaling/  
invulling  
aanbevelingen 1-  
6)**



**Resultaat: Alle inwoners van Deventer (van jong tot oud) kunnen rondkomen en meedoen in de samenleving. Dit zonder dat zij stress ervaren van geldzorgen of (problematische) schulden. De ondersteuning wordt geboden op basis van de principes van stress sensitief werken en maatwerk. Onze organisatie is daartoe op de juiste manier ingericht en opgeleid zodat onze professionals kunnen werken volgens de bedoeling.**

Acties gevuld obv pva, interne scan, gesprek asdd, gesprek raad en externe scan - Verschillende acties zijn (randvoorwaardelijk) met elkaar verbonden



# I. Rollen en verantwoordelijkheden

---

**Doel** Verbeter interne processen en samenwerking zodat relevante informatie eerder directie, college en raad bereikt en de verschillende onderdelen beter in positie worden gebracht.

---

**Acties** **a. Organisatieontwikkeling + implementatie DOO** In het kader van de Doorontwikkeling Organisatie (DOO) welke in 2022 is gestart zijn er opdrachten uitgezet. In een van de opdrachten zijn de taken/bevoegdheden/verantwoordelijkheden van de directie, regie- team- en programmamanagers in samenhang beschreven en zijn bijbehorende escalatielijnen uitgewerkt. Het betreft hier een aanscherping en verfijning van bestaande profielen en afspraken. Deze worden in diverse gremia in de gemeentelijke organisatie besproken om ze werkend te maken in de praktijk. Dit gesprek wordt ook actief gevoerd in de samenwerking tussen directie, programma- en teammanagement uitvoering rondom IOG, IOM, SHV en Budgetbeheer. Verder wordt beoordeeld hoe de structurele aansturing van de uitvoerende teams IO en BAD moet plaatsvinden. Tijdelijk is nu reeds uitbreiding van 1 teammanager georganiseerd. Periodiek wordt voortgang besproken met directie, college en raad.

---

**b. Verandermanager** Een in opdracht van het college aan te stellen verandermanager gaat aan kop voor het realiseren van de verschillende acties zoals die genoemd staan onder aanbevelingen 1 t/m 6 en zorgt voor onderlinge samenhang en afstemming. De verandermanager bouwt – vanuit de taken, rollen, verantwoordelijkheden en escalatielijnen zoals hierboven en onder aanbeveling 2 beschreven – een project- of programmaorganisatie op, komt tot een gedragen probleemanalyse (zie hierna), planning en prioritering van de acties en stuurt op realisatie hiervan.

# I. Rollen en verantwoordelijkheden

---

**Doel** Zorg dat in het samenspel een ieder (bestuur – ambtenaren) in staat wordt gesteld diens rol en positie te pakken en met verve uit te voeren.

---

**Acties** **c. Opstellen gedeelde doorleefde probleemanalyse** De externe scan constateert een blokkade om problemen in de uitvoering met beleid en bestuur te bespreken. Bij deze (aan andere acties randvoorwaardelijke) actie wordt onder leiding van een onafhankelijk procesbegeleider gekomen tot een gezamenlijk opgestelde en doorleefde probleemanalyse en wat dit vraagt van elke speler (beleid, uitvoering, teammanagement, programmamanager, bestuur). Bijvoorbeeld de methode van 'the whole system in a room' kan hiervoor gebruikt worden.

---

# I. Rollen en verantwoordelijkheden

**Doel** Verbeter interne processen en samenwerking zodat relevante informatie eerder directie, college en raad bereikt en de verschillende onderdelen beter in positie worden gebracht.

**Acties** **d. Samenwerking beleid, IO en BAD verbeteren** Om op managementniveau het goede te kunnen doen (gezamenlijk aan de lat voor voortgang op doelen/ prestaties en medewerkers inspireren/ faciliteren om te werken volgens de bedoeling/ tijdig bijsturen en zo nodig opschalen), wordt geïnvesteerd op:

- Formuleren van gedragen probleemanalyse: leidraad hierbij vormen de doelen van dit pva
- Helderheid over ieders taken rollen en verantwoordelijkheden (zie hierboven).
- Heldere overlegstructuur
- Werken aan een veilige en open sfeer en wordt dat uitgedragen en voorgeleefd richting medewerkers, gekoppeld aan de teamontwikkelplannen

Op niveau van medewerkers beleid en uitvoering: periodiek uitwisselen tussen de uitvoeringsteams en beleid waarbij het (oefenen en ervaren van) werken volgens de bedoeling centraal staat. In lijn met de externe scan IOG wordt (eerst) onderzocht welke vorm hiervoor het best passend is.

Managers uitvoering stimuleren het leren, communiceren en uitwisselen 'gewoon' op de werkvloer en sturen actief op de nieuwe werkwijze. Dit laatste vraagt training, coaching on the job en individuele veranderbehoefte en -noodzaak.

# I. Rollen en verantwoordelijkheden

---

**Doel** Verbeter interne processen en samenwerking zodat relevante informatie eerder directie, college en raad bereikt en de verschillende onderdelen beter in positie worden gebracht.

---

**Acties** e. **Voortgang bewaken en bespreken** Op managementniveau: organiseren van P&C gesprekken tussen programma- en teammanagers uitvoering t.b.v. voortgangsbewaking programmadoelstellingen en prestaties. Gesprekken tussen programmamanagement en directie en tussen teammanagers uitvoering en directie. Agendapunten zijn o.a.

- Gezamenlijk input leveren voor en gebruik maken van de monitor en rapportages aan de raad (zie ook aanbeveling 3)
- Signalen vanuit medewerkers over risico's/kansen bij uitvoering beleid, werkdruk e.d.: opvolging en structureel regelen.
- Signalen cliënten/ASDD: opvolging en borging. N.a.v. aanbeveling Asdd: aangeven wat er wordt gedaan met zaken die niet goed gaan (plan op maken en volgen).
- Randvoorwaardelijk: zie a. en c. En afspraken verwerken in Afsprakensets tussen beleid en uitvoering (zie aanbeveling 3).



# I. Rollen en verantwoordelijkheden

---

**Doel** Verbeter interne processen en samenwerking zodat relevante informatie eerder directie, college en raad bereikt en de verschillende onderdelen beter in positie worden gebracht.

---

**Acties** **f. Koppeling aan implementatie integrale toegang** Als uitwerking van het coalitieakkoord om te komen tot integrale toegang in het sociale domein en doorzettingsmacht organiseren voor de clientvraag ligt er inmiddels een plan van aanpak. Hierin zijn verschillende acties genoemd gericht op integraal (samen)werken tussen beleid en uitvoering, in de uitvoering onderling en met externe ketenpartners. De doelen en aanpak hiervan, alsmede de ontwikkeling van het integraal jongerenloket, sluiten aan bij de acties uit dit pva.

Aandachtspunt: waar zit doorzettingsmacht/ wie is de 'hordeloper'? Nader uit te werken in plan integrale dienstverlening/ toegang.

[2023-07-20+667+Raadsmededeling+Integrale+Toegang \(raadsinformatie.nl\)](#)

---

## II. Escalatielijnen duidelijker

---

**Doel** Zorg dat voor eenieder (medewerker, teammanager, programmamanager, directeur) de escalatielijnen helder zijn.

---

**Acties** Zie bij aanbeveling 1: doorontwikkeling organisatie en implementatie

---

De escalatielijnen gaan er nadrukkelijk ook over dat voor medewerkers helder is hoe er opgeschaald kan worden.

Dat helder is langs welke lijnen er opgeschaald kan worden, op welke manier en hoe follow up wordt gegeven aan het opgeschaalde punt. Het uitgangspunt is daarbij dat we elkaar tijdig en volledig informeren vanuit de gedachte 'niemand wil verrast worden en daarom informeren we elkaar'...

Daarnaast is het belangrijk dat er met elkaar een setting wordt gecreëerd waarin iedereen durft te escaleren, vanuit openheid en verantwoordelijkheid en met zorg voor elkaar. Ofwel vanuit onze kernwaarden: open, zorgzaam, durf en verantwoordelijk. De escalatielijnen worden opnieuw onderwerp van gesprek binnen diverse gremia om ze zo ook werkend te maken in de praktijk. Dit gesprek wordt ook actief gedaan in de samenwerking tussen directie-programma-teammanagement-medewerkers rond IOG, IOM, SHV en Budgetbeheer.

# III. Gesprek samenspel bestuurlijk - ambtelijk

**Doel** Zorg dat in het samenspel een ieder (bestuur – ambtenaren) in staat wordt gesteld diens rol en positie te pakken en met verve uit te voeren.

- Acties**
- a. Samenwerking beleid-uitvoering op 3 lagen**
- Op basis van DOO en verbeteren samenwerking beleid-IO-BAD (aanbevelingen 1 en 2): opstellen, uitvoeren en monitoren afsprakensets tussen beleid en uitvoering . En opstellen Teamplannen (zie ook aanbeveling 4).  
Aandachtspunten vanuit externe scan worden daarin meegenomen o.a.: zorg voor heldere doelen, geef openlijk prioriteit aan werken volgens de bedoeling en neem afstand van sturing op productiecijfers.  
Actualiseren van Formatie calculatie modellen om nauwkeurig beeld te hebben van benodigde formatie.
- b. Monitoring**
- Bij IOG is een monitor in ontwikkeling. Op basis van ervaringen en opgedane inzichten uit de (hernieuwde) implementatie en de (kwalitatieve) doelen die horen bij de primaire opgave (werken volgens de bedoeling), wordt deze monitor doorontwikkeld.  
Het gesprek met de raad wordt gevoerd over gele vlaggen (patronen); zie ook onder aanbeveling 1.  
Op twee momenten in het jaar wordt de voortgang besproken: voorafgaand aan VJN en voorafgaand aan Begroting. Met cijfers én duiding bij de monitor IOG zoals de factsheet IOM.  
Een goed evenwicht tussen informeel bijpraten en formele verantwoording richting raad. Algemene beeld van dienstverlening kan positief zijn, maar ook actief willen verbeteren wat niet goed gaat en daar zo nodig een bijstuuringsvoorstel op maken (zie aanbeveling 1).

## IV. Clientperspectief

---

**Doel** Borgen van de stem van de cliënt, zodat elke client zich vrij voelt om de zorgen en problemen te delen met de gemeente.

---

**Acties**

<b>a. Training en scholing volgens de bedoeling (SSD en omgekeerde toets) en sociale kaart</b>	De ingezette training en scholing wordt voortgezet. Hierbij gaat het o.a. om: motiverende gespreksvoering, training stress sensitief werken en scholing in het werken volgens principe van de omgekeerde toets. Maar ook (want uit enquête externe scan komt): gezamenlijke training sociale kaart Deventer.
--	--

---

### Doel

Borgen van de stem van de cliënt, zodat elke client zich vrij voelt om de zorgen en problemen te delen met de gemeente.

### Acties

Om het geleerde in de trainingen te laten landen in de praktijk is ook nodig:

- Continue medewerkers daarop inspireren, faciliteren en verbinden
- Coaching on the job en intervisie
- Training door alle lagen heen (beleid, uitvoering, management)
- Ambassadeurs van het nieuwe werken in positie brengen om een 'olievlek' te bewerkstelligen. Hen ook nieuwe medewerkers laten inwerken.

Dit wordt hierna verder uitgewerkt

Stress sensitieve dienstverlening is een methodiek die is ingericht op het bieden van ondersteuning die past bij de situatie van de cliënt: hoe neem je stress weg, maar ook: hoe voorkom je dat je eigen dienstverlening extra stress oplevert. Stress sensitief werken is dus bij uitstek een methodiek die het cliëntperspectief centraal stelt. Stress sensitief werken heeft verschillende componenten, van motiverende gespreksvoering tot een goede gespreksomgeving. Het voorstel is verder om na te gaan hoe inwoners de huidige SSD- ruimte van het BAD ervaren en dan te kijken of er meer van dit soort ruimtes kunnen komen.

---

**Doel** Borgen van de stem van de cliënt, zodat elke client zich vrij voelt om de zorgen en problemen te delen met de gemeente.

---

**Acties**    **b. Coaching on the job**    Aanstellen coach, meewerkend voorman/vrouw, die consulenten faciliteert en stimuleert in het werken volgens de bedoeling (maatwerk, integraal). Dit gaat om houding (open, onbevooroordeeld, nieuwsgierig) en gedrag (veelvuldig contact, goede gesprekken, bejegening). Werken volgens de geest in plaats van de letter van de wet. Aandacht voor het inlevingsvermogen van de consulent/ casemanager bij wat er speelt bij die cliënt, het belang van je cliënt écht kennen en een brede blik hebben op de problemen die er spelen. Wat cliënten vertellen serieus nemen, je verdiepen in welke persoon er tegenover je zit. Er wordt bijvoorbeeld gestart met een groep intrinsiek gemotiveerde medewerkers (ambassadeurs). Die werkt al werkende weg de algemene doelen uit naar operationalisering. Lagere caseload is voorwaarde. Vervolgens periodiek casuïstiek bespreken met beide uitvoeringsteams (en beleid) en lessen daaruit trekken in het werken volgens de bedoeling. Deze coach helpt uitvoeringsmanagers om span of support te verlagen en filters van hiërarchie te verminderen.

---

## IV. Clientperspectief

---

**Doel** Borgen van de stem van de cliënt, zodat elke client zich vrij voelt om de zorgen en problemen te delen met de gemeente.

---

**Acties** **c. Intervisie stress sensitief werken** Intervisie wordt ingezet bij medewerkers die zich in theorie en praktijk de werkwijze van stress sensitief werken en het toepassen van de omgekeerde toets hebben eigen gemaakt.

---

## IV. Clientperspectief

---

**Doel** Borgen van de stem van de cliënt, zodat elke client zich vrij voelt om de zorgen en problemen te delen met de gemeente.

---

**Acties** **d. Werken volgens de bedoeling in Teamplannen** Door teammanagement - samen met verandermanager en overige acties in het cultuur verandertraject - wordt actief gestuurd op het werken volgens de bedoeling. Dit gebeurt onder andere door middel van: het organiseren van trainingen, het terug laten komen van het geleerde in de training tijdens teamoverleggen/ casusbesprekingen, het meewegen van deze capaciteiten in de individuele ontwikkelings- en beoordelingsgesprekken, voorlopers een voortrekkersrol te geven bij het coachen en begeleiden van collega's, etc. Consulenten moeten het vertrouwen en de ruimte hebben om te werken volgens de bedoeling. In de teamplannen van IO en BAD wordt dit geformaliseerd.

---



---

**Doel** Borgen van de stem van de cliënt, zodat elke client zich vrij voelt om de zorgen en problemen te delen met de gemeente.

---

**Acties** e. KTO en/of cliëntpanels IOG

De monitor IOG is gemaakt en wordt verder doorontwikkeld (zie eerder). Naast de monitor is het voorstel om een KTO (cliënttevredenheidsonderzoek) of cliëntpanels IOG te ontwikkelen. In samenspraak met inwoners, uitvoering en clientvertegenwoordigers. En voortbouwend op wat er al is aan monitors bij BAD en IO.

Om een goed beeld te krijgen van wat er leeft onder de cliënten worden nadrukkelijk ook clientvertegenwoordigers en sleutelfiguren uit de praktijk periodiek bevraagd. Proces opzetten hoe uitkomsten hiervan meegenomen worden in leer- en verbetertraject. Waarbij onderscheid is tussen beleidsveranderingen en uitvoeringsafspraken. Twee verschillende processen waarbij inzichtelijk moet zijn hoe we dit borgen.

## IV. Clientperspectief

**Doel** Borgen van de stem van de cliënt, zodat elke client zich vrij voelt om de zorgen en problemen te delen met de gemeente.

**Acties** **f. Inzet ervaringsdeskundigheid** Wat hebben we (beleid, uitvoering, directie en bestuur) nodig om waardevrij naar een cliënt te kunnen kijken? Inzet van ervaringsdeskundigheid kan daarbij helpen. Bijvoorbeeld tijdens trainingen (zie eerder) maar ook het structureel borgen van ervaringsdeskundigheid in de eigen organisatie. Eerder is er een pilot uitgevoerd met EAPN en zijn er leden voor een Raad van Advies BAD (bestaande uit ex-clienten) opgeleid; die raad is er uiteindelijk niet gekomen (deel van de leden hebben zich teruggetrokken/ werk gevonden).  
Verder: (perspectief van) klanten en vrijwilligers in de organisaties waar we (subsidie)overeenkomsten mee hebben actiever bevragen/ betrekken.

---

**Doel** Borgen van de stem van de cliënt, zodat elke client zich vrij voelt om de zorgen en problemen te delen met de gemeente.

---

**Acties** g. Waarborgen voor de cliënt

Voor als het toch niet goed gaat of de cliënt niet krijgt waar hij/zij op had gerekend, zijn er voor de cliënt de volgende waarborgen:

- Externe klachtbehandelaar
- Aanspreekpunt werk, jeugd en zorg
- Als de cliënt zich niet veilig/comfortabel voelt moet het eenvoudiger worden om te wisselen van consulent (verzoek Asdd “het klikt soms gewoon ook niet”)

Aanvullend:

- Andere aanpak bezwaar en beroep: eerst andere aanpakgesprek als iemand in bezwaar is gegaan
- Bellen bij afwijzingen waarin besluit wordt toegelicht
- Aanstellen clientondersteuner (net zoals bij Wmo en Jeugd). Is er nu nog niet bij W&I.

Bij het BAD adviseren we cliënten om iemand (vrijwilliger, familielid) mee te nemen naar gesprekken, zodat ze het later kunnen nabespreken. Het is misschien een idee om te kijken of we dat een iets structurelere vorm te geven (een soort van onafhankelijke cliëntondersteuning zoals de WMO dat ook kent).

---

## IV. Clientperspectief

---

<b>Doel</b>	Borgen van de stem van de cliënt, zodat elke client zich vrij voelt om de zorgen en problemen te delen met de gemeente.	
<b>Acties</b>	<b>h. Communicatieplan</b>	Aanscherping communicatieplan IOG o.a. rekening houdend met anderstaligen en beperkte beheersing van de Nederlandse taal en bejegening. Intern: communiceer open, onbevooroordeeld (link training/ scholing) Uitvoering: de Asdd heeft aangegeven de feedbackmethode graag breed en beter dan nu toegepast te zien. Dit is niet alleen van toepassing op IOG, maar ook voor IOM relevant.

---

**Doel** Zorgen dat tactiek en gedrag beter wordt afgestemd op maatschappelijk doel en maatschappelijke partners betrokken worden.

**Acties**

**a. Stem van client borgen in beleidsontwikkeling (PDCA)**

Stem van de client borgen door middel van het betrekken van maatschappelijke partners én clienten/ vertegenwoordigers zelf. Punten die bij Clientperspectief zijn benoemd gelden als randvoorwaardelijk.

Bij de ontwikkeling van nieuw beleid of uitvoeringsplan wordt tussentijds met partners en de raad gesproken of het voorgestelde plan bijdraagt bij het maatschappelijke doel en de complexe wereld waarin dat doel bereikt moet worden. Bij IOG is dat gebeurd door een uitgebreide evaluatie van het vorige beleidsplan samen met partners in de stad; uitkomsten van die evaluatie waren de basis voor het nieuw te ontwikkelen beleid. Dit is vervolgens in verschillende sessies besproken met de raad, zodat die toets op de bedoeling niet alleen bij begin en eind maar ook tussentijds is gebeurd.

In de implementatie van IOG heeft de cliënt een rol bij de verschillende onderdelen en dat kan actiever:

Het cliëntperspectief actief ophalen bij uitvoeringspartijen en clientvertegenwoordigers zoals de Asdd, Geldfit, Voor Elkaar Teams, private bewindvoerders, onafhankelijk klachtbehandelaar, etc. Wellicht gaan werken met ervaringsdeskundigen of ervaringskennis actiever gebruiken (zie eerder)?

**b. Asdd**

Periodiek overleg met de Asdd

---

**Doel** Zorgen dat tactiek en gedrag beter wordt afgestemd op maatschappelijk doel en maatschappelijke partners betrokken worden.

---

**Acties** **c. Halfjaarlijkse afstemming met betrokken partijen in de stad en meerjarige subsidie verkennen gekoppeld aan beleidsdoelen en rol in de keten**

Bij IOG hebben we op meerdere momenten overleg met partners in de stad; in de reguliere subsidie- en voortgangsoverleggen, in de pilots en tijdens brede bijeenkomsten. Dit laatste voldoet ook expliciet aan behoefte van partners in de stad en wordt voortgezet. Dit wordt voortgezet.

- Het college neemt het betrekken van partners en de scherpste op de maatschappelijke doelen mee in de verdere doorontwikkeling van het beleid en doet dat al in het kader van de convenantontwikkeling en gaat dat doen voor de gehele keten schuldhulpverlening. De verantwoordelijke portefeuillehouder in deze spreekt de betrokken partners regelmatig.
- Verder uitbouwen van de bestaande samenwerking met ketenpartners/ sociale kaart. Wijze van afstemming met partners bespreken en zorgen dat uitkomsten hiervan geborgd kunnen worden in beleid en uitvoering PDCA, vgl. met verwerken uitkomsten KTO/cliëntpanels.

---

## VI. Toekomst beschermingsbewind

---

**Doel** Koerswijziging/ beleidswijziging uitwerken met medeneming van aanbevelingen (clientperspectief, informatievoorziening, samenwerking veld, etc.) .

---

**Acties**

**a. Optimaliseren keten SHV**      Hernieuwde uitgangspunten (beleidsontwikkeling)  
Visie Stress sensitieve dienstverlening  
Uitwerking plan preventie en vroegsignalering  
Convenant maken met bewindvoeders met primaire focus op kwaliteit ipv kostenbesparing

---

**b. Relatie en vertrouwen herstellen met partners in de stad**      O.a. instellen integrale klankbordgroep/ ronde tafel.  
Communicatie, vertrouwen opbouwen met cliënten en partners; uitkomsten hiervan verwerken in je beleid en uitvoering. Check hierop door middel van KTO.  
Dit is juist breder dan toekomst beschermingsbewind; gaat om gehele keten van SHV.

---

**c. Monitor SHV**      Als onderdeel van de monitoring IOG

---

## Hoofdstuk 3. Begroting

Dit is een totaalraming voor 2024 en 2025. Het gaat hier om een eerste indicatie van bedragen bij de acties. Er vindt nog verfijning en aanscherping plaats de komende maanden.

<b>Acties</b>	<b>Incidentele bedragen</b>
Aanbeveling 1 en 2 Rollen/verantwoordelijkheden, escalatielijnen	€ 680.000
Aanbeveling 3 Ambtelijk-bestuurlijk	€ 50.000
Aanbeveling 4 Cliëntperspectief	€ 370.000
Aanbeveling 5 Sensitiviteit	
Aanbeveling 6 Toekomst beschermingsbewind	€ 100.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 1.200.000</b>