Rekenkamers Hulst, Sluis en Terneuzen

Rapport vergelijkend onderzoek inzet brede welzijnsorganisaties Hulst, Sluis en Terneuzen

Definitief rapport 6 februari 2025

SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Samenvatting

Context
De decentralisatie van rijkstaken naar de gemeenten per 1 januari 2015 vormde een trendbreuk in de uitvoering van welzijnsdienstverlening. Alle drie de gemeenten belasten vanaf dat moment de traditionele welzijnsuitvoering tevens met het uitvoeren van de toegang tot voorzieningen Jeugd en gezin en Wmo en ook het Maatschappelijk Werk. In Hulst betreft dit Hulst voor Elkaar, in Sluis het nieuwe Team Porthos binnen de gemeente en in Terneuzen aan-z. Het opdrachtgeverschap en de beleidsregie liggen bij de gemeentelijke beleidsafdelingen. Het opdrachtnemer-schap en hiermee de uitvoering ligt bij de welzijnsorganisatie.

Focus
De gemeenten hebben samen met de welzijnsorganisaties een onderscheiden focus. De gemeente Hulst en Hulst voor Elkaar gaan voor *nabijheid*; lokaal werken met gebiedsteams in alle wijken en kernen. De gemeente Sluis en Team Porthos gaan voor '*integraal informeren en ondersteunen* van, jongeren, ouders, volwassenen en senioren *vanuit één plek'*. De gemeente Terneuzen en aan-z gaan voor een *bij de behoefte passende en ondersteuning* van inwoners aansluitend bij eisen en inzichten van deze tijd.

Kerngegevens
De maatschappelijke opgaven Jeugd en gezin en Wmo zijn in Zeeuws-Vlaanderen groter dan landelijk gemiddeld. Ook het percentage jongeren met jeugdhulp ligt voor alle drie de gemeenten boven het landelijke gemiddelde. Het aantal inwoners met een Wmo-voorziening in Hulst ligt onder het landelijke gemiddelde, voor Sluis erboven en Terneuzen nagenoeg op dit gemiddelde. De inzet van het aantal medewerkers per 1000 inwoners is in Sluis lager dan in Hulst en Terneuzen. Het budget per inwoner dat ten laste van de gemeente komt is voor alle drie de gemeenten ongeveer hetzelfde.

Cliëntervaringen
Conform de Wmo en de Jeugdwet is de gemeente vanaf 2016 verplicht om jaarlijks een representatief cliënt-ervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Deels komt dit op gang binnen de gemeenten, deels is het nog zoeken naar een passende uitvoering. Voor zover resultaten bekend zijn blijkt hieruit tevredenheid over de ondersteuning zelf. Uit onderzoeken over 2023 voor Jeugd en gezin Hulst en Wmo Sluis blijkt minder tevredenheid over doorlooptijden. Zicht op en beperking van doorlooptijd is breed een punt van aandacht.

Speerpunten bij actuele doorontwikkeling
Welzijnsorganisaties werken aan versterking van dienstverlening en organisatie. Binnen het onderzoek vallen de onderstaande speerpunten in de actuele doorontwikkeling op.

- Voor *Hulst voor Elkaar* zijn passende kwaliteit van de afgegeven indicatieadviezen en de organisatiecontinuïteit belangrijke speerpunten.
- Voor *Porthos Sluis* is het doorzetten en afmaken van de intensieve organisatietransitie een belangrijk speerpunt.
- De belangrijke speerpunten voor *aan-z* bij de toegang is het tijdig op- en afschalen van indicaties; binnen de welzijnsdienstverlening zijn dit door-ontwikkelen 'van zorgen voor naar zorgen dat' en het aanscherpen van rolverdeling met partners binnen het samenwerkingsnetwerk.

Regionale samenwerking
De rekenkamers signaleerden binnen het onderzoek nadrukkelijk opties tot Zeeuws-Vlaamse samenwerking bij toegang en welzijn.

- Synchroniseren van aanbod en aanpak met het oog op eenduidige informatie en aanbod aan inwoners over de grenzen van de gemeenten heen.
- Gezamenlijk ontwikkelen van innovatieve programma's en eventueel de werving van landelijke subsidies hierbij.
- Gezamenlijk afstemmen met gemeente-overschrijdende samenwerkingspartners.
- Behalen van efficiëntiewinst door bijvoorbeeld gezamenlijke inkoop van diensten en voorzieningen en het samenvoeging van hiertoe geschikte activiteiten.

Conclusies

De zorg- en welzijnsopgaven zijn fors
De decentralisatie van rijkstaken naar de gemeenten in 2015, onder meer met de Jeugdwet en Wmo, vroeg en vraagt nog steeds veel van de gemeenten en hun netwerkpartners. De afgelopen jaren neemt het voortijdig schoolverlaten zonder startkwalificatie toe binnen Hulst, Sluis en Terneuzen. De grijze druk is binnen alle drie de gemeenten groot. Ook de leefbaarheid in de steden en dorpen vraagt bijzondere aandacht.

De organisatie en de uitvoering verschilt tussen de drie gemeenten
De organisatie en de uitvoering van toegangs- en brede welzijnsactiviteiten binnen Hulst, Sluis en Terneuzen verschillen. De gemeente Hulst toont samen met stichting Hulst voor Elkaar een focus op lokale nabijheid. De gemeente Sluis en gemeentelijk team Porthos tonen een focus op integraal werken vanuit één plek. De gemeente Terneuzen en BGTS aan-z tonen een focus op vernieuwende ondersteuning passend bij de behoefte. Ook de activiteitenpakketten die de gemeenten aan de instellingen opdragen verschillen in bepaalde mate.
De beperking tot het feitenonderzoek zorgt ervoor dat binnen dit onderzoek niet zichtbaar wordt in hoeverre en hoe de verschillen in organisatie en uitvoering leiden tot verschillen in cliëntervaring en –tevredenheid binnen de drie werkgebieden.

Continue doorontwikkeling
De gemeenten en de netwerkpartners werkten èn werken hard aan het volbrengen van de complexe opgaven. Veel is geregeld en gaat goed. Op specifieke onderdelen kost passende doorontwikkeling nog moeite. Porthos Sluis werkt nadrukkelijk aan een transitie. Voor een aanzienlijk deel geschiedt doorontwikkeling voortvarend. Uit de interviews blijkt dat proactieve en co-creërende afstemming tussen beleid en uitvoering cruciaal is bij deze doorontwikkeling. Verdergaande regionale samenwerking vormt een kans

Enkele dossiers vragen extra aandacht
- Bij de toegangsactiviteiten vraagt de doorlooptijd van de eerste melding tot en met de start van ondersteuning aandacht. Daar waar er ontevredenheid is, betreft dit vaak de doorlooptijd. Gemeenten-breed zijn er zeker initiatieven tot verkorting, de resultaten van deze inspanning zijn nog niet duidelijk in beeld.
- De gemeenten zijn vanaf 2016 verplicht om jaarlijks een representatief cliënt-ervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Een sluitende en in de tijd volgbare uitvoering met duidelijk zicht op resultaten is nog beperkt in beeld.
- De gemeenten startten in 2023 gedrieën onder de noemer ‘onafhankelijk meedenken’ een pilot onafhankelijke cliëntondersteuning op. Deze pilot is on hold gezet.

Aanbevelingen

1. Geef achterblijvende dossiers prioritaire aandacht.
    - Ontwikkel expliciet zicht en grip op de doorlooptijd met hulp van coherente meetpunten en werk verder aan verkorting van deze doorlooptijd.
    - Geef de onafhankelijke cliëntondersteuning nadrukkelijker vorm, eventueel met alsnog uitvoeren van de pilot ‘onafhankelijk meedenken’. Breng de mogelijkheid tot onafhankelijk meedenken meer onder de aandacht van cliënten van jeugd- en Wmo-voorzieningen.
    - Ontwikkel expliciet zicht en grip op de (ontwikkeling in) cliëntervaringen en -tevredenheid met een coherente meetpraktijk.

2. Onderzoek proactief de toegevoegde waarde van verdere regionale samenwerking. Betrek hierbij onder meer de waarde van Zeeuws-Vlaams breed synchroniseren van het aanbod, samen optrekken bij de inzet van innovatieve programma’s en de opties tot efficiëntiewinst uit samenwerking op specifiek dossiers.

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN 1
INHOUDSOPGAVE 3
HOOFDSTUK 1 INLEIDING 4
HOOFDSTUK 2 HET ONDERZOEK 5
2.1 De aanleiding 5
2.2 De doelstelling 5
2.3. De vraagstelling 5
2.4 De aanpak 5
2.5 De afbakening 6
HOOFDSTUK 3 HET STELSEL 7
3.1 De organisaties 7
3.2 Het werkproces gemeente - welzijnsorganisatie 7
3.3 De gemeentelijke beleidskaders 7
3.4 De opdracht vanuit de gemeente aan de welzijnsorganisatie 8
3.5 Het activiteitenpakket 8
3.6 Cliëntervaringen 9
HOOFDSTUK 4 ANTWOORDEN OP DE ONDERZOEKSVRAGEN 11
4.1 Antwoord op de centrale vraag 11
4.2 Antwoord op de deelvragen 12
HOOFDSTUK 5 BESTUURLIJKE REACTIES 18
HOOFDSTUK 6 NAWOORD REKENKAMER 23
BIJLAGEN 26
Bijlage A: Nota van bevindingen Kerngegevens 26
Bijlage B: Nota van bevindingen Hulst – Hulst voor Elkaar 32
Bijlage C: Nota van bevindingen Sluis – Porthos Sluis 38
Bijlage D: Nota van bevindingen Terneuzen – aan-z 43
Bijlage E: Geraadpleegde bronnen 49

HOOFDSTUK 1 INLEIDING

Op basis van de suggesties van gemeenteraadsleden besloten de rekenkamers Hulst, Sluis en Terneuzen tot de uitvoering van een drie-gemeenten-breed vergelijkend feitenonderzoek naar de inzet van de drie brede welzijnsorganisaties. In opdracht van gemeente Hulst voert Stichting Hulst voor Elkaar brede welzijnsdiensten uit. Binnen gemeente Sluis doet de gemeentelijke afdeling Porthos Sluis dit en in opdracht van gemeente Terneuzen voert aan-z dit uit. Met dit onderzoek willen de rekenkamers inzicht geven in de feitelijke overeenkomsten en verschillen tussen de drie uitvoeringspraktijken en de mogelijke leerpunten naar de toekomst. Hierbij treft u het rapport van dit onderzoek aan.

> Met de, voor de drie Zeeuws-Vlaamse gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen gelijkluidende 'Verordening gemeentelijke rekenkamer' werden drie rekenkamers ingesteld met ingang van 1 januari 2024, een voor Hulst, een voor Sluis en een voor Terneuzen. De rekenkamers functioneren als een personele unie, dit wil zeggen dat de drie rekenkamers dezelfde personele samenstelling hebben. De rekenkamers ondersteunen de gemeenteraden van Hulst, Sluis en Terneuzen bij de kader stellende en controlerende rol.

Leeswijzer

Het rapport is gelaagd opgesteld. De lezers met weinig tijd hebben genoeg aan het lezen van de samenvatting, conclusies en aanbevelingen. De lezers die meer tijd hebben en meer willen weten over de onderzoeks-opbrengst lezen het rapport. De lezers die nog dieper willen duiken in de achtergronden lezen ook de nota's van bevindingen in bijlagen A tot en met D.

Het rapport

In hoofdstuk 2 komt eerst de aanleiding voor het onderzoek in beeld, vervolgens de doelstelling, de centrale vraagstelling, de deelvragen en de aanpak bij het onderzoek. Dit hoofdstuk sluit af met de afbakening van het onderzoek.

In hoofdstuk 3 komen de beleids- en uitvoeringspraktijk bij toegangs- en welzijnsactiviteiten binnen Hulst, Sluis en Terneuzen in beeld; kortweg 'het stelsel'. Achtereenvolgens komen aan de orde: de organisaties, het werkproces, de gemeentelijke beleidskaders, de uitvoeringsopdracht, het activiteitenpakket, de cliënttevredenheid en de belangenbehartiging.

In hoofdstuk 4 staan de antwoorden op de onderzoeksvragen. Eerst de centrale vraagstelling, vervolgens de deelvragen. De rekenkamers formuleerde de antwoorden op basis van de feiten en bevindingen die in het onderzoek naar boven kwamen.

In hoofdstuk 5 zijn de bestuurlijke reactie opgenomen, en in hoofdstuk 6 het nawoord van de rekenkamers.

De bijlagen
In de bijlagen zijn de nota's van bevindingen opgenomen. In bijlage A de kerngegevens, bijlage B Hulst – Hulst voor Elkaar, bijlage C Sluis – Team Porthos en bijlage D Terneuzen – aan-z. In bijlage E tot slot zijn de geraadpleegde bronnen benoemd.

HOOFDSTUK 2 HET ONDERZOEK

In dit hoofdstuk komt eerst de aanleiding voor het onderzoek in beeld, vervolgens de doelstelling, de centrale vraagstelling, de deelvragen en de aanpak bij het onderzoek. Dit hoofdstuk sluit af met de afbakening van het onderzoek.

2.1 De aanleiding

Op basis van de suggesties van gemeenteraadsleden en gesprekken met de begeleidingscommissies besloten de rekenkamers tot de uitvoering van een drie-gemeenten-breed vergelijkend onderzoek naar (de leerpunten bij) de inzet van de drie brede welzijnsorganisaties. In opdracht van gemeente Hulst voert Stichting Hulst voor Elkaar de diensten uit. Binnen gemeente Sluis doet de gemeentelijke afdeling Porthos Sluis dit. In opdracht van gemeente Terneuzen doet de Benelux Groepering voor Territoriale Samenwerking (BGTS) aan-z dit.

Binnen de gemeenteraden spelen er vragen over de inzet, uitvoering en effecten van de drie brede welzijnsorganisaties. De vragen van de gemeenteraden verschillen per gemeente. Het vergelijkend onderzoek naar de welzijnsdienstverlening 1) raakt bestaand beleid, 2) heeft een maatschappelijk belang, 3) biedt perspectief op lessen naar de toekomst.

2.2 De doelstelling

Met het vergelijkend onderzoek naar de brede welzijnsorganisatie binnen de drie gemeenten beogen de rekenkamers inzicht te geven in:

- de feitelijke verschillen en overeenkomsten tussen de drie uitvoeringspraktijken
- de leerpunten naar de toekomst.

2.3. De vraagstelling

Als *centrale vraagstelling* formuleerden de rekenkamers:
Hoe verloopt, per gemeente, de opdrachtverstrekking en uitvoering van toegang- en welzijnsdiensten in Hulst door Hulst voor Elkaar, in Sluis door Porthos en in Terneuzen door aan-z en wat zijn van hieruit mogelijke leerpunten naar de toekomst?

Aanvullend op de centrale vraag formuleerde de rekenkamers de onderstaande *deelvragen*:

1. Wat zijn, per gemeente, de speerpunten van beleid?
2. Welke opdracht geeft ieder van de drie gemeenten aan diens brede welzijnsorganisatie?
3. Wat zijn, per welzijnsorganisatie, de opvallende kenmerken van de uitvoeringspraktijk?
4. Wat zijn, per gemeente en welzijnsorganisatie, de cruciale kerngegevens?
5. Hoe wordt er Zeeuws-Vlaams breed samengewerkt door gemeenten en welzijnsorganisaties?
6. Welke leerpunten op weg naar doorontwikkeling van de brede welzijnsdienstverlening in Zeeuws-Vlaanderen zijn in beeld?

2.4 De aanpak

Het vergelijkend onderzoek zou zich richten op feiten èn ervaringen. Door een publicatie in de krant over Porthos Sluis hebben de rekenkamers, na afstemming met de gemeenten, besloten om het onderzoek (voor nu) te beperken tot het feitenonderzoek.

Het onderzoek is gefaseerd uitgevoerd.

1. Voorbereiding = oriëntatie op het object van onderzoek -> concept onderzoeksopzet
2. Vooronderzoek = verkenning bronnen en startgesprekken -> definitieve onderzoekopzet
3. Inventariserend feitenonderzoek = bronnenonderzoek + interviews + verdiepend onderzoek + opmaken bevindingen en analyse -> conceptrapport exclusief conclusies en aanbevelingen.

4. Hoor en wederhoor ambtelijk en het bestuur van de welzijnsorganisaties + opmaken conclusies en aanbevelingen -> definitief rapport.
5. Reactie door de colleges van de gemeenten met eventueel een nawoord door de rekenkamers.
6. Presentatie aan gemeenteraden en publicatie.

2.5 De afbakening

De gemeentelijke opgaven, vallend onder de noemer welzijn, zijn breed en veelomvattend. Niet alle aspecten van deze opgaven worden uitgevoerd door de genoemde brede welzijnsorganisatie. Dit onderzoek beperkt zich tot het pakket activiteiten dat de onderscheiden welzijnsorganisaties binnen hun gemeente uitvoeren.

Het onderzoek betreft een feitenonderzoek, niet een onderzoek naar brede impact en ervaringen.

Het onderzoek is niet primair gericht op het financieel belang van de gemeente.

HOOFDSTUK 3 HET STELSEL

In dit hoofdstuk komen de beleids- en uitvoeringspraktijk bij toegangs- en welzijnsactiviteiten binnen Hulst, Sluis en Terneuzen in beeld; kortweg 'het stelsel'. Achtereenvolgens komen aan de orde: de organisaties, het werkproces, de gemeentelijke beleidskaders, de uitvoeringsopdracht, het activiteitenpakket, de cliënttevredenheid en de belangenbehartiging. In dit hoofdstuk komen de hoofdlijnen in beeld, voor details per gemeente zie de bijlagen B tot en met D.

3.1 De organisaties

Hulst voor Elkaar is een stichting die subsidie ontvangt van de gemeente Hulst. De gemeente is opdrachtgever en beleidsregisseur. Hulst voor Elkaar is opdrachtnemer en uitvoerder. Hulst voor Elkaar typeert zichzelf als een relatief jonge lerende organisatie. Zij werkt naast de drie vaste locaties vooral vanuit de dorpshuizen, wijkcentra en scholen binnen de gemeente. Speciaal voor Hulst voor Elkaar is dat de medewerkers functioneren vanuit 5 integrale gebiedsteams, niet vanuit inhoudelijke vak-teams. Hiernaast functioneren drie ondersteunende teams binnen de organisatie.

Team Porthos voert vanuit de gemeente Sluis de toegangs- en welzijnsactiviteiten uit. Binnen de gemeente is de beleidsvorming ondergebracht bij Team Beleid, de uitvoering bij Team Porthos. Deze teams werken parallel aan elkaar en in co-creatie. Team Porthos is nadrukkelijk in transitie. Zij werkt voornamelijk vanuit het gemeentehuis in Oostburg. De medewerkers functioneren vanuit de vak-teams Werk en Inkomen, Jeugd en Gezin, Wmo en Leefbaarheid en Burgerparticipatie.

Aan-z is een grensoverschrijdend openbaar lichaam. Zij biedt, naast een uitgebreid pakket toegang- en welzijnsdiensten in Terneuzen, een beperkter welzijnsaanbod binnen de Belgische gemeenten Assenede, Kaprijke, Sint-Laureins en Wachtebeke. Aan-z ontvangt bijdragen en subsidies van de gemeente Terneuzen. De gemeente is opdrachtgever en beleidsregisseur. Aan-z is opdrachtnemer en uitvoerder. Aan-z werkt vanuit 3 hoofdlocaties, 7 inlooppunten en is structureel aanwezig op alle scholen. De medewerkers functioneren vanuit de inhoudelijke vak-teams Jeugd en gezin, Wmo, Maatschappelijk werk, Jeugd en jongerenwerk, Welzijn en vrijwilligerswerk en de ondersteunende teams Support en Directie en staf.

3.2 Het werkproces gemeente - welzijnsorganisatie

Op hoofdlijnen werken de gemeente en de uitvoerder grofweg langs hetzelfde werkproces. De onderdelen van dit proces zijn: de opgaven (wettelijk en zelf bepaald) -> relevant beleid -> opdracht / resultaatverwachting -> uitvoeringsplan -> uitvoering -> periodieke rapportage -> verantwoording.

Veel strategische, tactische en operationele afstemming tussen gemeenten en uitvoerders vinden plaats. Dit gebeurt enerzijds langs de formele structuren en anderzijds naar behoefte in het directe contact onderling.

Wat opvalt in de werkprocessen.

- Hulst kent de 'inbreekmogelijkheid'. In uitzonderingssituaties kunnen in onderling overleg lopende het jaar wijzigingen in activiteiten en / of budget plaats vinden
- Het werkproces in Sluis loopt intern binnen de gemeente met de hier bekende Planning & Control stappen en korte lijnen van afstemming.
- In Terneuzen is het werkproces relatief sterk uitgewerkt en vastgelegd in onder meer een samenwerkingsovereenkomst en afstemming binnen strategische, tactische en operationele gremia. Jaarlijks stelt de gemeente prioriteiten vast.

3.3 De gemeentelijke beleidskaders

Binnen alle drie de gemeenten is beleid vastgelegd in een bestuurs- of coalitieakkoord en voor Sluis en Terneuzen ook in een beleidsplan Sociaal Domein. Hiernaast zijn door de gemeenten naar bevind van zaken specifieke beleidsplannen, uitvoeringsplannen en verordeningen vastgesteld.

Afgaand op de bestuurs- of coalitieakkoorden vallen de volgende speerpunten per gemeente op.

- Het bestuur van Hulst ziet grote uitdagingen. Meer mensen hebben zorg en ondersteuning nodig. Dit levert de opdracht tot efficiënte en effectieve dienstverlening op. De gemeente zal hard vasthouden aan het uitgangspunt dat mensen de zorg moeten ontvangen die zij nodig hebben. Niet meer, maar zeker niet minder.
- De coalitie van Sluis gaat uit van de behoeften en mogelijkheden van de inwoners. Zij werkt integraal en multidisciplinair over de grenzen van wetten en financieringsstromen heen en intensief samen met ketenpartners. Middelen zijn schaars, de gemeente blijft effectiviteit van voorzieningen onderzoeken.
- Het bestuur van Terneuzen zet in op een gezonde gemeente. Hulp voor mensen die ondersteuning nodig hebben. Met preventie voorkomen dat problemen ontstaan.

3.4 De opdracht vanuit de gemeente aan de welzijnsorganisatie

De opdrachten van de gemeenten aan de welzijnsorganisaties zijn / worden op onderscheiden wijzen vastgelegd.

- De uitvoeringsopdracht van de gemeente Hulst aan Hulst voor Elkaar wordt, na onderlinge afstemming, jaarlijks vastgelegd in een uitvoeringsovereenkomst.
- Sluis formuleerde een opdracht voor Porthos bij de start in 2016. Deze opdracht geldt tot nu toe. Het beleidsplan Sociaal Domein schept de kaders voor de uitvoering door Porthos. Deze kaders, mede met effecten van de lopende transitieaanpak, landen in (concrete) uitvoeringsplannen.
- De structurele opdracht voor aan-z is vastgelegd in de Samenwerkingsovereenkomst tussen aan-z en gemeente Terneuzen (2018). De specifieke jaaropdrachten voor aan-z, inclusief de prioriteiten, brengt de gemeente Terneuzen onder in een apart document; de meest recente is de ‘Opdracht aan-z 2024’.

Kijkend naar de opdrachten vallen de volgende punten op.

- Gemeente Hulst vult jaarlijks de structurele opdracht naar bevind van zaken aan met actuele project- en/of programmaopdrachten.
- De opdracht vanuit de gemeente Sluis is voorafgaand aan de start per 2016 vastgelegd. Deze opdracht is sindsdien niet formeel gewijzigd. In de praktijk voert Porthos voert uit wat vanuit de historie als breed takenpakket sociaal domein gegroeid is en vooral wat ‘nodig is voor de inwoners’.
- Gemeente Terneuzen geeft in de jaarlijkse opdracht aan aan-z naast de structurele taken ook jaartaken, specifieke project- en programmaopdrachten en prioriteiten mee.

3.5 Het activiteitenpakket

Voor inwoners van de gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen staat een breed scala aan sociaal-maatschappelijke activiteiten open; dit per gemeente onder verschillende noemers en in verschillende rubricering. Zie hieronder een globaal overzicht van de activiteiten die de brede welzijnsorganisaties Hulst voor Elkaar, Porthos Sluis en aan-z uitvoeren in opdracht van hun gemeenten. In iedere gemeente zijn, naast ‘de brede welzijnsorganisatie’, ook andere organisaties actief met aanpalende welzijnsdiensten.

Activiteiten	**Hulst voor Elkaar**	**Porthos Sluis**	**aan-z**
Jeugd en gezin			
Opvoedondersteuning			X
Toegang naar externe voorzieningen	X	X	X
Aanvullende programma’s	X	X	X
Wmo			
Toegang naar externe voorzieningen	X	X	X
Aanvullende programma’s	X	X	X
Maatschappelijk werk	X	X	X

Onafhankelijke cliëntondersteuning	X	X	X
Welzijn en preventie Doelgroepgerichte programma's en activiteiten Ondersteuning inzet vrijwilligers Ondersteuning mantelzorg	 X X X	 X X X	 X X X
Sport	X	X	
Kunst en cultuur (tot eind 2023)	(X)		
Beheer welzijnsaccommodaties	X		
Werk, inkomen en schuldhulpverlening		X	
Inburgering		X	
Publieke gezondheid, geestelijke gezondheidszorg, en aanpak personen met verward gedrag		X	X

Afgaand op het activiteitenpakket vallen de volgende punten op.

- De gemeente Hulst draagt ook taken inzake Sport en bewegingsactiviteiten en Accommodatiebeheer op aan Hulst voor Elkaar. Tot 2023 ook taken Kunst en Cultuur, maar dat stopt als apart pakket per 2024.
- De gemeente Sluis brengt naast taken uit de Jeugdwet en Wmo ook taken uit de Participatiewet, de Wet schuldhulpverlening en de Wet inburgering onder bij Porthos.
- De gemeente Terneuzen brengt opvoedondersteuning onder bij aan-z.

3.6 Cliëntervaringen

Conform de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet zijn de gemeenten vanaf 2016 verplicht om jaarlijks een representatief cliënt-ervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Sinds 2021 staat het gemeenten vrij om zelf een methode te kiezen om de cliëntervaringen te meten. Wel moeten de elementen toegang, kwaliteit en effect terugkomen in de opzet.

In de werkpraktijk is deze verplichting in de drie gemeenten deels, nog niet volledig, ten uitvoer gekomen. De resultaten van de uitgevoerde metingen zijn weinig tot niet vergelijkbaar met elkaar. De gebruikte methoden, gestelde vragen en wijzen van uitvoeren verschillen te veel. Dit geldt zowel voor de Jeugdwet als de Wmo.

Bij de rapporten over Cliëntervaringen vallen onderstaande punten op.

- Voor Hulst tonen cliënten jeugdhulp zich over 2023 tevreden over de ondersteuning zelf, minder tevreden over de doorlooptijd en bejegening. Cliënten Wmo tonen zich tevreden over de ondersteuning en voldoende tevreden over de toegang.
- Voor Sluis is er geen representatief onderzoek onder cliënten jeugdhulp beschikbaar, de respons was te laag. De gemeente onderzoekt hoe ze beter vorm kan geven aan het onderzoek. De cliënten Wmo tonen zich tevreden over de ondersteuning en minder tevreden over het wachten tot het eerste formele contact en tot de start van de hulp.
- Voor Terneuzen kwamen er uit het onderzoek over 2023 onder cliënten jeugdzorg veel sprekende verhalen naar boven, echter geen representatief beeld voor de hele doelgroep. De Wmo-cliënten tonen zich over het algemeen tevreden over de ondersteuning en over de toegang.

3.7 Belangenbehartiging en ondersteuning van inwoners en cliënten

Belangenbehartiging en ondersteuning van cliënten geschiedt globaal langs twee lijnen. Enerzijds is er de onafhankelijke cliëntenondersteuning. Anderzijds zijn er per gemeente een of meer adviesraden.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om cliëntondersteuning te organiseren voor alle burgers. Een cliëntondersteuner denkt met de cliënt mee, helpt de cliënt om inzicht te krijgen in diens situatie en geeft daarbij zo nodig informatie en advies. Dit kan gaan om vragen op allerlei gebieden: wonen,

inkomen, werk of dagbesteding, zorg, contacten. Een cliëntondersteuner kan iemand bij voorbeeld helpen bij het voorbereiden op en voeren van het keukentafelgesprek, bij een eventuele beroepsprocedure en bij het zoeken en vinden van de hulp en steun die bij hem of haar past.

Alle drie de gemeenten voeren de wettelijke taak tot cliëntondersteuning uit in de vorm van ‘een onafhankelijke meedenker’, ondergebracht bij de welzijnsuitvoering. Omwille van de onafhankelijkheid denkt een functionaris vanuit de ene gemeente mee met inwoners van een andere gemeente. Beoogd was om de onafhankelijk meedenker vanuit een Zeeuws-Vlaams brede pilot in de periode 2023-2024 door te ontwikkelen. De afspraak tot de pilot blijft actueel, de uitvoering is tijdelijk on-hold gezet vanuit Sluis. De actuele uitvoering van ondersteuning vindt plaats binnen de drie gemeenten.

Adviesraden

Binnen de drie gemeenten functioneren diverse, onafhankelijk opererende, adviesraden. Zij halen op wat er in de samenleving speelt. Deze informatie helpt hen om de gemeente te adviseren bij de inrichting en uitvoering van betrokken taken.

	Hulst	*Sluis*	*Terneuzen*
Adviesraad Sociaal Domein / Sociale Zaken	X	X	X
Seniorenraad	X		
Raad voor Maatschappelijke en Demografische Ontwikkeling (RMDO)		X	

HOOFDSTUK 4 ANTWOORDEN OP DE ONDERZOEKSVRAGEN

In dit hoofdstuk staan de antwoorden op de onderzoeksvragen. Eerst de centrale vraagstelling, vervolgens de deelvragen. De rekenkamers formuleerde de antwoorden op basis van de feiten en bevindingen die in het onderzoek naar boven kwamen.

4.1 Antwoord op de centrale vraag

Hoe verloopt, per gemeente, de opdrachtverstrekking en uitvoering van toegang- en welzijnsdiensten in Hulst door Hulst voor Elkaar, in Sluis door Porthos en in Terneuzen door aan-z en wat zijn van hieruit mogelijke leerpunten naar de toekomst?

Het verloop op hoofdlijnen

De opdrachtverstrekking en uitvoering van toegang- en welzijnsdiensten bestaat globaal binnen alle drie de gemeenten uit de volgende stappen:

1. Uitgangspunt zijn de maatschappelijke opgaven. Voor een belangrijk deel zijn deze maatschappelijke opgaven verankerd in wettelijke taken voor de gemeenten. Voor een deel benoemt de gemeente zelf aanvullende opgaven.
2. De gemeenten stelt relevant beleid en uitvoeringskaders vast.
3. De gemeente kiest wat zij zelf uitvoert en wat zij opdraagt aan derden. De gemeente stelt de opdracht aan derden vast.
4. De uitvoerende organisatie, dit kan de betrokken afdeling binnen de gemeenten zijn, stelt een uitvoeringsplan en begroting op. Desgewenst geeft de gemeente akkoord op dit uitvoeringsplan. De gemeente stelt het budget beschikbaar.
5. De uitvoerende organisatie voert de taken uit. Periodieke rapportage en afstemmingsoverleg tussen de gemeente en de welzijnsorganisatie vindt plaats.
6. De welzijnsorganisatie of gemeentelijke afdeling verantwoordt zich over de voortgang, resultaten en het ingezette budget; naar behoefte kan periodiek overleg tussentijds binnen het jaar plaatsvinden, in ieder geval per jaar achteraf.
7. Afhankelijk van de gemeente stelt het college of de gemeente(raad) de beschikking of de jaarstukken vast.

De keuzes de uitdagingen en wat uniek is per gemeente

Hulst

- *De keuze:* Gemeente Hulst en Hulst voor Elkaar gaan voor *nabijheid*; lokaal werken met gebiedsteams aanwezig in alle wijken en kernen
- *De uitdaging:* Het samengaan van enerzijds in de leefwereld dicht bij mensen aanwezig zijn met het generieke gebiedsteam in wijken en kernen en anderzijds in de systeemwereld de kwaliteit van processen en resultaten borgen, ook nog eens binnen de financiële grenzen.
- *Wat uniek* is: Bij twee-staps-aanpak bij de toegang: 1) Hulst voor Elkaar doet de intake en de keukentafelgesprekken en verstrekt per casus een advies aan de gemeente en 2) de gemeente toetst het advies en verstrekt de beschikking.

Sluis

- *De keuze:* Gemeente Sluis en Team Porthos gaan voor '*integraal* informeren en ondersteunen van, jongeren, ouders, volwassenen en senioren vanuit één plek'
- *De uitdaging:* de actuele transitie van Team Porthos spoedig doorzetten naar een stabiele werkpraktijk in control waarbij vervolgens de energie naar uitvoering en versterking van de kerntaken gaat.
- *Wat uniek is:* Team Beleid en Team Porthos werken binnen de organisatie parallel aan elkaar in interactieve co-creatie, de lijnen zijn kort.

Terneuzen

- *De keuze:* Gemeente Terneuzen en aan-z gaan voor een *inhoudelijk passende ondersteuning* van inwoners aansluitend bij de behoefte en de eisen en inzichten van deze tijd.

- *De uitdaging:* Het 'voorliggend veld' door ontwikkelen; van individueel werken naar groepswerken, wijkgericht kijken en werken, gebruik maken van burgerkracht en sluitende rolverdeling tussen netwerkpartners.
- *Wat uniek is:* Betrokken functionarissen van de gemeente en aan-z werken samen aan het signaleren, ontwikkelen en uitvoeren van de gewenste innovaties in de dienstverlening; de aanpak eenzaamheid is een mooi voorbeeld.

Mogelijke leerpunten naar de toekomst

De binnen het onderzoek gesignaleerde leerpunten binnen de lokale praktijken betreffen op hoofdlijnen:

- hoe door te ontwikkelen naar een meer integrale ondersteuning op maat van inwoners die dit nodig hebben; voor de toegangstaken met een passende doorlooptijd, voor de welzijnstaken met een goede aanwezigheid in wijken en kernen, aansluitend bij burgerkracht
- hoe om te gaan met 'dossiers die (te) lang blijven hangen' zoals bijvoorbeeld greep op doorlooptijden, doorontwikkeling van de onafhankelijke meedenkers, passend onderzoek naar cliëntervaringen
- hoe meer zicht te krijgen op resultaten en maatschappelijke effecten?

Zie voor meer uitwerking van deze leerpunten de nota's van bevindingen B t/m D onder 8. doorontwikkeling.

De binnen het onderzoek gesignaleerde leerpunten bij de gemeente-overschrijdende regionale Zeeuws-Vlaamse samenwerking betreffen:

- hoe synchroniseren van aanbod en aanpak tussen gemeenten met het oog op een eenduidig aanbod aan inwoners over de grenzen van de gemeenten heen
- hoe is meer gezamenlijk op te treden bij onder meer de ontwikkeling van innovatieve programma's, afstemming met gemeente-overschrijdende samenwerkingspartners en het oplossen van personele vraagstukken
- in hoeverre en hoe is efficiëntiewinst te behalen bij onder meer gezamenlijke inkoop van diensten en voorzieningen en bij samenvoeging van backoffice activiteiten?

Zie voor meer toelichting het antwoord op deelvraag 5.

4.2 Antwoord op de deelvragen

1. Wat zijn, per gemeente, de speerpunten van beleid?

Afgaand op de relevante inhoud van de bestuurs- coalitieakkoorden komen per gemeente de onderstaande speerpunten in beeld.

De gemeente *Hulst* ziet steeds meer mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben. Zij moeten deze krijgen. Niet meer en zeker niet minder. De uitdaging is om deze zorg en ondersteuning uit te voeren met de beschikbare financiële middelen.

De gemeente *Sluis* zet in op integraal werken over de grenzen van wetten en financieringsstromen heen. De zorgkloof (vraag – aanbod) neemt toe. De gemeente wil nog meer dan voorheen inzetten op preventie en ombuiging van zorg naar welzijn.

De gemeente *Terneuzen* zet in op een gezonde gemeente. Passende hulp voor mensen die ondersteuning nodig hebben. Met preventie zoveel mogelijk voorkomen dat problemen ontstaan.

Reflectie rekenkamers

- Voor de gemeenten is het nog steeds een zoektocht hoe de, in 2015 gedecentraliseerde taken, uitgevoerde kunnen worden met zowel passende ondersteuning van inwoners als uitvoering binnen de budgettaire kaders.
- De rekenkamers treffen bij alle drie de gemeenten relatief veel intentioneel getoonzette beleidsteksten aan. In samenwerking met elkaar concretiseren de beleidsfunctionarissen en

uitvoerende functionarissen binnen de welzijnsorganisaties deze intentionele beleidsdoelen naar een werkende toegangs- en welzijnspraktijk. Veel aanscherping vindt plaats ‘in het werk’.

2 Welke opdracht geeft ieder van de drie gemeenten aan diens brede welzijnsorganisatie?

De gemeente *Hulst* verstrekt een structurele opdracht aan Hulst voor Elkaar tot enerzijds het uitvoeren van de toegangsactiviteiten op grond van de Jeugdwet en de Wmo en anderzijds de brede welzijnsactiviteiten mede op grond van het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA). Hiernaast draagt de gemeente ook op tot de uitvoering van sportactiviteiten en beheer van accommodaties. Gemeente Hulst vult de structurele opdracht naar bevinden aan met actuele project- / programmaopdrachten. De opdracht
wordt jaarlijks bijgesteld en daalt neer in een uitvoeringsovereenkomst.

De interne opdracht binnen de gemeente Sluis aan Porthos betreft de integrale taakuitvoering vanuit het brede pakket van Participatiewet, Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning, Wet inburgering en Wet schuldhulpverlening. De opdracht binnen de gemeente *Sluis* aan Porthos is voorafgaand aan de opstart per 1 januari 2016 geformuleerd en sindsdien niet actief bijgesteld. Een geactualiseerde opdracht gaat eind 2024 neerdalen in het teamplan en de clusterplannen die momenteel in ontwikkeling zijn.

De structurele opdracht van de gemeente *Terneuzen* aan aan-z betreft de toegang voor Jeugd en gezin en Wmo, specifieke eerstelijns ondersteuning van cliënten en brede welzijnsdiensten. Deze opdracht is vastgelegd in de Samenwerkingsovereenkomst tussen aan-z en gemeente Terneuzen (2018). Per jaar verstrekt de gemeente ter aanvulling en specificering een meer inhoudelijke jaaropdracht met hieraan gekoppelde prioriteiten.

Reflectie rekenkamers

- Alle drie de gemeenten dragen toegangstaken Jeugd en gezin en Wmo op aan de welzijnsorganisatie. In de uitvoering van eerste lijn individuele ondersteuning van cliënten lijkt aan-z meer te doen dan Hulst voor Elkaar en zeker Porthos.
- Enerzijds is er de formele opdracht. Anderzijds is er concretisering van de opdracht in de samenspraak tussen gemeentelijke beleidsfunctionarissen en de leiding van welzijnsorganisatie. De proactieve en co-creërende afstemming tussen deze functionarissen, zo blijkt uit het onderzoek, is cruciaal voor de effectieve uitvoering van de opdracht.

3. Wat zijn, per welzijnsorganisatie, de opvallende kenmerken van de uitvoeringspraktijk?

Op basis van voortschrijdend inzicht verbreden de rekenkamers deze deelvraag en hiermee het antwoord. De formulering ‘welzijnsorganisatie’ verbreden we naar ‘gemeente èn de welzijnsorganisatie’. De formulering ‘uitvoeringspraktijk’ verbreden we naar ‘beleids- en uitvoeringspraktijk’.

De rekenkamers kwamen de onderstaande opvallende kenmerken tegen in de onderscheiden praktijken.

Hulst

- De gemeentelijke beleidskaders zijn deels verouderd maar gelden nog wel. Zij worden in het eerste halfjaar van 2025 herijkt.
- De gemeente Hulst verstrekt een subsidie aan Hulst voor Elkaar conform de reguliere subsidieverordening. De partners vragen zich af of de subsidievorm, met de specifieke vereisten, nog steeds een goede keuze is voor de (financiële) werkrelatie tussen de gemeente Hulst en Stichting Hulst voor Elkaar?
- In de opdracht en hiermee het activiteitenpakket van Hulst voor Elkaar zijn Sport en Beheer welzijnsaccommodaties opgenomen, tot en met 2023 ook Kunst en cultuur.

- Hulst voor Elkaar organiseert het werk vanuit gebiedsteams. Zij voert de activiteiten uit vanuit de dorpshuizen, wijkcentra en scholen. Zij is aanwezig in alle kernen en wijken binnen de gemeente.
- Bij maatwerkvoorzieningen doet Hulst voor Elkaar de intake en de keukentafelgesprekken. Zij verstrekt een advies aan de gemeente. De gemeente toetst het advies en verstrekt de beschikking. De partners werken continue aan de doorontwikkeling van dit proces.
- Hulst voor Elkaar typeert zichzelf als een relatief jonge en lerende organisatie, soms nog zoekend. Met herhaaldelijke wisselingen in het bestuur is de bestuurlijke continuïteit een punt van aandacht. Dit geldt ook voor de werving van passend personeel.

Sluis
- Sinds 1 januari 2016 voert de gemeente Sluis een integraal pakket aan toegangs- en welzijnsactiviteiten uit in eigen beheer. Binnen de gemeente functioneert het 'Team Porthos. Binnen Porthos is een heel breed pakket van taken ondergebracht. Eén plek dus voor integrale informatie aan en ondersteuning van jongeren, ouders, volwassenen en senioren.
- De beleidsvorming ondergebracht bij 'Team Beleid', de relevante uitvoering bij 'Team Porthos'. Deze teams werken binnen de organisatie parallel een elkaar en in interactieve co-creatie. Van een formele rolverdeling opdrachtgever – opdrachtnemer is geen sprake. Leden van de twee teams zijn ook collega's; elkaar aanspreken kan moeite kosten.
- Binnen Team Porthos zijn naast de taken vanuit de Jeugdwet en Wmo ook taken vanuit de Participatiewet en de Wet Schuldhulpverlening en de Wet inburgering opgenomen.
- Team Porthos is nadrukkelijk in transitie. Een heroriëntatie vindt plaats op de opgave, de organisatie, de taken, de omvang, de werkprocessen en de cultuur. De teamleider is de afgelopen jaren herhaaldelijk gewisseld.
- Porthos voert de activiteiten voornamelijk uit vanuit één locatie.

Terneuzen
- Als 'Benelux Groepering voor Territoriale Samenwerking (BGTS) biedt aan-z naast het brede pakket in Terneuzen ook een beperkter welzijnsaanbod aan binnen de Belgische gemeenten Assenede, Kaprijke, Sint-Laureins en Wachtebeke (de laatste tot en met eind 2024).
- In 2021 vond een herinrichting van de governance-verhouding tussen gemeente Terneuzen en aan-z plaats. Binnen aan-z trad een nieuw directie aan. Betrokken functionarissen getuigen binnen het onderzoek van een intensieve en constructieve inhoud- en resultaatgericht samenwerking.
- Aan-z en de gemeente werken gezamenlijk aan een steeds passender aanbod voor inwoners. Aandacht krijgen het tijdig op- en afschalen van indicaties, wijkgericht werken, de inzet van burgerkracht (van zorgen voor naar zorgen dat), van individueel naar groepsgericht werken. Ook werken zij aan een passende rolverdeling met aanpalende organisaties bij de uitvoering van opgaven.

Reflectie rekenkamers
Alle drie de werkpraktijken kennen krachten en leerpunten. De ervaringen van de betrokken functionarissen en de burgers / cliënten met de onderscheiden werkpraktijken waren geen onderdeel van het feitenonderzoek. Hiermee kwam nog beperkt in beeld wat de specifieke krachten en leerpunten per werkpraktijk zijn.

4. Wat zijn, per gemeente en welzijnsorganisatie, de cruciale kerngegevens?

De scores op de kerngegevens zelf zijn weergegeven in Bijlage A: Nota van bevindingen kerngegevens. De kerngegevens betreffen: 1) de maatschappelijke opgaven; 2) de maatschappelijke steunkracht, 3) de inzet Jeugd en gezin, 4) de inzet Wmo, 5) de algemene druk van voorzieningen en 6) de inzet door de organisaties in de toegang en het welzijnswerk.

Het algemene beeld bij de kerngegevens over de drie gemeenten heen is gemêleerd. Er is niet een gemeente die dominant op veel of alle gegevens hoger of lager scoort. Hierbij het overzicht met opvallende scores per gemeente.

Hulst

- Het voortijdig schoolverlaten zonder startkwalificatie neemt sterkt toe van 2020 naar 2023.
- De grijze druk is groter dan gemiddeld in Nederland.
- De eenzaamheid neemt sterk toe van 2020 naar 2022
- Mantelzorg neemt af van 2020 naar 2022.
- Het percentage jongeren met jeugdhulp is hoog, maar neemt af van 2021 naar 2023
- Het aantal besluiten tot een voorziening Jeugd en Gezin neemt fors toe van 2020 naar 2023.
- De inzet van het gemeentelijk budget stijgt fors van 2020 naar 2023.

Sluis

- Het voortijdig schoolverlaten zonder startkwalificatie neemt sterkt toe van 2020 naar 2023.
- De grijze druk is groter dan gemiddeld in Nederland.
- Mantelzorg neemt af van 2020 naar 2022.
- Vrijwilligerswerk neemt af van 2020 naar 2022.
- Het percentage jongeren met jeugdhulp is hoog en nam snel toe van 2021 naar 2023
- Het aantal besluiten tot een voorziening Jeugd en Gezin neemt fors af van 2020 naar 2023
- Het aantal unieke cliënten met een Wmo voorziening per 1000 inwoners neemt toe van 2020 naar 2023
- Het aantal besluiten tot een voorziening Wmo neemt fors af van 2020 naar 2023
- De inzet van het aantal fte's per 1000 inwoners door Porthos Sluis is minder dan bij Hulst voor Elkaar en aan-z.
- De inzet van het gemeentelijk budget daalt licht van 2020 naar 2023.

Terneuzen

- Het voortijdig schoolverlaten zonder startkwalificatie neemt sterkt toe van 2020 naar 2023.
- De grijze druk is groter dan gemiddeld in Nederland.
- Mantelzorg neemt af van 2020 naar 2022.
- Het percentage jongeren met jeugdhulp is hoog, maar neemt af van 2021 naar 2023 (waarschijnlijk een administratieve aanpassing)
- Het aantal besluiten Jeugd en Gezin neemt toe van 2020 naar 2023
- Het aantal unieke cliënten met een Wmo voorziening per 1000 inwoners neemt fors toe van 2020 naar 2023 (in belangrijke mate veroorzaakt door een stelselwijziging)
- Het aantal besluiten Wmo neemt fors toe van 2020 naar 2023
- De inzet van het aantal fte's per 1000 inwoners door aan-z neemt toe van 2020 naar 2023.
- De inzet van het gemeentelijk budget stijgt van 2020 naar 2023.

Reflectie rekenkamers

- De maatschappelijke opgaven zijn voor de Zeeuws-Vlaamse gemeenten bovengemiddeld, hiermee ook de druk op de uitvoering.
- De rekenkamers missen meetgegevens bij de doorlooptijden waarmee vergelijking hierop tussen de drie werkpraktijken niet mogelijk is. Dit komt door onduidelijkheden en verschillen in (interpretaties van) het startmoment en het eindmoment en ook door onvolkomenheden in administraties.
- De rekenkamers missen meetgegevens waardoor vergelijking op cliënttevredenheid tussen de drie werkpraktijken niet mogelijk is.

5. Hoe wordt er Zeeuws-Vlaams breed samengewerkt door gemeenten en welzijnsorganisaties?

Regionale samenwerking op Zeeuws-Vlaams niveau vindt veelvuldig plaats, zowel met betrekking tot de toegang- als tot de welzijnsactiviteiten. De samenwerkingsactiviteiten blijken veelvormig. Deels periodiek en gestructureerd, deels op afroep van een van de partners, deels bilateraal en deels trilateraal. Hieronder benoemen de rekenkamers de meest cruciale samenwerkingsvormen tussen de gemeenten en tussen de welzijnsorganisaties.

> Er zijn ook bovenregionale samenwerkingsverbanden op provinciaal en landelijk niveau. Deze bovenregionale samenwerkingsverbanden vormden geen onderdeel van dit onderzoek.

Afstemming over toegang- en welzijn-gerelateerde (beleids-)zaken tussen de gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen

1. Adhoc afstemming over 'dat wat zich voordoet'
2. Periodiek afstemmingsoverleg Jeugd en gezin.
3. Maandelijks overleg huiselijk geweld en kindermishandeling.
4. Periodiek afstemmingsoverleg Wmo.
5. Gezamenlijke inkoop Jeugd en gezin en Wmo.

Afstemming tussen de welzijnsorganisatie Hulst voor Elkaar, aan-z en Porthos Sluis

1. Ad hoc afstemming op strategisch, tactisch en operationeel niveau over 'dat wat zich voordoet'.
2. Oriëntatie op, voorbereiding van en /of uitvoering van specifieke programma's, waaronder:
   - aanpak eenzaamheid
   - sterke lokale teams.

Reflectie rekenkamers

- Samenwerking tussen gemeenten en welzijnsorganisaties welzijn vindt in verschillende vormen plaats. De rekenkamers krijgen moeilijk zicht op het al dan niet structurele karakter hiervan en de urgentie hierbij.
- De afstemming tussen Hulst voor Elkaar en aan-z onderling is intensiever dan met Team Porthos.

6. Welke leerpunten op weg naar doorontwikkeling van de brede welzijnsdienstverlening in Zeeuws-Vlaanderen zijn in beeld?

Per gemeente

Bij de rekenkamers komen de onderstaande leerpunten bij de doorontwikkeling van de toegangs- en welzijnsdienstverlening per gemeente in beeld. Ter toelichting zie in de Nota's van bevindingen B t/m D onder het onderdeel 'de doorontwikkeling'. De leerpunten worden onderverdeeld naar 'Wat kunnen anderen van ons leren?' en 'Wat willen wij leren?

	Wat kunnen anderen van ons leren?	*Wat willen wij leren?*
Hulst	• Integraal gebiedsgericht werkende teams; toegangstaken inbegrepen. • Brede aanwezigheid in wijken en kernen.	• Synchroniseren eisen en vaardigheden op weg van opstelling advies naar toetsing en vaststelling van de indicatie. • Actueel gemeentelijk beleid.
Sluis	• De korte lijnen en snel schakelen tussen beleid / opdrachtgever en uitvoering / opdrachtnemer • 'Doen wat gedaan moet worden' zonder overmatig veel instructie.	• Doorwerken van de onderhanden transitie naar het gewenste organisatieniveau. • Passende inzet naar lokale en regionale innovaties.
Terneuzen	• Het volume en de doorzettingskracht in het algemeen en bij innovaties in het bijzonder. • De proactieve, positieve en intensieve samenspraak en samenhang tussen de gemeentelijke beleidsafdeling en de leiding van aan-z.	• Tijdig op- en afschalen indicaties. • Van zorgen voor naar zorgen dat. • Meer duidelijke rol- en taakverdeling met partners in het werkveld. • Verdere focus op resultaat en maatschappelijk effect.

Zie voor verdere toelichting en onderbouwing per gemeenten de nota's van bevindingen B t/m D.

In de regionale Zeeuws-Vlaamse werkpraktijk

In interviews met de functionarissen uit de gemeenten en de welzijnsorganisatie vroegen de rekenkamers naar thema's waarop regionale samenwerking Zeeuws-Vlaanderen waarde toe kan voegen. Hieronder worden de meest benoemde opties weergegeven. Eerst de opties gericht op de inhoud van het werk, dan de opties gericht op de randvoorwaarden.

Inhoud van het werk

1. Synchroniseren van het aanbod en de aanpak in Hulst, Sluis en Terneuzen met oog op eenduidig aanbod aan inwoners over de grenzen van de gemeenten heen (vooral bij de toegang).
2. Uitwisseling van succes-activiteiten = leren van elkaar. Samen optrekken bij toonaangevende innovatieve aanpak en programma's. Inspiratie opdoen bij innovatieve landelijke programma's. Gebruik maken van aanvullende financiering bij landelijk uitgezette programma's.
3. Daartoe geschikte lopende activiteiten gezamenlijk uitvoeren, denk bijvoorbeeld aan de uitvoering van maatschappelijk werk, onafhankelijke meedenkers enz.
4. Synchroniseren van de informatievoorziening toegang en welzijn over de drie gemeenten heen, dit met versterking van vindbaarheid en toegankelijkheid.
5. Vormen van een Zeeuws(-Vlaams) brede 'welzijnscoalitie', analoog aan de bestaande zorgcoalitie.

De invulling van randvoorwaarden

1. Meer gestructureerd en proactief afstemmen tussen 1) de gemeenten onderling, 2) de welzijnsuitvoerders onderling en 3) de gemeenten en welzijnuitvoerders samen.
2. Gesynchroniseerd afstemmen met netwerkpartners, waaronder verbonden partijen zoals Dethon, WSP, RBL enz.
3. Onderlinge afspraken maken over (grenzen bij) werving van schaars personeel, dit gegeven het feit dat de uitvoerders qua personeel 'in dezelfde vijver vissen'.
4. Gezamenlijk oppakken van complexe dossiers waaraan geen lokale kleur gekoppeld is; bijvoorbeeld het voldoen aan de AVG-regelgeving, ICT-toepassingen enz..
5. Samenvoegen van backoffice activiteiten die zich hiertoe lenen, denk hierbij aan personele zaken, financiële administratie, ICT-ondersteuning enz.

Reflectie rekenkamers

- Veel samenwerkingsopties komen naar voren. Dit biedt perspectief! .
- Uit de gesprekken komt ook de behoefte naar voren om lokale kleuren te herkennen, erkennen en bewaren.

HOOFDSTUK 5 BESTUURLIJKE REACTIES

Hieronder volgen de bestuurlijke reacties op het rapport van achtereenvolgend de gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen.

Aan de Rekenkamers Hulst, Sluis en Terneuzen
T.a.v. de heer K. Kort

Uw kenmerk	Zaaknummer	Bijlage(n)
	791139	-
Behandeld door		Datum
[redacted]		4 februari 2025

Onderwerp
Verzoek bestuurlijke reactie Rapport onderzoek welzijn HST

Beste heer Kort,

Op 19 december 2024 stuurde u ons namens de Rekenkamers Hulst, Sluis en Terneuzen het conceptrapport 'Vergelijkend onderzoek inzet brede welzijnsorganisaties Hulst, Sluis en Terneuzen'. U vroeg hierbij om een reactie van ons college.

Wij danken de onderzoekers voor hun inzet en voor de waardevolle inzichten die in het rapport worden gegeven. Het rapport behandelt de inzet van de drie brede welzijnsorganisaties. In Hulst voert Stichting Hulst voor Elkaar welzijnsactiviteiten uit. Daarnaast verzorgt ze toegangsactiviteiten op grond van de Wmo en de Jeugdwet.
Het rapport is nog niet af. Nadat de reacties van de Zeeuws-Vlaamse colleges erin zijn opgenomen, is het rapport volledig. Het eindrapport wordt aan de Zeeuws-Vlaamse gemeenteraden aangeboden en toegelicht door de onderzoekers.

Het onderzoek
Het gaat om een vergelijkend onderzoek naar de brede welzijnsorganisaties binnen de Zeeuws-Vlaamse gemeenten. De keuze voor dit onderzoek is gemaakt op vraag van Zeeuws-Vlaamse gemeenteraadsleden. Met het onderzoek wordt inzicht gegeven in de verschillen en overeenkomsten tussen de drie uitvoeringspraktijken én de leerpunten naar de toekomst. In het conceptrapport dat voor een reactie aan de Zeeuws-Vlaamse colleges is aangeboden, zijn conclusies en aanbevelingen opgenomen. Ons college reageert hieronder op die conclusies en aanbevelingen.

Conclusies
De zorg- en welzijnsopgaven zijn fors. De decentralisatie van rijkstaken naar de gemeenten in 2015 (Wmo en Jeugdwet) vroeg en vraagt nog veel van de gemeenten en hun netwerkpartners. Uit onderzoek blijkt dat in Hulst het aantal schoolverlaters zonder startkwalificatie toeneemt. Ook is de grijze druk groot. Daarbij komt dat de leefbaarheid in de stad en dorpen aandacht vraagt.
Het gaat hier om trends die ons bekend zijn en waar Hulst met haar samenlevingsbeleid vol op inzet. Denk hierbij aan de inzet van preventieve GALA- en IZA middelen (Gezond

Afdeling: Samenleving

Bezoekadres:
Grote Markt 24 4561 EB Hulst
Telefoon 14 0114
Vanuit buitenland +31 114 389000
Telefax +31 114 314627
WhatsApp +31 6 13323399

Postadres:
Grote Markt 21 4561 EA Hulst
Postbus 49 4560 AA Hulst

Website www.gemeentehulst.nl

Bankgegevens:
IBAN NL 21 BNGH0285044370
BIC BNGHNL2G
BTW Nummer NL826481164B02
KvK Nummer 20165080

en Actief Leven Akkoord / Integraal Zorg Akkoord) én onze ondersteuning biedende individuele voorzieningen.

De organisatie en de uitvoering van toegangs- en brede welzijnsactiviteiten binnen Hulst, Sluis en Terneuzen verschillen van elkaar. Daarvan zijn wij ons bewust.
Iedere organisatie heeft zijn eigen geschiedenis. Maar we moeten en zullen van elkaar leren. En het beste van elkaar gebruiken om onze inwoners een passende ondersteuning te geven.

De gemeenten en de netwerkpartners werkten en werken hard aan uiteenlopende complexe opgaven. Veel is geregeld en gaat goed! Maar op onderdelen kost passende doorontwikkeling moeite. Het is duidelijk dat een doorontwikkeling noodzakelijk is.

Wij zijn hiermee aan de slag, samen met Stichting Hulst voor Elkaar. Er wordt nu gewerkt via co-creatie en met een jaarlijkse planning, waarin overlegmomenten en beslismomenten zijn vastgelegd. Er is ruimte om binnen de subsidieopdracht in te spelen op trends, tijdens het subsidiejaar. Bovendien wordt er doorlopend gewerkt aan het optimaliseren van werkprocessen en aan de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers.

Er zijn enkele dossiers die extra aandacht vragen. Het gaat om de doorlooptijd van toegangsactiviteiten, met name de tijd van de melding tot en met de start van ondersteuning. Die doorlooptijd is te lang. Hierover bestaat ontevredenheid bij inwoners, zo blijkt uit de tevredenheidsonderzoeken van de drie gemeenten.
Hulst heeft hier aandacht voor. We intensiveren onze samenwerking met Stichting Hulst voor Elkaar om voorzieningen op tijd beschikbaar te stellen en besluiten te nemen binnen de wettelijke termijnen. We *spelen kort op de bal* door te werken met voortgangsrapportages. We maken beslist stappen in de goede richting. Maar er gelden hierbij wel verschillende randvoorwaarden, zoals het beter op elkaar inspelen van de toegangsmedewerkers van Stichting Hulst voor Elkaar en de gemeentelijke toetsers.
En dat Stichting Hulst voor Elkaar *op volle kracht* kan werken. Want het werven van personeel is lastig op een relatief krappe arbeidsmarkt mét de nodige concurrentie tussen werkgevers. Samen met Stichting Hulst voor Elkaar werken we voortdurend aan oplossingen.

Tot slot wordt aandacht gevraagd voor het laten uitvoeren van een representatief cliënt-ervaringsonderzoek én het werken met onafhankelijke cliëntondersteuning.
Ook deze aandachtspunten hebben onze aandacht. Wij hebben een meerjarig contract met een externe partij om cliënt-ervaringsonderzoeken over de toegang Wmo en Jeugdwet te laten uitvoeren. Hierbij is aandacht voor het krijgen van voldoende respons.

In Hulst werken we met onafhankelijke cliëntondersteuning voor onze inwoners. Deze ondersteuning wordt gegeven door medewerkers van aan-z. Stichting Hulst voor Elkaar biedt deze dienst voor inwoners uit de gemeente Terneuzen. In Hulst gaat het slechts om enkele casussen per jaar. Stichting Hulst voor Elkaar brengt de mogelijkheid zowel mondeling als schriftelijk onder de aandacht van onze inwoners. We werken aan een vernieuwde vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dat doen we samen met de gemeenten Terneuzen en Sluis.

Aanbevelingen

Het met voorrang aandacht besteden aan drie dossiers is een aanbeveling uit het onderzoek. Het gaat om (1) de doorlooptijden van toegangsactiviteiten, (2) onafhankelijke cliëntondersteuning en (3) cliëntervaringen en cliënttevredenheidsonderzoeken.
Uit onze reacties op de conclusies van het onderzoek blijkt dat Hulst aandacht heeft voor deze drie dossiers. En niet alleen aandacht, maar ook actief werkt aan de doorontwikkeling op de dossiers.

Een andere aanbeveling uit het onderzoek is, te onderzoeken wat de toegevoegde waarde van een verdere regionale samenwerking is.
Onze reactie hierop is, dat er door Hulst, Sluis en Terneuzen wórdt samengewerkt. Zowel op ambtelijk vlak, als door de welzijnsorganisaties zelf. Ook hier is de term *doorontwikkeling* van toepassing. Voor Hulst zal deze doorontwikkeling inhouden, dat nog nadrukkelijk de regionale samenwerking wordt gezocht. Wij zien voordelen in het Zeeuws-Vlaams breed op elkaar afstemmen van het aanbod. En daarnaast het samen optrekken bij de inzet van innovatieve programma's. We kunnen van elkaars successen leren. Dat is duidelijk. Hulst streeft ernaar om door de samenwerking efficiencywinst te bereiken. En, minimaal zo belangrijk, het kunnen bieden van gewenste ondersteuning aan onze inwoners. Zodat zij aangenaam leven kunnen; ieder binnen haar of zijn mogelijkheden.

Tot slot

Zorg- en welzijsopgaven vragen veel van de overheid en haar netwerkpartners. Maar ook van elkaar, ieder in zijn eigen omgeving. We zijn op zoek naar een balans. Aan de ene kant passende activiteiten bieden en aan de andere kant deze uitvoeren binnen de mogelijkheden. De welzijnsorganisaties in Zeeuws-Vlaanderen werken hier intensief aan. Zo ook Stichting Hulst voor Elkaar.

Het onderzoek beperkt zich (voor nu) tot een feitenonderzoek. Er was sprake van een vergelijkend onderzoek, dat zich zou richten op feiten én ervaringen. Maar door negatieve aandacht in de media over Porthos Sluis hebben de rekenkamers, na afstemming met de gemeenten, besloten om het onderzoek te beperken. Op deze manier kon het onderzoek niet optimaal worden benut. Wij zeggen onze medewerking toe aan een mogelijk vervolgonderzoek, met daarin wél aandacht voor ervaringen.

Het onderzoek geeft de gemeenten en de welzijnsorganisaties denkrichtingen én concrete acties om het aanbod af te stemmen op de vraag én efficiëntiewinst op specifieke dossiers te halen. In het onderzoek wordt geconcludeerd dat veel geregeld is en goed gaat. De aandacht ligt op het *doorontwikkelen*. Hiermee is en blijft Hulst, samen met Terneuzen en Sluis, volop aan de slag.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Burgemeester en wethouders van de gemeente Hulst,
De secretaris, De burgemeester,

[redacted]

gemeenteSLUIS

Postadres:
Postbus 27
4500 AA Oostburg

Bezoekadres:
Nieuwstraat 22
4501 BD Oostburg

Telefoon 140117
Telefoon +31 (0)117 457 000
Telefax +31 (0)117 452 241

IBAN: NL33INGB0661900169
BIC code: INGBNL2A
BTW-nummer: 811046321B01

www.gemeentesluis.nl
info@gemeentesluis.nl

Rekenkamercommissie Sluis
T.a.v. de heer R. Lemmens
Postbus 27
4500 AA Oostburg

ons kenmerk : 25.0000597
uw brief d.d. :
uw kenmerk :
behandeld door : [redacted]
doorkiesnummer : 140117
onderwerp :
bijlage(n) : Geen

Oostburg, 31 JAN 2025

Geachte heer Lemmens,

Eind december 2024 ontvingen wij van u het conceptrapport "Vergelijkend onderzoek inzet brede welzijnsorganisatie Hulst, Sluis en Terneuzen" voor bestuurlijk wederhoor. In onze vergadering van 28 januari hebben we dit rapport besproken. U leest in deze brief onze reactie op dit rapport.

Op hoofdlijnen kunnen we ons vinden in de gestelde conclusies en aanbevelingen. Hierbij willen wij wel opmerken dat er het afgelopen jaar stappen worden gezet om de onderdelen die aandacht vragen op te pakken. We maken daarbij gebruik van het onderzoek dat de Rekenkamer in 2021 uitvoerde naar de doelmatigheid van het sociaal domein in onze gemeente. Daarbij ervaren we dat lokale visies en interne afspraken ervoor zorgen dat er niet altijd eenduidige afspraken of uitvoering gegeven kunnen worden aan dossiers. Waar nodig en kan zoeken we de verbinding met de andere gemeenten op beleids- en uitvoeringkeuzes.

De afgelopen periode heeft er een evaluatie plaatsgevonden op het huidige Beleidsplan Sociaal Domein. De opgehaalde verbeter- en focuspunten komen in grote lijnen overeen met de uitkomsten van dit rapport. Naast de uitkomsten van de evaluatie en de aanbevelingen uit dit rapport zullen we, waar van toepassing, meenemen in de herijking van het huidige Beleidsplan Sociaal Domein.

In uw aanbeveling benoemt u concreet het dossier "Pilot Onafhankelijke Cliëntondersteuning". We begrijpen de noodzaak van de uitvoering en afstemming in dit dossier. In uw rapport wordt de manier van uitvoering van deze taak specifiek benoemd tussen Hulst en Terneuzen. De afstemming met Sluis wordt hierin niet benoemd.
De uitvoering van Cliëntondersteuning is voor de gemeente een wettelijke taak. Porthos voert deze taak ook uit.

In 2021 zou gestart worden met een Pilot om de samenwerking nader te onderzoeken en waar nodig te versterken/heroverwegen. De uitvoering van deze pilot staat, door de ontwikkelingen bij Porthos, tijdelijk on hold. De huidige samenwerkingsafspraken worden, voor zover als mogelijk, wel uitgevoerd.

We vinden dat de huidige tekst met betrekking tot de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning onvoldoende feitelijk juist is weergeven. We zien graag een aanpassing naar aanleiding van bovenstaande.

Hoogachtend,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN SLUIS,

De secretaris,

[redacted]

S.I. de Kievit-Minnaert

De burgemeester,

[redacted]

Terneuzen

Postadres: Postbus 35, 4530 AA Terneuzen
Bezoekadres: Stadhuisplein 1, 4531 GZ Terneuzen
14 0115 | +31 115 455 000
terneuzen.nl

Rekenkamers Hulst, Terneuzen, Sluis
T.a.v. de heer K. Kort

uw brief van :
uw kenmerk :
zaaknummer : 527163
contactpersoon : [redacted]
telefoon : 14 0115
e-mail : [redacted]
verzonden :

Terneuzen, 28 januari 2025

Onderwerp: Bestuurlijke reactie Rapport vergelijkend onderzoek inzet brede welzijnsorganisaties Hulst, sluis en Terneuzen

Geachte leden van de Rekenkamers Hulst, Sluis en Terneuzen, beste Kees,

Hierbij delen wij onze reactie op het 'Rapport vergelijkend onderzoek brede welzijnsorganisaties Hulst, Sluis en Terneuzen'.

Het onderzoeksproces
We zien terug in het rapport en hebben van de betrokken medewerkers begrepen dat het onderzoeksproces goed is verlopen. U heeft vooraf een duidelijk plan opgesteld en dit vervolgens bijgesteld toen dit nodig bleek door ontwikkelingen binnen de gemeente Sluis. De interviews zijn goed verlopen en u heeft de bevindingen gecheckt door middel van wederhoor. U heeft de feedback vervolgens verwerkt in het onderzoeksrapport. Wij danken u hiervoor.

Conclusies en aanbevelingen
Wij delen uw conclusies rondom de decentralisatie binnen de Jeugdwet en de Wmo 2015. De maatschappelijke opgaven zijn groot. Het sociaal domein binnen de gemeente Terneuzen en de samenwerking met aan-z is volop in ontwikkeling. Ook nu staan we niet stil, bijvoorbeeld in het uitvoeren van de Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028. We zijn blij te constateren dat uw onderzoek bevestigt dat aan-z goed functioneert voor onze inwoners.

U geeft in het rapport aan dat bepaalde gebieden extra aandacht verdienen, zoals expliciet grip en zicht ontwikkelen op de doorlooptijden en het verder ontwikkelen van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Wij begrijpen deze aanbevelingen en willen hier in 2025 mee aan de slag. U geeft verder aan dat verdere regionale samenwerking van toegevoegde waarde kan zijn. Hiervan willen we de mogelijkheden in samenwerking met aan-z verder onderzoeken.

We verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. We danken u nogmaals voor uw werk in deze en kijken uit naar de volgende samenwerking.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en Wethouders van Terneuzen,

gemeentesecretaris,	burgemeester,
S.I.L. (Steven) de Waal	H.J.A. (Erik) van Merrienboer

HOOFDSTUK 6 NAWOORD REKENKAMER

De rekenkamers namen met plezier kennis van de bestuurlijke reacties van de colleges van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Hulst, Sluis en Terneuzen. Wij zijn blij met de, door de colleges, verstrekte instemming met de conclusies en de initiatieven om opvolging te geven aan de aanbevelingen.

In aansluiting op de reactie van het college van de gemeente Sluis bevestigen wij dat de wettelijke taak tot uitvoering van onafhankelijke cliëntondersteuning ook binnen de gemeente Sluis uitvoering krijgt. Voor zover een andere indruk gewekt was in een eerdere versie van het rapport, is de tekst hierop aangepast.

Tenslotte danken de rekenkamers de ambtelijke en bestuurlijke organisatie van de gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen en de besturen en medewerkers van de betrokken welzijnsinstellingen Hulst voor elkaar, Porthos Sluis en aan-z voor de constructieve samenwerking bij de uitvoering van het onderzoek.

BIJLAGEN

Bijlage A: Nota van bevindingen Kerngegevens

In deze nota van bevindingen zijn de vergelijkende kerngegevens voor de uitvoering van welzijnsdienstverlening binnen Hulst, Sluis en Terneuzen weer gegeven. Achtereenvolgens komen kerngegevens aan bod inzake:

1. Maatschappelijk opgaven
2. Maatschappelijke steunkracht
3. Jeugd en gezin
4. Wmo
5. Algemene druk zorg en ondersteuning (Jeugdwet, Wmo èn Participatiewet)
6. Inzet organisaties.

1. Maatschappelijke opgaven

Sociaaleconomische status

De sociaaleconomische status (SES) is een indicator om de maatschappelijke positie van personen of huishoudens te bepalen. Het CBS heeft een SES-score ontwikkeld, die is gebaseerd op Welvaart, Opleiding en Arbeid (WOA). Voor elke gemeente, wijk en buurt is een gecombineerde score berekend op basis van gegevens over huishoudens. De gemiddelde SES WOA-score in Nederland is 0. Een score hoger dan 0 betekent een hogere sociaaleconomische positie ten opzichte van het gemiddelde, een score daaronder een lagere sociaaleconomische positie ten opzichte van gemiddeld (zie ook de toelichting van het CBS).

SES-WOA score[1]

Jaar	*Hulst*	*Sluis*	*Terneuzen*	*Nederland*
2019	+0.073	+0.130	-0,041	0.000
2022	+0.099	+0.155	-0.026	0.000
2022 tov 2019	*+0.026*	*+0.025*	*+0.015*	*0.000*

Voortijdig schoolverlaten zonder startkwalificatie

Een voortijdig schoolverlater is een leerling die in een gegeven jaar het onderwijs verlaat zonder startkwalificatie.

Schoolverlatersscore[2]

Jaar	*Hulst*	*Ref. groep gem 25000 - 50000 inw*	*Sluis*	*Ref. groep gem < 25000 inw*	*Terneuzen*	*Ref. groep gem 50000 - 100000 inw*
2020	1,2%	1,4%	2,1%	1,3%	2,1%	1,7%
2023	1,7%	2,1%	3,3%	1,9%	3,1%	2,4%
2023 tov 2020	*+0,5%*	*+0,7%*	*+1,2%*	*+0,6%*	*+1,0%*	*+0,7%*

Grijze druk

Het cijfer 'grijze druk' geeft inzicht in de verhouding tussen het aandeel ouderen en werkende deel van de bevolking. Het cijfer betreft het aantal personen van 65 jaar of ouder / het aantal personen van 20-65 jaar.

[1] Bron: https://www.waarstaatjegemeente.nl/mosaic/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein/1--uitgangspositie
[2] Bron: https://www.waarstaatjegemeente.nl/mosaic/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein/3--jeugdwet

Grijze druk score[3]

Jaar	*Hulst*	*Ref. groep gem 25000 - 50000 inw*	*Sluis*	*Ref. groep gem < 25000 inw*	*Terneuzen*	*Ref. groep gem 50000 - 100000 inw*
2020	44,6%	39,6%	53,0%	40,3%	45,7%	35,8%
2023	47,4%	41,3%	55,2%	42,3%	45,7%	37,1%
2023 tov 2020	*+2,8%*	*+1,7%*	*+2,2%*	*+2,0%*	*+0,0%*	*+1,3%*

Eenzaamheid

Een van de doelen van de Wmo is dat mensen zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Langer thuis wonen betekent echter ook een verhoogde kans op eenzaamheid.

Percentage personen van 18 jaar en ouder dat zich eenzaam voelt[4]

Jaar	*Hulst*	*Sluis*	*Terneuzen*	*Nederland*
2020	43,8%	52,9%	53,2%	47,0%
2022	54,7%	53,3%	55,0%	48,6%
2022 tov 2020	*+11,1%*	*+0,4%*	*+1,8%*	*+1,6%*

2. Maatschappelijke steunkracht

Een deel van de benodigde zorg en ondersteuning wordt opgevangen door mantelzorger en vrijwilligers. Het aandeel mantelzorgers en vrijwilligers geeft een indicatie van de mate waarin inwoners in een gemeente (een deel van) de benodigde zorg weten op te vangen binnen het eigen sociale netwerk.

Mantelzorg

Mantelzorg is zorg die een zorgbehoevende ontvangt van een bekende uit diens omgeving, zoals een partner, ouder, kind, buur of vriend. De zorg kan bestaan uit het doen van het huishouden, wassen en aankleden, boodschappen doen, gezelschap houden, vervoer, geldzaken regelen enzovoorts. Mantelzorg wordt niet betaald.

Percentage inwoners die mantelzorg verleent[5]

Jaar	*Hulst*	*Ref. groep gem 25000 -50000 inw*	*Sluis*	*Ref. groep gem < 25000 inw*	*Terneuzen*	*Ref. groep gem 50000 - 100000 inw*
2020	14,9%	14,9%	15,7%	15,4%	15,3%	13,9%
2022	12.6%	14,5%	14,2%	14,7%	12,6%	13,9%
2022 tov 2020	*-2,3%*	*-0,4%*	*-1,5%*	*-0,7%*	*-2,7%*	*0,0%*

Vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is werk dat in enig verband onverplicht en onbetaald voor anderen of de samenleving wordt verricht.

Percentage inwoners vrijwilligerswerk verricht[6]

Jaar	*Hulst*	*Ref. groep gem 25000 -50000 inw*	*Sluis*	*Ref. groep gem < 25000 inw*	*Terneuzen*	*Ref. groep gem 50000 - 100000 inw*
2020	26%	27%	27%	29%	26%	25%
2022	25%	26%	25%	28%	27%	24%
2022 tov 2020	*-1%*	*-1%*	*-2%*	*-1%*	*+1%*	*-1%*

[3] Bron: https://www.waarstaatjegemeente.nl/mosaic/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein/1--uitgangspositie
[4] Bron: https://www.waarstaatjegemeente.nl/mosaic/dashboard/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein
[5] Bron: https://www.waarstaatjegemeente.nl/mosaic/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein/2--wmo
[6] Bron: https://www.waarstaatjegemeente.nl/mosaic/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein/2--wmo

3. Jeugd en gezin

Jongeren met een voorziening jeugdhulp

Sinds de decentralisatie van alle zorg voor jeugd naar gemeenten hanteert het CBS het begrip jeugdzorg als verzamelnaam voor jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering. De term jeugdhulp hierbinnen omvat alle vormen van hulp en ondersteuning (opvoedvragen, opvoedhulp, jeugd-lvb en jeugd-ggz) variërend van licht ambulant (vaak vanuit een wijkteam, waaronder mogelijk ook gewone opvoedvragen) tot en met intensieve, zeer gespecialiseerde zorg in een al dan niet gesloten setting (jeugdzorgplus).[7]

Percentage jongeren met jeugdhulp tov alle jongeren in de leeftijd tot 18 jaar [8]

Tweede helft jaar	*Hulst*	*Sluis*	*Terneuzen*	*Nederland*
2021	15,1%	12,9%	20,0%	12,5%
2023	14,0%	15,7%	16,5%	11,9%
2023 tov 2021	*-1,1%*	*+2,8%*	*-3,5%*	*-0,6%*

Specifiek voorbehoud: de daling in Terneuzen betreft een administratieve aanpassing, niet een materiële daling.

Aantal besluiten / indicaties per 1000 inwoners

Voorbehoud!! Onderstaande gegeven aantallen voor de drie gemeenten zijn niet eenduidig. Werkprocessen en hantering meetpunten verschillen tussen de gemeenten. Binnen Hulst wordt het aantal besluiten geregistreerd, ook binnen Sluis het aantal besluiten en binnen Terneuzen het aantal indicaties. Ieder met een eigen inhoud.

Aantal afgiftes Jeugd en gezin per 1000 inwoners

Jaar		*Hulst*	*Sluis*	*Terneuzen*
2020	Aantal inw	27556	23210	54426
	Aantal besluiten / indicaties	1102	1459	1942
	Aantal/1000 inwoners	*40,0*	*62,8*	*35,7*
2023	Aantal inw	27596	23243	54993
	Aantal besluiten / indicaties	1404	987	2157
	Aantal /1000 inwoners	*50.9*	*42,5*	*38,6*
2023 tov 2020		*+27%*	*-32%*	*+8%*

Doorlooptijd

De rekenkamers konden geen eenduidige en onderling vergelijkbare weergave van doorlooptijden per toegangspraktijk opmaken. Zij troffen onzekerheid over sluitende administratie aan en interpretatievragen bij ‘wat is het startmoment en wat het eindmoment’.

4. Wmo

Aantal unieke cliënten met een Wmo-voorziening

[7] Bron: https://www.nji.nl/sites/default/files/2021-07/Wat-is-het-verschil-tussen-jeugdzorg-en-jeugdhulp-handout.pdf.
[8] Bron: https://www.waarstaatjegemeente.nl/mosaic/dashboard/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein

De Wmo-voorzieningen worden gebruikelijk ingedeeld naar 1) ondersteuning thuis, 2) hulp bij het huishouden, 3) verblijf en opvang, 4) hulpmiddelen en diensten en 5) overig. De voorziening kan uitgekeerd worden als Zorg in natura en als Persoon-gebonden- budget. Personen kunnen gebruik maken van één voorzieningen, ook kunnen zij gebruik maken van meerdere voorzieningen, eventueel met onderscheiden uitkeringsvorm. De onderstaande score gaat uit van het aantal unieke gebruikers met één of meer voorzieningen.

Aantal unieke cliënten met een Wmo-voorziening ***per 1000 inwoners*** [9]

Jaar	*Hulst*	*Sluis*	*Terneuzen*	*Nederland*
2020	47	82	56	65
2023	46	89	64	65
2023 tov 2020	*-2%*	*+9%*	*+14%*	*0,0%*

Specifiek voorbehoud: de toename in Terneuzen wordt vooral veroorzaakt doordat de cliënten van voormalig zo-net over zijn gegaan van een collectieve voorziening naar maatwerkvoorziening. Dit is geen materiële ontwikkeling maar een administratieve correctie.

WMO voorspelmodel

Vanaf 2022 is het ook mogelijk om vooruit te kijken naar het toekomstige gebruik van Wmo-voorzieningen. Het Wmo voorspelmodel voorspelt het Wmo gebruik per gemeente tot vijf jaar vooruit bij ongewijzigd beleid. Deze informatie geeft meer inzicht in de ontwikkeling van het gebruik van de Wmo, en biedt sturingsmogelijkheden. Het voorspelmodel richt zich niet op de ontwikkeling van kosten per gebruiker.

Score voorspelmodel[10]

	Hulst	*Sluis*	*Terneuzen*
Voorspelling 2028 tov 2023	+14%	+4%	+6%

Aantal besluiten / indicaties per 1000 inwoners

Voorbehoud!! Onderstaande gegeven aantallen voor de drie gemeenten zijn niet eenduidig. Werkprocessen en hantering meetpunten verschillen tussen de gemeenten. Binnen Hulst wordt het aantal besluiten geregistreerd, ook binnen Sluis het aantal besluiten en binnen Terneuzen het aantal indicaties. Ieder met een eigen inhoud.

Jaar		*Hulst*	*Sluis*	*Terneuzen*
2020	Aantal inw	27556	23210	54426
	Aantal besluiten / indicaties	1397	1889	2035
	Aantal/1000 inwoners	*50,6*	*81,4*	*37,4*
2023	Aantal inw	27596	23243	54993
	Aantal besluiten / indicaties	1407	1059	3410
	Aantal /1000 inwoners	*51,0*	*45,6*	*62,0*
2023 tov 2020		*+1%*	*-44%*	*+66%*

Specifiek voorbehoud: de forse toename in Terneuzen wordt vooral veroorzaakt doordat de cliënten van voormalig zo-net over zijn gegaan van een collectieve voorziening naar maatwerkvoorziening. Dit is geen materiële ontwikkeling maar een administratieve correctie.

Doorlooptijd

[9] Bron: https://www.waarstaatjegemeente.nl/mosaic/dashboard/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein
[10] Bron: https://wmovoorspelmodel.vng.nl/

De rekenkamers konden geen eenduidige en onderling vergelijkbare weergave van doorlooptijden per toegangspraktijk opmaken. Zij troffen onzekerheid over sluitende administratie aan en interpretatievragen bij ‘wat is het startmoment en wat het eindmoment’.

5 Algemene druk zorg en ondersteuning

Een huishouden bestaat uit één of meer personen die samen een woonruimte bewonen en zichzelf voorzien van de dagelijkse behoeften. Voorzieningen in het sociaal domein bestaan uit voorzieningen voortkomend uit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015, de Jeugdwet en de Participatiewet. Er zijn huishoudens waarvan één of meer van de leden gebruik maakt / maken van een voorziening uit één van de drie wetten en huishoudens waarbij geen van de leden hiervan gebruik maakt.

Percentage huishoudens met zorg en / of ondersteuning[11]

Jaar	*Hulst*	*Ref. groep gem 25000 - 50000 inw*	*Sluis*	*Ref. groep gem < 25000 inw*	*Terneuzen*	*Ref. groep gem 50000 - 100000 inw*
2020	17,4%	22,2%	21,7%	20,7%	20,4%	23,7%
2023	14,5%	19,2%	20,3%	17,9%	19,0%	20,2%
2023 tov 2020	*-2,9%*	*-3,0%*	*-1,4%*	*-2,8%*	*-1,4%*	*-2,5%*

6. Inzet organisaties

Algemeen voorbehoud
De door de organisaties uitgevoerde activiteitenpakketten verschillen per gemeente. Afhankelijk van de omvang en intensiteit van het activiteitenpakket varieert de inzet van fte’s en het budget.
Specifiek voorbehoud
Binnen de administratie van de gemeente Sluis wordt alleen het directe personeel voor Porthos bijgehouden. Het personeel belast met, en budget ten behoeve van, uitvoering van taken Werk en Inkomen en Schuldhulpverlening is niet in onderstaande opgave mee genomen. Een fictieve opslag van 30% voor de inzet van indirect personeel is toegepast.

Personele inzet

Aantal fte’s

Jaar		*Hulst*	*Sluis*	*Terneuzen*
2020	Aantal inw	27556	23210	54426
	Aantal fte	34.9	25,2	64,3
	Aantal fte / 1000 inwoners	*1,27*	*1,09*	*1,18*
2023	Aantal inw	27596	23243	54993
	Aantal fte	35,3	25,2	76,5
	Aantal fte / 1000 inwoners	*1,28*	*1,08*	*1,38*
2023 tov 2020		*+0,1%*	*-0,1%*	*+15,7%*

.

Inzet budget

- Bij Hulst voor Elkaar betreft het hieronder opgenomen budget het totale subsidie vanuit de gemeente Hulst.
- Bij aan-z betreft tot 2023 subsidies en vanaf 2024 bijdragen vanuit de gemeente Terneuzen aan de BGTS.

[11] Bron: https://www.waarstaatjegemeente.nl/mosaic/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein/5--stapeling-van-voorzieningen

- Bij Porthos Sluis betreft dit de interne kosten binnen de gemeente Sluis die aan de uitvoering van toegang- en welzijnsactiviteiten van Porthos toe te rekenen zijn, inclusief een opslag van 30% voor indirecte kosten.

  Voorbehoud: deze toerekening is relatief grof gedaan en bevat een reeks aannames.

Jaar		*Hulst*	*Sluis*	*Terneuzen* [12]
2020	Aantal inw	27556	23210	54426
	Budget	€ 2.470.342	€ 2.489.056	€ 5.300.710
	Budget / inwoner	*€89,65*	*€107,24*	*€ 97,39*
2023	Aantal inw	27596	23243	54993
	Budget	€ 2.965.236	€ 2.419.393	€ 5.895.627
	Budget / inwoner	*€ 107.45*	*€104.09*	*€ 107,21*
2023 tov 2020		*+19,9%*	-2,9%	*+10,1%*

[12] Subsidiebedrag exclusief zo-net (uitvoering huishoudelijke hulp), kinderprogramma Ieder Telt Mee en regisseur eenzaamheid.

Bijlage B: Nota van bevindingen Hulst – Hulst voor Elkaar

De gemeente Hulst en Hulst voor Elkaar leverden een reeks brondocumenten aan inzake beleid, subsidieregeling, opdracht, uitvoering en verantwoording van toegangs- en welzijnsdiensten. Ook voerden de rekenkamers interviews met betrokken functionarissen uit de gemeente en Hulst voor elkaar. Daar waar aan de orde werden verdiepingsvragen gesteld en beantwoord.

Uit deze bronnen van informatie maakten de rekenkamers onderstaande nota van bevindingen voor Hulst op. Achtereenvolgens komen in beeld:

1. de organisatie Hulst voor Elkaar
2. het integrale werkproces in de samenwerking tussen de gemeente en Hulst voor Elkaar,
3. de gemeentelijke beleidskaders
4. de opdracht van de gemeente aan Hulst voor Elkaar
5. het activiteitenpakket dat Hulst voor Elkaar uitvoert
6. wat bekend is over de cliëntervaringen
7. de belangenbehartiging van inwoners en cliënten
8. de doorontwikkeling.

1. De organisatie Hulst voor Elkaar

Hulst voor Elkaar voert een breed pakket aan toegangs- en welzijnsactiviteiten uit in Hulst. Hulst voor Elkaar is een stichting en werkt exclusief binnen de gemeente Hulst.
.
De rol van de gemeente Hulst richting Hulst voor Elkaar is zowel die van beleidsregisseur als opdrachtgever. Hulst voor Elkaar heeft hierbij primair de rol van opdrachtnemer en uitvoerder. Hulst voor Elkaar functioneert tevens als adviseur van de gemeente.

Hulst voor Elkaar ontvangt subsidies van de gemeenten Hulst. Dit geschiedt binnen de kaders van:

- Algemene subsidieverordening gemeente Hulst (2020)
- Gewijzigde subsidieregeling Maatschappij, Welzijn en Zorg (2023)
- Subsidieregeling Sport (2021).

Hulst voor Elkaar typeert zichzelf als een relatief jonge lerende organisatie, soms nog zoekend. Doorontwikkeling vindt plaats.

De welzijnsorganisatie

De centrale locaties voor Hulst voor Elkaar zijn De Lieve in Hulst , Dorpshuis Binnendeur in Kloosterzande en Den Dullaert in Hulst. Zowel de toegangs- als brede welzijnsactiviteiten voert Hulst voor Elkaar uit vanuit de dorpshuizen, wijkcentra, en scholen. Hulst voor Elkaar is aanwezig in alle kernen en wijken binnen de gemeente.

Binnen Hulst voor Elkaar functioneren 5 integraal werkende gebiedsteams:

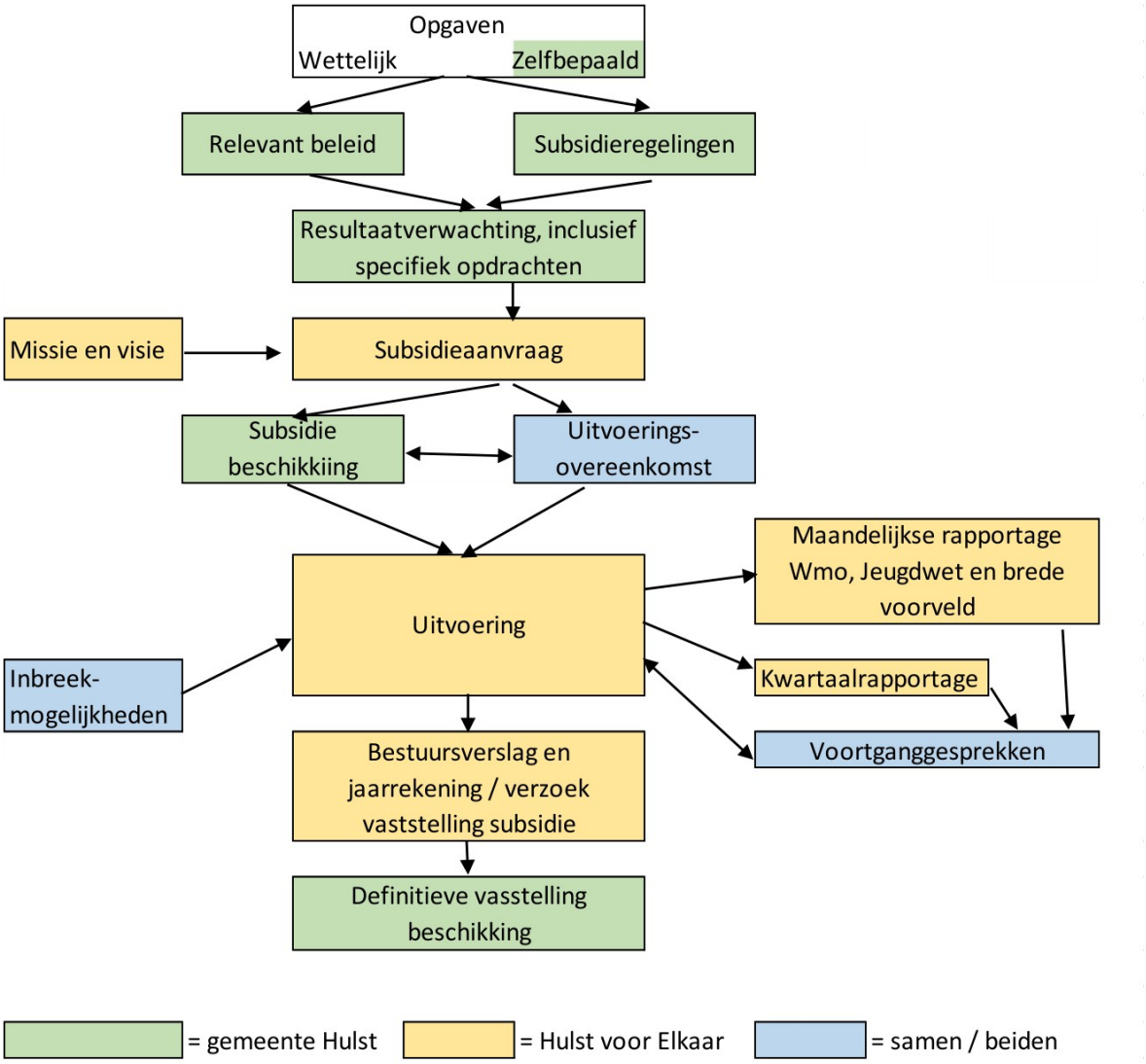
1. Hulst (incl. Absdale)
2. Clinge - Nieuw Namen - Graauw
3. Vogelwaarde – Terhole – Hengstdijk en Kuitaart
4. Sint Jansteen – Heikant - Kapellebrug
5. Kloosterzande – Ossenisse – Walsoorden – Lamswaarde

Hiernaast functioneren binnen de organisatie:

6. team ondersteuning
7. stafteam
8. directie / bestuur

2. *Het werkproces van de gemeente Hulst en Hulst voor Elkaar*

Schematisch ziet het proces binnen de samenwerking tussen gemeente Hulst en Hulst voor Elkaar er als volgt uit.



De formele samenwerkstructuur tussen de gemeente Hulst en Hulst voor Elkaar bestaat, per uitvoeringsjaar, uit de onderstaande stappen.

Per jaar vooraf

1. De gemeente Hulst publiceert relevant beleid en subsidieregelingen openbaar.
2. De gemeente Hulst verstrekt de resultaatverwachtingen en aanvullende specifieke wensen en eisen aan Hulst voor Elkaar en stelt de subsidieaanvraag open.
3. Hulst voor Elkaar vraagt subsidie aan, inclusief onderbouwing, maximaal aansluitend bij de wensen en eisen van de gemeente uiterlijk 1 oktober.
4. Gesprekken tussen de gemeente Hulst en Hulst voor Elkaar over begroting, subsidieaanvraag en activiteiten vinden plaats, daar waar aan de orde vindt nadere toelichting en afstemming plaats.
5. De gemeente Hulst verleent uiterlijk 31 december de subsidie aan Hulst voor Elkaar.

Binnen het jaar

6. Hulst voor Elkaar voert de dienstverlening uit.
7. In de eerste maand van het kwartaal verstrekt de gemeente het kwartaalvoorschot aan Hulst voor Elkaar.

8. Hulst voor Elkaar verstrekt maandelijks de monitor Wmo, Jeugd en het brede voorveld met hierin opgenomen de voorgeschreven meetpunten.
9. Hulst voor Elkaar verstrekt activiteiten-voortgangs-rapportages per kwartaal die vervolgens door partijen onderling besproken worden. Op verzoek van de gemeenteraad Hulst presenteert Hulst voor Elkaar de voortgang in een vergadering van de commissie samenleving. Hulst voor Elkaar stuurt periodiek een nieuwbrief specifiek aan de gemeenteraad.
10. De inbreekmogelijkheid. In benoemde uitzonderingssituaties kunnen wijzigingen in activiteiten en / of budget plaats vinden.
11. Over en weer vindt contact plaats tussen functionarissen van de gemeente Hulst en Hulst voor Elkaar bij vragen, ideeënuitwisseling en oplossing van knelpunten.

Per jaar achteraf

12. Hulst voor Elkaar dient uiterlijk op 1 mei de eindverantwoording en de aanvraag tot vaststelling van de verleende subsidie in.
13. De gemeente Hulst stelt uiterlijk 13 weken na indiening van de aanvraag tot vaststelling, de definitieve subsidie voor het voorgaande jaar vast.

3. De gemeentelijke beleidskaders

Het bestuursakkoord 2022-2026: "… op koers naar 2026" is het meest actuele beleidsdocument van belang voor Hulst voor Elkaar. Hier volgen de relevante speerpunten.

Binnen het sociaal domein staat de gemeente Hulst de komende bestuursperiode voor grote uitdagingen. Zij ziet in de samenleving dat meer mensen zorg en ondersteuning nodig hebben. Dat neemt per jaar toe. Dit stelt de gemeente nadrukkelijk voor de opdracht de dienstverlening efficiënt en effectief uit te voeren. Het is uiteraard zaak te handelen binnen de beschikbare financiële middelen. Hier ligt een enorme uitdaging. Daarbij zal de gemeente hard vasthouden aan het uitgangspunt dat mensen de zorg moeten ontvangen die zij nodig hebben. Niet meer, maar zeker niet minder. Algemene doelstellingen in het sociaal domein zijn: eigen kracht, bestaanszekerheid, sociale cohesie, veiligheid en passende zorg.

- Inzetten op een inclusieve samenleving.
- De toegankelijkheid tot zorg- en welzijnsvoorzieningen moet optimaal zijn.
- Het welzijnswerk in de gemeente Hulst is wijkgericht georganiseerd.
- Mensen krijgen de zorg die nodig is. Niet meer en niet minder.
- Bij maatwerkvoorzieningen - meer dan voorheen – inzetten van de zogenoemde Doorbraakmethode.
- Streven naar een optimale inrichting van het maatschappelijk voorveld én een zo goed mogelijke benutting van het voorveld.
- Preventieve (gezondheids)zorg is een speerpunt.
- Inzetten op vroegsignalering bij kwetsbare groepen.
- Er worden preventieve, actieve jeugdprogramma's en coachingtrajecten aangeboden.
- Voor de uitvoering van de jeugdhulp effectief beheersen van kosten.
- Inwoners kunnen een beroep doen op een onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Eenzaamheid bestrijden met een gerichte aanpak.
- Ambitie om ook mensen die dementerend zijn in staat te stellen op een comfortabele wijze deel te laten blijven nemen aan de samenleving.

Overige gemeentelijke beleidsdocumenten, relevant voor de inzet van Hulst voor Elkaar zijn:

- de Kadernota samenleving gemeente Hulst 2013 – 2016
- het Beleidsplan Wmo 2015 – 2016
- de Nota algemene voorzieningen 2015 – 2018
- de Nota Maatwerkvoorzieningen (najaar 2016)
- de Inclusieagenda gemeente Hulst 2023-2024.

Voor de opgaven inzake Jeugd en gezin steunt de gemeente op de regionale Nota integraal jeugdbeleid Zeeuws-Vlaanderen 2015-2018.

Voorafgaand en aan het begin van de decentralisatie van taken Jeugdwet en Wmo naar de gemeenten in 2015 stelde de gemeente Hulst een reeks van beleidsplannen vast. Hierin stond ook veelal een einddatum. Bij het verstrekken van deze einddatum werden de beleidsplannen niet steeds vervangen. De inhoud bleef veelal onverkort van toepassing. In het eerste halfjaar van 2025 herijkt de beleidsgroep van de gemeente deze beleidsplannen en werkt aan een nieuw beleidskader. Beleidsplannen zullen vernieuwd worden, ook kunnen verschillende beleidsstukken samengevoegd worden tot één geheel.

4. De opdracht van de gemeente aan Hulst voor Elkaar

De uitvoeringsopdracht van de gemeente Hulst aan Hulst voor Elkaar voor het jaar 2024 is vastgelegd in de 'Uitvoeringsovereenkomst 2024'. In deze overeenkomst komen aan de orde: 1) de resultaatverwachtingen in het algemeen, 2) specifieke opdrachten, 3) kwaliteit en samenwerking, 4) het voeren van voortgangsgesprekken, 5) inbreekmogelijkheden en 6) vrijheidsgraden van de organisatie.

De opdracht voor 2024 betreft het uitvoeren van activiteiten binnen de productengroepen:
1) Volwassenen (incl. Beschermd Wonen, Mantelzorg en Toegang Wmo)
2) Jeugd en Jongeren (incl. Toegang Jeugdwet / werken conform plan Preventieve Jongerenaanpak Hulst)
3) Vrijwilligerswerk
4) Gemeenschapscentra en dorpshuizen
5) Sport

Aanvullend geeft de gemeente de opdracht tot het leveren van een bijdrage aan de doelstellingen uit het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) en ambities uit de programmabegroting 2024 van de gemeente Hulst:
- Inwoners doen onbelemmerd mee en kunnen zich ontplooien.
- Jeugdigen groeien fysiek, mentaal en emotioneel veilig, kansrijk en gelukkig op.
- Inwoners wonen, leven en werken in de gemeente Hulst in een gezonde leefomgeving.
- Inwoners zijn fysiek mobiel en digitaal vaardig.

5. Het activiteitenpakket van Hulst voor Elkaar

Afgaande op de Jaarstukken 2023 voert Hulst voor Elkaar het volgende activiteitenpakket uit. Overigens noemen de gemeente Hulst en Hulst voor elkaar dit 'versterkingsopdrachten'.

1. Vrijwilligers:
   - Stimulering en ondersteuning van vrijwilligerswerk
2. Volwassenen
   - Kerngezond: welzijnscoach –> Positieve Gezondheid, Welzijn op Recept -> diverse activiteiten (deels in samenwerking met partners)
   - Versterken sociale basis: programma tegen eenzaamheid, ondersteuning mantelzorg, Happy People (terugdringen gezondheidsachterstand), dementievriendelijk Hulst enz.
   - Toegang Wmo; loket tbv vraagbehandeling, toe-leiden naar voorliggende voorzieningen, huisbezoek, onderzoek, toe-leiden naar maatwerkvoorziening.
   - Maatschappelijk Werk
3. Jeugd en jongeren
   - Jongeren Informatie Punt
   - Jongerencoaching
   - Straathoekwerk
   - Maatschappelijke stages
   - Jeugdsozen - jongerencentrum
   - Toegang Jeugdwet; loket tbv vraagbehandeling, onderzoek, toe-leiden naar voorziening.
4. Sport
   - Aanbod voor scholen; ondersteuning en stimulering bewegen
   - Motorische vaardigheidstest
   - Aanbod kwetsbare groepen – re-integratie - leefstijlcoach

- Vitale kernen – ondersteuning sportverenigingen - clubkadercoach
- Jeugdsportfonds

5. Kunst en cultuur / *geen activiteit meer in 2024.*
   - Ik toon = zichtbaarheid vergroten
6. Gemeenschapscentra
   - Exploitant Binnendéur en De Lieve
   - Coach, initiator en aanbieder bij andere gemeenschapshuizen
   - Schoonmaak Gymzaal Sint Jansteen en kantoren en ontmoetingscentrum Komma in den Dullaert.

6. De cliëntervaringen

Conform de Wmo en de Jeugdwet is de gemeente vanaf 2016 verplicht om jaarlijks een representatief cliënt-ervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Het onderzoek betreft zowel de toegang als de volledige uitvoering van de zorg en ondersteuning. Hulst voor Elkaar voert de toegang uit, niet de ondersteuning zelf. Sinds 2021 staat het gemeente vrij om zelf een methode te kiezen bij het meten van de cliëntervaringen. Vanaf 2023 besteed de gemeente Hulst dit onderzoek uit bij het extern bureau Lorenz.

In opdracht van de gemeente Hulst voert Lorenz *narratief onderzoek* uit Het verhaal van de respondent staat centraal. Deze methode combineert kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Naast waardering in de vorm van verhalen levert dit onderzoek ook generieke informatie op basis waarvan de gemeente en aanbieders de hulp en ondersteuning voor inwoners kan verbeteren.

Jeugd en gezin 2023
Twee zaken vallen op in de ervaringen van de respondenten. Zij tonen zich meer tevreden over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning en het effect daarvan op de kinderen. Zij tonen zich minder tevreden over de lange doorlooptijden en bejegening bij de toegang tot de ondersteuning.

Wmo 2023
Respondenten zijn over het algemeen tevreden met de ondersteuning die zij krijgen vanuit de Wmo. Ten aanzien van de toegang (wel uitgevoerd door Hulst voor Elkaar) geven respondenten aan deze bekend en vindbaar is, de ondersteuning startte na 3 maanden na aanvraag en bijna driekwart van de respondenten de hulp krijgt die aangevraagd werd.

7. Belangenbehartiging en ondersteuning inwoners en cliënten

Met het oog op belangenbehartiging en ondersteuning van inwoners en cliënten functioneren binnen Hulst:

- Onafhankelijk meedenker
  De onafhankelijke meedenker staat naast de cliënt/inwoner en staat hen, als zij vastlopen, bij om een hulpvraag te verhelderen en/of de juiste zorg en ondersteuning te vinden. Omwille van de onafhankelijkheid denkt Hulst voor Elkaar mee met inwoners van Terneuzen. Voor inwoners van Hulst voet aan-z deze uit. De uitvoering voor inwoners van Sluis is in ontwikkeling.
- Seniorenraad Hulst
  De seniorenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het gemeentebestuur van Hulst over beleidsonderwerpen die van invloed zijn op de positie van ouderen.
- Adviesraad Sociaal Domein
  De adviesraad Sociaal Domein adviseert het college van B&W en de Gemeenteraad van Hulst over de Wet maatschappelijke ondersteuning, de jeugdwet en de participatiewet.

8. De doorontwikkeling

Hieronder de speerpunten in doorontwikkeling naar inhoud en randvoorwaarden. Deze speerpunten kwamen naar voren in de gesprekken met functionarissen en / of uit de gemeente Hulst en uit Hulst voor Elkaar.

De inhoud

- Verkorten van de doorlooptijd en het opvoeren van de bejegening binnen de Jeugdzorg (zie onderzoek cliëntervaringen).
- Het VNG-voorspelmodel voorziet in een stijging van het aantal WMO-gebruikers van 2023 naar 2028 met 14%. Alertheid is geboden.

De randvoorwaarden

- Balans tussen enerzijds de uitvoering van de juiste mix en omvang van activiteiten passend bij behoeften en anderzijds de uitvoering binnen het beschikbare budget.
- Nadere afstemming van de aansluiting van de (kwaliteit van) adviezen bij aanvraag maatwerkvoorziening Wmo en Jeugd en gezin bij de eisen vanuit de gemeentelijke toetsing op weg naar beschikking. Overbruggen van cultuurverschillen tussen sociaal werkers en ambtelijke toetsers vragen hierbij aandacht.
- Hulst voor Elkaar heeft moeite om passend personeel te werven. Er is concurrentie tussen werkgevers op een relatief krappe arbeidsmarkt.
- Verankering van taken en uitvoering binnen het in 2024 opgestarte bedrijfsbureau van Hulst voor elkaar. Voorheen werden deze taken door externen uitgevoerd.
- Doorontwikkeling van rapportage met inzet van kritieke meetpunten.
- Bestuur / directie van Hulst voor Elkaar is afgelopen jaren herhaaldelijk gewisseld. Het huidige bestuur functioneert vanaf april 2024. Bestuurlijke continuïteit vraag aandacht.
- Is herijking van de subsidierelatie een optie? Hulst voor Elkaar past met haar relatief grote omvang niet goed binnen het gemeentelijke subsidiestelsel. Hulst voor Elkaar ambieert een meer-jaren-financiering waarmee bedrijfscontinuïteit en innovatief ondernemen beter gewaarborgd wordt.

Bijlage C: Nota van bevindingen Sluis – Porthos Sluis

De gemeente Sluis en hierbinnen Team Porthos leverden een reeks brondocumenten aan inzake beleid, subsidieregeling, opdracht, uitvoering en verantwoording van toegangs- en welzijnsdiensten. Ook voerden de rekenkamers interviews met betrokken functionarissen uit de gemeente. Daar waar aan de orde werden verdiepingsvragen gesteld en beantwoord.

Uit deze bronnen van informatie maakten de rekenkamers onderstaande nota van bevindingen voor Sluis op. Achtereenvolgens komen in beeld:

1. het Team Porthos
2. het integrale werkproces binnen de gemeente en in de samenhang met Team Porthos
3. de gemeentelijke beleidskaders
4. de opdracht aan Team Porthos
5. het activiteitenpakket dat Team Porthos uitvoert
6. wat bekend is over de cliëntervaringen
7. de belangenbehartiging van inwoners en cliënten
8. de doorontwikkeling.

1. Het Team Porthos

Sinds 1 januari 2016 voert de gemeente Sluis een integraal pakket aan toegangs- en welzijnsactiviteiten uit in eigen beheer. Binnen de gemeente functioneert het 'Team Porthos', vallend onder de Afdeling Externe Dienstverlening. Binnen de jaarstukken van gemeente Sluis valt Team Porthos onder Programma 4: Sociaal Domein.

Binnen Team Porthos zijn, naast de toegang voor Wmo en Jeugd en gezin en de bredere welzijnsdienstverlening ook taken opgenomen voortkomend uit de Participatiewet, Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning, Wet schuldhulpverlening en de Wet inburgering. Dit voorkomt, in de ogen van de gemeente Sluis, dat inwoners allerlei organisaties af moeten om de juiste informatie en ondersteuning te vinden. Eén plek dus voor jongeren, ouders, volwassenen en senioren[13]. Dit was ook precies de overweging om het brede takenpakket, voorheen ondergebracht bij diverse externe welzijnsorganisaties, vanaf 2016 onder te brengen bij één Team Porthos binnen de gemeentelijke organisatie.

Binnen de gemeente Sluis is de relevante beleidsvorming ondergebracht bij 'Team beleid' onder de afdeling Beleid en Beheer. De relevante uitvoering is ondergebracht bij 'Team Porthos'. Deze teams werken binnen de organisatie parallel een elkaar en in interactieve co-creatie. Van een formele rolverdeling opdrachtgever – opdrachtnemer is geen sprake.

Team Porthos is nadrukkelijk in transitie. Een heroriëntatie vindt plaats op de opgave, de organisatie, de taken, de omvang, de werkprocessen en de cultuur. 'Basis op orde' is het doel. De resultaten van de heroriëntatie gaan neerdalen in een teamplan en clusterplannen met aansluitende een jaarplan 2025 waarin de ambities uitgezet worden.

De welzijnsorganisatie

Team Porthos functioneert voornamelijk vanuit één locatie namelijk het gemeentehuis in Oostburg. Jongerenwerk functioneert deels ook vanuit het Scholierencentrum Time Out dat zich op het terrein van het Zwin College in Oostburg bevindt.

Binnen Team Porthos functioneren zes clusters:

1. Werk en Inkomen
2. Schuldhulpverlening
3. Jeugd en gezin

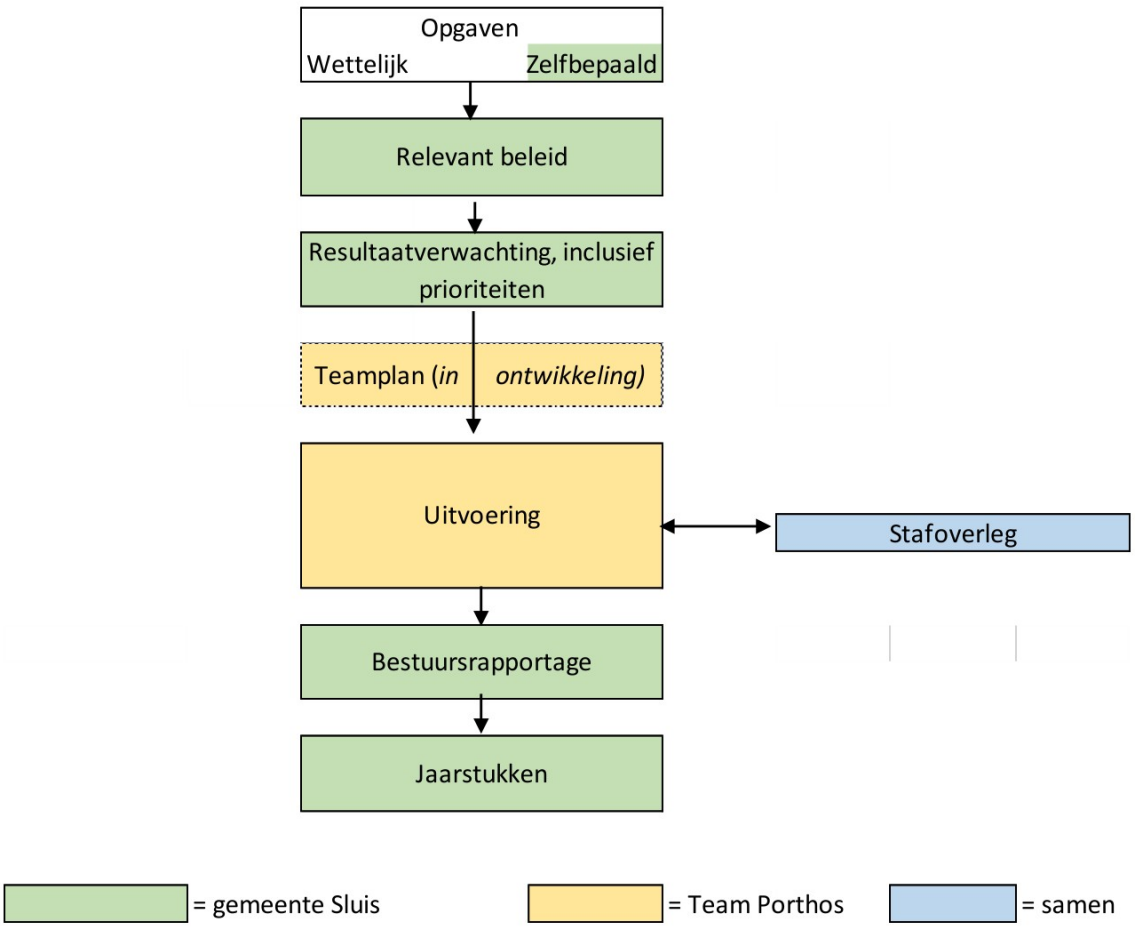
[13] Bron: https://www.facebook.com/gemeentesluis/posts/porthos-sluis-officieel-van-start-gegaanporthos-sluis-is-de-gemeentelijke-balie-/734166600052063/?locale=nl_NL

4. Wmo
5. Leefbaarheid en burgerparticipatie.
6. Administratie

De teamleider leidt Team Porthos.

2. Het werkproces binnen de gemeente Sluis

Schematisch ziet het proces in de samenwerking tussen de gemeente Sluis als geheel en het Team Porthos er als volgt uit.



Afstemming tussen Team Beleid en Team Porthos vindt primair naar behoefte plaats binnen het dagelijkse werk. De lijnen zijn kort. Structureel overleg tussen beleid en uitvoering vindt eenmaal per 6 weken plaats.

Wekelijks vindt afstemming plaats binnen het stafoverleg Sociaal Domein waaraan naast de portefeuillehouder, het afdelingshoofd, de beleidsadviseurs en de teamleiders deel nemen. Binnen dit stafoverleg worden tevens de relevante aandachtspunten vanuit en naar het college behandeld.

De planning, uitvoering en verantwoording van de activiteiten vinden plaats binnen de planning en control cyclus van de gemeente Sluis.

3. De gemeentelijke beleidskaders

Een selectie uit de gemeentelijke beleidsdocumenten tbv Porthos Sluis met per document de meest relevante speerpunten.

1. Coalitieakkoord 2022-2026: Strategie met ambitie

   We gaan uit van behoeften en mogelijkheden van onze inwoners. We werken *integraal* over de grenzen van wetten en financieringsstromen heen. Van mono- naar *multidisciplinair.* We werken intensief samen met *ketenpartners*.
   Middelen zijn schaars; we blijven *effectiviteit van voorzieningen* onderzoeken.
   De zorgkloof (vraag – aanbod) neemt toe. We zetten meer dan voorheen in op preventie en ombuiging, we hanteren de principes van *Positieve Gezondheid*.

2. Beleidsplan Sociaal Domein gemeente Sluis 2020-2024: Samen verantwoordelijk, inclusief en ondersteunend. Samenkracht.

   De gemeente Sluis heeft te maken met *oplopende tekorten* in het Sociaal Domein, vanaf begroting 2019 zijn taakstellende bezuinigingen doorgevoerd. De gemeente kijkt kritisch naar het beleid Sociaal Domein
   De basiswaarden zijn 1*) samen-kracht, 2) inclusief Sluis, 3) toegankelijk, laagdrempelig en doelmatig en 4) toekomstbestendig en kosten-bewust*.

3. Beleidsplan Mantelzorg 2020-2024

   De gemeente stuurt aan op een *toename of consolidatie* van het percentage geleverde zorg via mantelzorg. De samenwerking tussen diverse partijen in onze gemeente op het gebied van mantelzorg moet goed verlopen. Op die manier kunnen we mantelzorgers beter en efficiënter ondersteunen en helpen.

4. Sportnota gemeente Sluis 2021-2025: “Sport en bewegen verenigt Sluis”

   Elke inwoner van Sluis kan *leven lang sporten en bewegen*. Drempels weg nemen voor hen die de weg naar sport en beweegaanbod nog niet of onvoldoende weten te vinden.

4. De uitvoeringsopdracht voor Porthos Sluis

De inhoudelijke uitvoeringsopdracht vanuit de gemeente aan Porthos Sluis is voorafgaand aan de opstart per 1 januari 2016 geformuleerd. Er is binnen de gemeente Sluis geen sprake van jaarlijkse aanpassing van de opdracht. De doorontwikkeling geschiedt werkende weg. Porthos voert uit wat vanuit de historie als breed takenpakket sociaal domein gegroeid is en vooral wat ‘nodig is voor de inwoners’. Een geactualiseerde opdracht gaat eind 2024 neerdalen in het teamplan en de clusterplannen die momenteel in ontwikkeling zijn.

5. Het activiteitenpakket

Team Porthos voert de onderstaande activiteiten uit.

1. Werk en Inkomen
   - Beschut werken
   - Bijstand
   - Beleidsregels Bijzondere bijstand en Minimabeleid Gemeente Sluis 2024
   - Energieregelingen voor huishoudens met een beperkt inkomen
   - Individuele inkomenstoeslag
   - Individuele studietoeslag
   - Hulp bij het vinden van werk
   - Inburgering

2. Schuldhulpverlening

3. Jeugd en gezin
   - Informatie

- Toegang (aanvraag- onderzoek- beoordeling - beschikking)
- Doorgeleiding naar individuele voorzieningen

4. Wmo
   - Informatie
   - Toegang (aanvraag- onderzoek- beoordeling - beschikking)
   - Doorgeleiding naar individuele voorzieningen

5. Leefbaarheid en burgerparticipatie.

   - Ondersteuning bewonersinitiatieven - opbouwwerk
   - Vrijwilligerswerving en -ondersteuning
   - Mantelzorgwerving en -ondersteuning
   - Jeugdparticipatie en jongerenwerk
   - Schoolmaatschappelijk werk
   - Algemeen maatschappelijk werk
   - Sport- en bewegingsondersteuning
   - Buurtbemiddeling
   - Samen Sluis

6. Cliëntervaringen

Conform de Wmo en de Jeugdwet is de gemeente vanaf 2016 verplicht om jaarlijks een representatief cliënt-ervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Sinds 2021 staat het gemeente vrij om zelf een methode te kiezen bij het meten van de cliëntervaringen.

Jeugd en gezin
In het verleden is een cliënt-ervarings-onderzoek Jeugd uitgezet. De respons was te laag en de uitslag hiermee niet representatief. De gemeente onderzoekt hoe zij wel aan de verplichting kan voldoen.

Wmo 2021
Voor de Wmo heeft de gemeente Sluis over 2021 wel een cliënt-ervarings-onderzoek in de vorm van een enquête uitgevoerd, deze met voldoende respons. Voor bijna alle aspecten scoort meer dan 70% van de respondenten tevreden. Deze score kwam er niet uit voor 1) Ik werd snel geholpen. en 2) Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Er zijn extra vragen gesteld over het gebruik van mantelzorg. De antwoorden op deze vragen geven een divers beeld.

Wmo 2023
Voor de Wmo heeft de gemeente Sluis ook over 2023 een cliënt-ervarings-onderzoek in de vorm van een enquête uitgevoerd, ook deze met voldoende respons. Respondenten zijn tevreden over het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Relatief weinig mensen nemen een cliëntondersteuner mee naar het gesprek. Minder tevreden zijn respondenten over het wachten tot het eerste contact en tot de start van de hulp. Punt van aandacht is de ondersteuning en waardering van mantelzorgers.

7. Belangenbehartiging en ondersteuning inwoners en cliënten

Met het oog op belangenbehartiging en ondersteuning van inwoners en cliënten functioneren binnen Sluis:

- Onafhankelijk meedenker
  De onafhankelijke meedenker staat naast de cliënt/inwoner en staat hen, als zij vastlopen, bij om een hulpvraag te verhelderen en/of de juiste zorg en ondersteuning te vinden. Deze ondersteuning is belegd bij een functionaris van Porthos Sluis en op afroep beschikbaar.
- Adviesraad Sociale Zaken
  Adviseert het bestuur van de gemeente Sluis, gevraagd en ongevraagd, over alle onderwerpen inzake werk en inkomen.

- Raad voor Maatschappelijke en Demografische Ontwikkeling (RMDO)
  Een verbindend platform tussen de inwoners van de gemeente Sluis en het college van Burgemeester en Wethouders en de gemeenteraad. Ingesteld op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Hiermee wordt vorm en inhoud gegeven aan burgerparticipatie.
- Stads- en dorpsraden
  De kernen worden vertegenwoordigd door stads- en dorpsraden. In totaal heeft gemeente Sluis 15 stads- en dorpsraden. Zij vormen de ogen en oren van hun stad of dorp. De stads- en dorpsraden zijn een belangrijke schakel tussen de gemeente, haar inwoners en de ondernemers. Daarnaast nemen stads- en dorpsraden vaak het initiatief voor activiteiten.

8. De doorontwikkeling

Hieronder de speerpunten in doorontwikkeling naar inhoud en randvoorwaarden. Deze speerpunten kwamen naar voren in de gesprekken met functionarissen uit Team Beleid en / of Team Porthos.

De inhoud

- Verkorten doorlooptijden (in samenhang met aanvulling en versterken personele capaciteit).
- Strak(ker) werken volgens de wettelijke kaders en lokale regelgeving.
- Ondersteuningsprogramma jeugd; uit de GGD-monitor blijkt dat aanpak van depressie onder de jeugd in Sluis een zeer grote opgave is.
- Sterke lokale teams; collectieve voorzieningen met integrale dienstverlening door netwerk van partners.
- Uitbreiden en versterken van open kern- en groepsgericht welzijnswerk en opbouwwerk.

De randvoorwaarden

- Porthos Sluis is in transitie. Een heroriëntatie vindt plaats op de opgave, de organisatie, de taken, de omvang, de werkprocessen en de cultuur. ‘Basis op orde’ is het doel. De resultaten van de heroriëntatie gaan neerdalen in een teamplan en clusterplannen met aansluitende een jaarplan 2025 waarin de ambities uitgezet worden.
- Aanvulling en versterking van de personele capaciteit.
- Inzet van budget ‘op maat van de maatschappelijke opgaven’.

Bijlage D: Nota van bevindingen Terneuzen – aan-z

De gemeente Terneuzen en aan-z leverden een reeks brondocumenten aan inzake beleid, subsidieregeling, opdracht, uitvoering en verantwoording van toegangs- en welzijnsdiensten. Ook voerden de rekenkamers interviews met betrokken functionarissen uit de gemeente en aan-z. Daar waar aan de orde werden verdiepingsvragen gesteld en beantwoord.

Uit deze bronnen van informatie maakten de rekenkamers onderstaande nota van bevindingen op voor Terneuzen. Achtereenvolgens komen in beeld:

1. de organisatie aan-z
2. het integrale werkproces in de samenwerking tussen de gemeente en aan-z
3. de gemeentelijke beleidskaders
4. de opdracht van de gemeente aan aan-z
5. het activiteitenpakket dat aan-z uitvoert
6. wat bekend is over de cliëntervaringen
7. de belangenbehartiging van inwoners en cliënten
8. de doorontwikkeling.

1. De organisatie aan-z

Aan-z voert een breed pakket aan toegangs- en welzijnsactiviteiten uit in Terneuzen uit. Aan-z is als 'Benelux Groepering voor Territoriale Samenwerking (BGTS)' opgericht op 1 januari 2007. Een BGTS is een overheidsorgaan met een eigen rechtspersoonlijkheid zodat het zelfstandig kan optreden in het maatschappelijk verkeer. Op de BGTS is de Wet Gemeenteschappelijk Regeling (WGR) van toepassing. Gemeente Terneuzen beschouwt de BGTS als een bijzondere GR. Aan-z biedt een beperkter welzijnsaanbod aan binnen de Belgische gemeenten Assenede, Kaprijke, Sint-Laureins en Wachtebeke[14].

In 2021 vond een herinrichting van de governance-verhouding tussen gemeente Terneuzen en aan-z plaats. Binnen aan-z trad een nieuw directie aan.

De rol van de gemeente Terneuzen richting aan-z is zowel die van beleidsregisseur als opdrachtgever. Aan-z heeft hierbij primair de rol van opdrachtnemer en uitvoerder. Aan-z functioneert tevens als adviseur van de gemeente.

Aan-z ontvangt structurele bijdragen en subsidies van de gemeenten Terneuzen. Voor tijdelijke opdrachten kunnen incidentele bedragen beschikbaar worden gesteld.

De welzijnsorganisatie

Aan-z werkt primair vanuit twee hoofdlocaties, in Axel en Terneuzen. Aansluitende hierop werkt aan-z vanuit zeven inlooppunten; drie in Terneuzen en een in Axel, Koewacht, Sas van Gent en Sluiskil. Ook is aan-z structureel aanwezig op 23 basisscholen, 3 middelbare scholen en een MBO-school.

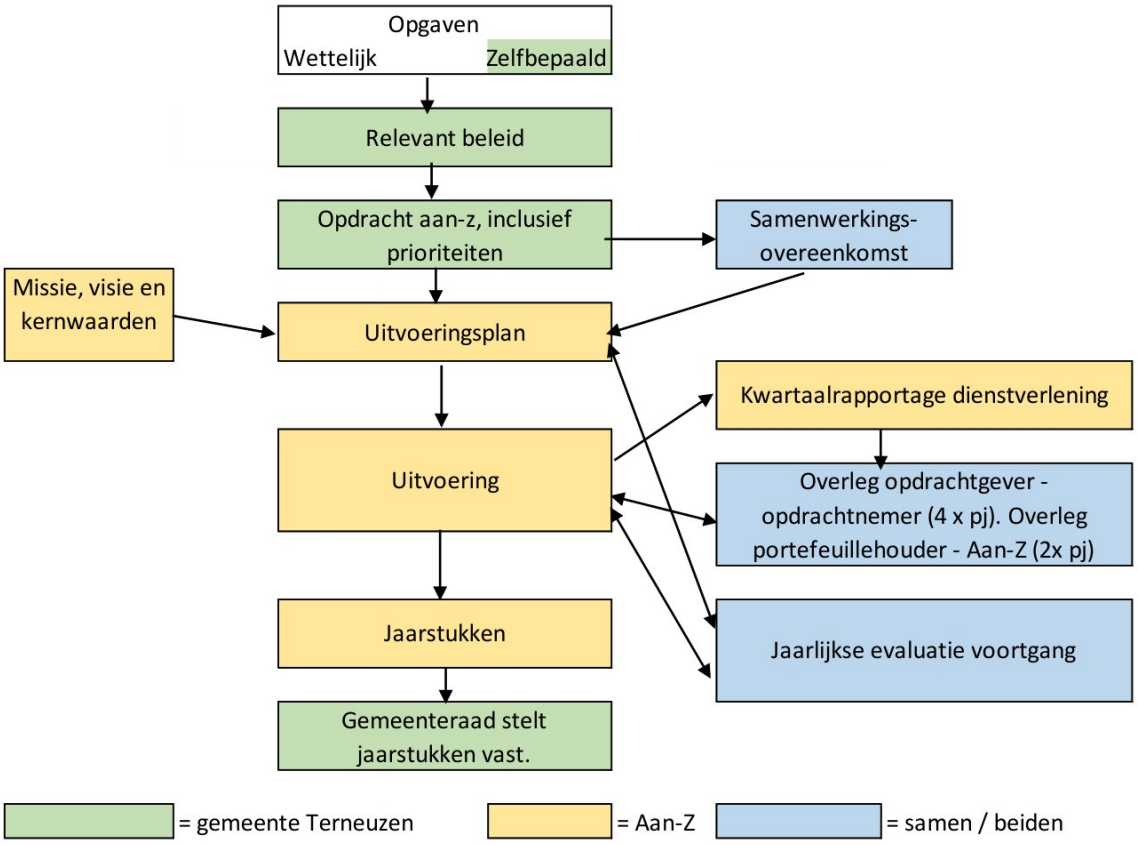
Binnen aan-z functioneren 7 teams:

1. Jeugd en gezin
2. Wmo
3. Maatschappelijk werk
4. Jeugd en jongerenwerk
5. Welzijn en vrijwilligerswerk
6. Support
7. Directie en staf

[14] Wachtenbeke treedt uit per 1 januari 2025.

2. *Het werkproces tussen de gemeente Terneuzen en aan-z*

Schematisch ziet het proces binnen de samenwerking tussen gemeente Terneuzen en aan-z er als volgt uit.



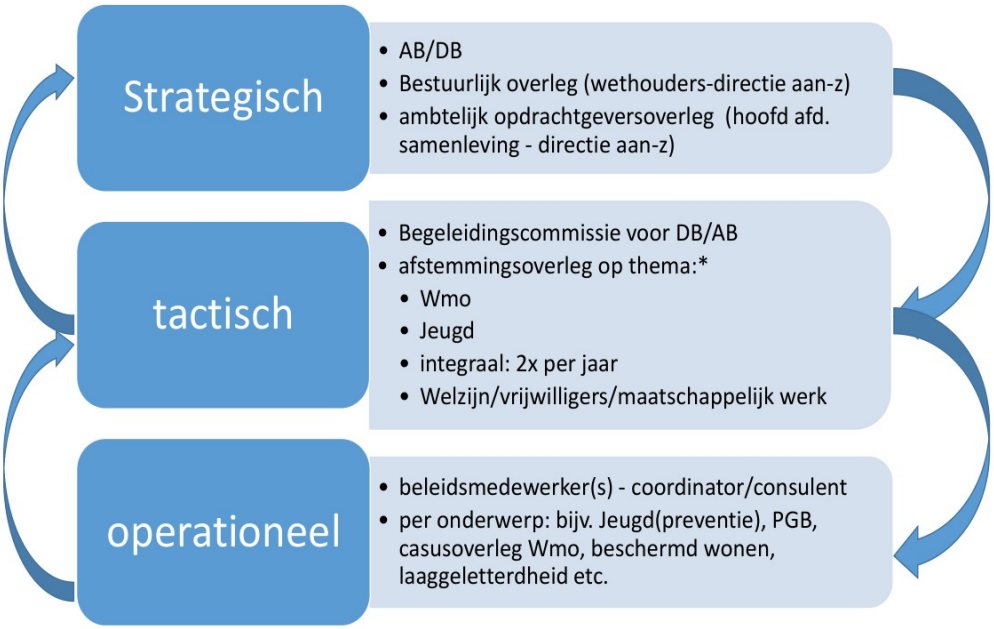
Aan de basis van de samenwerking tussen aan-z en de gemeente Terneuzen ligt de meerjaren "Samenwerkingsovereenkomst tussen het Grensoverschrijdend Openbaar Lichaam welzijn aan-z en de gemeente Terneuzen'. Vervolgens bestaat de formele samenwerkstructuur, per uitvoeringsjaar uit de onderstaande stappen.

Per jaar vooraf

1. De gemeente Terneuzen verstrekt binnen de geldende beleidskaders de specifieke jaaropdracht, inclusief de hierbinnen geldende actuele prioriteiten. De kadernota en begroting zijn essentiële onderdelen binnen het geldende beleidskader.
2. Aan-z maakt het uitvoeringsplan.
3. Afstemming opdracht – uitvoering binnen het bestuurlijk overleg en het opdrachtgevers-opdrachtnemersoverleg.

Binnen het jaar

4. Aan-z voert de dienstverlening uit.
5. Per kwartaal rapporteert aan-z aan de gemeente over voortgang en resultaten.
6. Voortgangsoverleg vindt plaats:



Per jaar achteraf

7. Het Algemeen Bestuur aan-z stelt de jaarstukken vast.
8. Gezamenlijke jaarlijkse evaluatie vindt plaats.
9. Aan-z verstrekt de jaarstukken aan de gemeente.
10. Afrekening van het financieel resultaat vindt plaats.

3. De gemeentelijke beleidskaders

Hieronder is een selectie opgenomen van beleidsdocumenten van de gemeente Terneuzen. Per document zijn de cruciale speerpunten voor de uitvoering van aan-z aangegeven.

Het bestuursakkoord 2022-2026 'Goed leven in Terneuzen'

Goed leven is gezond leven. We zetten daarom in op een gezonde gemeente. We helpen mensen die ondersteuning nodig hebben. Met preventie willen we zoveel mogelijk voorkomen dat problemen ontstaan.

Relevante speerpunten Zorg en Gezondheid:

- Onderzoeken of het zinvol is om aan te sluiten bij Jongeren Op Gezond Gewicht (JOGG).
- Inzicht in aandachtgroepen vergroten om passende steun aan te bieden.
- Aanbod buurthuizen en welzijnsaccommodaties laten aansluiten bij behoeften inwoners mede door ondersteuning van professionele opbouwwerkers/medewerkers.
- Positieve intentie om mee te werken aan ondersteunende initiatieven op het gebied van inclusie/diversiteit (bijvoorbeeld via inclusieagenda en 'regenbooggemeente').
- Inzet op uitvoering preventieakkoord en gevarieerd sportaanbod.
- Specifieke aandacht voor het terugdringen van eenzaamheid.
- Voorstel voor onderzoek naar meer samenwerking met Hulst en Sluis bij uitvoering taken sociaal domein.

Relevante speerpunten Jeugd en Onderwijs

- De jeugd heeft de toekomst. We stimuleren jongeren om zelf (met hulp van de gemeente) invulling Inventariseren (met jongeren) van behoefte naar ontmoetingsplekken voor jeugd 0-18 jaar, met name 12+.

Beleidsplan Sociaal Domein 2022-2025 'Iedereen aan boord':

- 'Een goede basis', gericht op bestaanszekerheid, kansengelijkheid en (positieve) gezondheid.
- 'Vroeg erbij', gericht op voorkomen van erger, behoud regie en zelfredzaamheid, optimale ontwikkeling (positieve) gezondheid en veiligheid.

- ‘Passende ondersteuning’, gericht op herstel regie en zelfredzaamheid, maatwerk en betrokkenheid van de inwoners.

Mantelzorgbeleid 2024
- We stellen kennishouders mantelzorg aan bij onze welzijnsorganisatie aan-z -> mantelzorgers in beeld, geïnformeerd en ondersteund.

Vrijwilligersbeleid 2024
- Vrijwilligerswerk waarderen, stimuleren en faciliteren

Welzijns-accommodatie-beleid 2023
- Het aanbod van buurthuizen en welzijnsaccommodaties laten aansluiten bij behoeften inwoners door ondersteuning van professionele opbouwwerkers/medewerkers.

4. De opdracht van de gemeente aan aan-z

De structurele taken voor aan-z zijn benoemd in de Samenwerkingsovereenkomst tussen aan-z en gemeente Terneuzen (2018). De specifieke jaaropdracht, inclusief de prioriteiten, brengt de gemeente Terneuzen onder in een apart document. De meest recente is de ‘Opdracht aan-z 2024’.

De opdracht van de gemeente Terneuzen aan aan-z bestaat op hoofdlijnen uit:
- Vroegsignalering en preventie;
- Bevorderen van ontmoeting en activiteiten van (groepen) inwoners;
- Stimuleren van vrijwilligerswerk en mantelzorg(ondersteuning);
- Informatie, advies en (onafhankelijke) cliëntondersteuning;
- Kortdurende (opvoed)ondersteuning;
- Toegang tot de Wmo-voorzieningen en maatwerkvoorzieningen binnen de Jeugdwet;
- Voorkomen en tegengaan van huiselijk geweld en kindermishandeling en uitvoeren van taken op het gebied van tijdelijk huisverbod;
- Meedenken in het ontwikkelen en bieden van algemene voorzieningen, waardoor het beroep op maatwerkvoorzieningen afneemt;
- Een signaleringsfunctie in het kader van de Participatiewet.

Sturing vanuit de gemeente Terneuzen vindt primair plaats op 1) de door de gemeente gestelde prioriteiten en 2) passende toegangsprocessen, aansluitend bij (wijziging in) regelgeving vanuit het rijk.

5. Het activiteitenpakket

Afgaande op de Jaarstukken 2023 voert aan-z het volgende activiteitenpakket.

Programma welzijn en preventie
1. Preventie en welzijnsactiviteiten
   Breed scala aan activiteiten, deels in samenwerking met partners, waaronder 1) koffiemiddagen, 2) samen eten, 3) fietsevenement ‘route 55’, 4) diverse cursussen en 5) ondersteuning activiteitencommissies, 6) leefstijlmakelaar, 7) aanpak eenzaamheid, 8) aanpak laaggeletterdheid, 9) formulierenbrigade en burgeradvies, 10) tafeltje-dek-je en 11) toeleiding naar personenalarmering.
2. Inzet vrijwilligers
3. Jeugdpreventie
   Vanuit wijken georganiseerde activiteiten, waaronder 1) Kids2Fun, 2) Jongeren Informatie Punt, 3) Straatwerk, 4) Jeugdopbouwwerk, 5) Weerbaarheid, 6) Iedereen Telt mee.

Programma maatschappelijke ondersteuning
1. Jeugd en gezin: 1) loket Jeugd en Gezin: vraagbehandeling, informatie, advies, vraagverheldering, directe ondersteuning, toe-leiden naar tweedelijns jeugdhulp, verlenging van jeugdhulp, 2) kortdurende ondersteuning, 3) jeugdhulp op school, 4) pilot opvolgen beschikkingen; verminderen aantal beschikkingen, de duur en de zwaarte van trajecten, 5)

programma veiligheid in gezinnen, waaronder aandachts-functionarissen meldcode, familienetwerkberaden, jeugdbeschermingstafel.
2. Algemeen Maatschappelijk Werk: 1) informatie en advies, 2) inlooppunten in de wijk, 3) individuele klantenondersteuning, 4) aanvullende voorzieningen en 5) tijdelijk huisverbod.
3. Wet maatschappelijke ondersteuning: 1) Eerste lijns-loket; vraagbehandeling, informatie, advies, toeleiding naar algemene voorziening, onderzoek, besluit maatwerkvoorziening, 2) mantelzorgondersteuning.

6. De cliëntervaringen

Gemeentelijk onderzoek

Conform de Wmo en de Jeugdwet is de gemeente verplicht om vanaf 2016 jaarlijks een representatief cliënt-ervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Het onderzoek betreft zowel de toegang als de volledige uitvoering van de (zorg)voorzieningen zelf. Aan-z voert de toegang uit en een deel van de eerstelijns ondersteuning en zorg, niet de tweedelijns zorg en ondersteuning. Sinds 2021 staat het gemeente vrij om zelf een methode te kiezen bij het meten van de cliëntervaringen. Vanaf 2023 besteedt de gemeente Terneuzen dit onderzoek uit bij het extern bureau Lorenz.

In opdracht van de gemeente Terneuzen voert Lorenz *narratief onderzoek* uit Het verhaal van de respondent staat centraal. Deze methode combineert kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Naast waardering in de vorm van verhalen levert dit onderzoek ook generieke informatie op basis waarvan de gemeente en aanbieders de hulp en ondersteuning voor inwoners kan verbeteren. Toch is de gemeente Terneuzen niet geheel tevreden over de aanpak van Lorenz, vanaf 2024 besteedt zij het onderzoek uit aan een ander bureau.

Jeugd en gezin 2023
Uit de verhalen zijn interessante elementen naar voren gekomen, die in de rapportage zijn beschreven. Dit is door het geringe aantal ervaringen echter niet representatief voor de gehele doelgroep. Hieruit conclusies trekken, waar de gemeente Terneuzen of de zorgaanbieders hun beleid op kunnen aanpassen, is op dit moment niet mogelijk.

Wmo 2023
Respondenten zijn over het algemeen tevreden met de ondersteuning die zij krijgen vanuit de Wmo. Ten aanzien van de toegang (uitgevoerd door aan-z) geven bijna alle respondenten aan dat zij de zorg kregen die zij vroegen. De ondersteuning startte voor 83% van de respondenten binnen 3 maanden na aanvraag. Weinig respondenten weten dat zij gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Cliënttevredenheidsonderzoek door aan-z

Aan-z zoekt continu naar vernieuwing, volgt de trends in het werkgebied en haalt bij de klanten op hoe ze de dienstverlening ervaarden. Door structureel tevredenheidsonderzoeken uit te zetten, haalt aan-z informatie op, gesplitst naar de verschillende vormen van dienstverlening. In 2023 behaalde de tevredenheid Jeugd en gezin een score van 8,0, de Wmo een score van 8,4.

7. Belangenbehartiging en ondersteuning inwoners en cliënten

Met het oog op belangenbehartiging en ondersteuning van inwoners en cliënten functioneren binnen Terneuzen:

- Onafhankelijk meedenker
  De onafhankelijke meedenker staat naast de cliënt/inwoner staat en staat hem of haar bij om een hulpvraag te verhelderen en/of de juiste zorg en ondersteuning te vinden. Deze wordt voor inwoners van Terneuzen voornamelijk belegd bij een functionaris van Hulst voor Elkaar. Een onafhankelijk ondersteuner vanuit aan-z ondersteunt voornamelijk inwoners uit Hulst.
- Adviesraad Sociaal Domein

Adviseert het bestuur van de gemeente Terneuzen, gevraagd en ongevraagd, over alle onderwerpen inzake Werk en Inkomen, Wonen en Leefomgeving, Jeugd en Onderwijs, Mobiliteit en Toegankelijkheid en Welzijn en Mantelzorg

8. Doorontwikkeling

Hieronder de speerpunten in doorontwikkeling naar inhoud en randvoorwaarden. Deze speerpunten kwamen naar voren in de gesprekken met functionarissen en / of uit de gemeente Terneuzen en / of aan-z.

De inhoud

1. Proactief volgen passendheid van uitgegeven indicaties; tijdig op- of afschalen.
2. Aanscherpen kern-rol aan-z binnen het jongerenwerk en welzijnswerk ‘van zorgen voor naar zorgen dat’.
3. Wijkgericht kijken en werken. Ontwikkelen van een passend aanbod op basis van de nieuw ontwikkelde ‘wijkbeelden’.
4. Van dominant individueel werken naar meer groepswerken.

De randvoorwaarden

1. Rolverdeling in het brede samenwerkingsnetwerk c.q. het voorliggende veld. Welke organisatie doet wat? Welke overlap bestaat er? Hoe om te gaan met de overlap?
2. Borging van kwaliteit van werken bij verhoging van productievolumes.
3. Doorontwikkeling rapportage van activiteiten (throughput) naar resultaten (output) naar maatschappelijke effecten (outcome) met gebruik van kritieke prestatie-indicatoren.

Bijlage E: Geraadpleegde bronnen

Onderstaande schriftelijke bronnen zijn geraadpleegd tijdens het onderzoek. Voor een groot deel zijn dit bestaande documenten, voor een klein deel zijn dit ook specifiek op vraag van de rekenkamers opgestelde overzichten. Naast deze schriftelijke bronnen haalden de rekenkamers veel toelichtende informatie uit de interviews met betrokken beleidsmedewerkers van de gemeenten en de leiding van de welzijnsorganisaties.

Hulst

Algemeen

- Website gemeente Hulst
- Website Hulst voor Elkaar

Beleidskaders

- Bestuursakkoord 2022-2026 '…op koers naar 2026'; Gemeente Hulst
- Inclusieagenda gemeente Hulst 2023 -2024; Gemeente Hulst
- Nota integraal jeugdbeleid Zeeuws-Vlaanderen 2015-2018 '100% jeugd'; gemeenten Hulst, Sluis en Terneuzen
- Beleidsplan Wmo 2015-2016; gemeente Hulst
- Kadernota samenleving gemeente Hulst 2013-2016 "Eigen kracht"; Gemeente Hulst
- Nota Algemene voorzieningen 2015 – 2018; Gemeente Hulst
- Maatwerkvoorzieningen in Hulst 2016-2020 'De kracht van het zelf dolen'; Gemeente Hulst

- Algemene subsidieverordening gemeente Hulst 2020
- Gewijzigde subsidieregeling Maatschappij, Welzijn & Zorg gemeente Hulst 2023
- Subsidieregeling Sport gemeente Hulst 2021

Opdracht en uitvoering

- Planning subsidieverlening Hulst voor Elkaar; gemeente Hulst
- Subsidieaanvraag 2024 Hulst voor Elkaar
- Subsidiebeschikking 2024 Hulst voor Elkaar
- Uitvoeringsovereenkomst 2024 gemeente Hulst – Hulst voor Elkaar
- Planning gesprekken Gemeente Hulst – HvE; voortgang subsidie 2024 en voorbereiding subsidie 2025; gemeente Hulst

Rapportage

- Overzicht aandachtspunten nav kwartaalrapportage Q2 2024 Hulst voor Elkaar
- Subsidieverantwoording Q2 2024 Hulst voor Elkaar
- Overzicht aandachtspunten nav kwartaalrapportage Q1 2024 Hulst voor Elkaar
- Subsidieverantwoording Q1 2024 Hulst voor Elkaar
- Bestuurs-verslag Hulst voor Elkaar 2023
- Jaarrapportage 2023 Hulst voor Elkaar
- Rapportage cliënt-ervaringsonderzoek Jeugd Gemeente Hulst, 2023; Lorenz
- Rapportage cliënt-ervaringsonderzoek WMO Gemeente Hulst, 2023; Lorenz
- Aantal genomen besluiten Jeugdwet en Wmo 2020 en 2023; specifiek opgave gemeente Hulst
- Aantal fte's 2020 en 2023; specifiek opgave Hulst voor Elkaar
- Resultaten cliënt-ervaringsonderzoek 2022 WM; specifiek opgave gemeente Hulst
- Jaarverslag 2020 Hulst voor Elkaar

Sluis

Algemeen

- Website gemeente Sluis

Beleidskaders

- Coalitieakkoord 2022-2026; gemeente Sluis
- Addendum bij het coalitieakkoord “Strategie met ambitie” 2024-2026; gemeente Sluis
- Beleidsplan Integrale schuldhulpverlening Gemeente Sluis 2021-2025
- Sportnota gemeente Sluis 2021-2025 “Sport en bewegen verenigt Sluis”
- Visiedocument Gemeente Sluis 2021-2025 Krachtig Verbonden
- Beleidsplan kindvoorzieningen gemeente Sluis 2021-2024
- Beleidsplan Sociaal Domein gemeente Sluis 2020 – 2024
- Projectplan Omzetting Dagbesteding naar Algemene Voorziening “Samenkracht”; 2022
- Nota Mantelzorgondersteuning en – waardering 2020-2024 Gemeente Sluis
- Lokale agenda toegankelijk Sluis 2019-2022; samen spelen - samen leren - samen werken – samen oud worden.
- Nota Burgerparticipatie gemeente Sluis;2019

Opdracht en uitvoering
- Organogram gemeente Sluis 2024
- Toe te rekenen budget Porthos 2020 en 2023, specifieke opgave gemeente Sluis
- Jaarstukken 2020 gemeente Sluis
- Uitvoeringsplan Bevorderen van leefbaarheid & burgerparticipatie; 2016
- Projectplan uitvoeringsorganisatie sociaal domein; gemeente Sluis; 2015
- Uitvoeringsplan Pilot Onafhankelijke Meedenker Zeeuws-Vlaanderen 2023

Rapportage
- Marap juli 2024 gemeente Sluis
- Cliëntervaringsonderzoek WMO 2023;Magis
- Aantal genomen besluiten Jeugdwet en Wmo 2020 en 2023; specifiek opgave gemeente Sluis
- Aantal fte’s direct personeel 2020 en 2023; specifiek opgave Porthos Sluis
- Jaarstukken 2023 gemeente Sluis
- Bestuursrapportage 1e en 2e 2023
- Boardletter 2023 gemeente Sluis
- Onderzoek cliëntervaring WMO 2021; specifieke opgave resultaten gemeente Sluis
- Jaarstukken 2020 gemeente Sluis
- Bestuursrapportage 1e en 2e 2020
- Boardletter 2020 gemeente Sluis

Terneuzen

Algemeen
- Website gemeente Terneuzen
- Website aan-z

Beleidskaders
- Bestuursakkoord 2022 – 2026 ‘Goed leven in Terneuzen’
- Beleidsplan Sociaal Domein Terneuzen 2021-2025 ‘Iedereen aan boord’
- Verordening Sociaal Domein Gemeente Terneuzen 2024
- Mantelzorgbeleid Gemeente Terneuzen 2024
- Vrijwilligersbeleid Gemeente Terneuzen 2024
- Welzijnsaccommodatiebeleid Gemeente Terneuzen 2023

Opdracht en uitvoering
- Samenwerkingsovereenkomst gemeente Terneuzen – aan-z; 2019
- Opdracht aan-z 2024; gemeente Terneuzen
- Uitvoeringsplan aan-z 2024
- Stroomschema overlegstructuur gemeente Terneuzen – aan-z
- Meerjarenbegroting aan-z 2025-2028

Rapportage
- Eerste kwartaalrapportage dienstverlening 2024 aan-z

- Vierde kwartaalrapportage dienstverlening 2023 aan-z
- Rapportage cliënt-ervaringsonderzoek Jeugd Gemeente Terneuzen, 2023; Lorenz
- Rapportage cliënt-ervaringsonderzoek WMO Gemeente Hulst, 2023; Lorenz
- Aantal afgegeven beschikkingen Jeugdwet en Wmo 2020 en 2023; specifiek opgave aan-z
- Aantal fte's 2020 en 2023; specifiek opgave aan-z
- Budgetsubsidies 2020 en 2023; specifieke opgave aan-z
- Jaarstukken 2023 aan-z
- Jaarstukken 2020 aan-z