

Ons nummer: O25.001230



## Informatie raad/mededeling college

Onderwerp	Integraal bestedingsplan POK-middelen
Commissie	Boarger en Mienskip
Collegebesluit d.d.	10 juni 2025
Portefeuillehouder	Marianne Poelman
Team	Strategie & Programma's
Adviseur	Trees Flapper

Reden informatieverstrekking actieve informatie van het college

### Collegebesluit

Het college van burgemeester en wethouders besluit

- het integraal bestedingsplan POK-middelen vast te stellen
- de gemeenteraad via actieve info te informeren over het integraal bestedingsplan POK-middelen

### Toelichting/achtergrond

Door de Toeslagenaffaire en het onderzoek van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslagen (POK) is extra geld beschikbaar gekomen voor gemeenten. Dit geld is bedoeld om beleid en uitvoering beter te maken. Het doel is dat mensen weer vertrouwen krijgen in de (lokale) overheid. De raad heeft besloten om alle bedragen die tot en met 2027 binnenkomen toe te voegen aan het budget van bijna € 2,6 miljoen. In totaal is er nu € 2.712.000 beschikbaar om de dienstverlening aan onze inwoners te verbeteren.

### Integraal bestedingsplan

In het raadsvoorstel van 14 maart 2024 over de 'Aanpak en doorontwikkeling dienstverlening dichtbij'<sup>1</sup>, is de raad geïnformeerd over de reeds bestede middelen. Het kader voor het opstellen van een integraal bestedingsplan voor de resterende middelen is toen vastgesteld.

Het integraal bestedingsplan is uitgewerkt conform het raadsvoorstel van 14 maart 2024, langs de acht actielijnen, zoals voorgesteld in het VNG-visiedocument. In het integraal bestedingsplan leest u hoe wij de beschikbare middelen in willen zetten. Het college heeft op 10 juni 2025 het integraal bestedingsplan vastgesteld.

Het college van B&W SWF zet het beschikbare bedrag breed in voor de versterking en doorontwikkeling van de dienstverlening, gericht op het vergroten van de menselijke maat en werken vanuit vertrouwen, en daarbij aan te sluiten op de leefwereld van de inwoners. Het gaat om het doorvoeren van structurele verbeteringen, aansluitend op reeds in gang gezette ontwikkelingen, zoals bijv. de integrale wijkaanpak, de inzet van SDW-coördinatoren en het aansluiten bij de vraag van de inwoner (doen wat nodig is) d.m.v. de zogenaamde doorbraakmethode.

---

<sup>1</sup> Raadsvoorstel 14 maart 2024 + bijlage

[https://sudwestfryslan.raadsinformatie.nl/document/13804971/1/Raadsvoorstel+-+Aanpak+en+doorontwikkeling+dienstverlening+dichtbij?connection\\_type=1&connection\\_id=8262649](https://sudwestfryslan.raadsinformatie.nl/document/13804971/1/Raadsvoorstel+-+Aanpak+en+doorontwikkeling+dienstverlening+dichtbij?connection_type=1&connection_id=8262649)

[https://sudwestfryslan.raadsinformatie.nl/document/13837461/1/Bijlage+1+-+Aanpak+en+doorontwikkeling+dienstverlening+dichtbij\\_?connection\\_type=1&connection\\_id=8262649](https://sudwestfryslan.raadsinformatie.nl/document/13837461/1/Bijlage+1+-+Aanpak+en+doorontwikkeling+dienstverlening+dichtbij_?connection_type=1&connection_id=8262649)

Dit integraal bestedingsplan bevat maatregelen die structureel tot verbetering in beleid en uitvoering leiden; tevens zullen de uitkomsten van de onderzoeksopdracht, zoals door de raad besloten bij de programmabegroting 2023 omtrent laagdrempelige dienstverlening, inclusief de impact van SWF Tichtby en de Sociale Raadslieden meegenomen worden in de verdere ontwikkeling van dienstverlening dichtbij.

Met de start van SWF Tichtby heeft het college de dienstverlening richting het gebruik van minimaregelingen kunnen verbeteren; de sociale raadsvrouw zet zich in voor inwoners met ingewikkelde administratieve, financiële vraagstukken. Beide werken op locaties waar meer vraag is te verwachten. Aansluiten bij de inwoners kan o.a. door te werken vanuit het gedachtengoed positieve gezondheid. Inwoners weten de gemeente SWF steeds beter te vinden als ze het even niet meer weten of dat ze een klacht hebben; omgekeerd weet de gemeente de klachten en vragen steeds beter af te handelen.

Het integraal bestedingsplan is ter advisering aan de Adviesraad Sociaal Domein voorgelegd. In haar vergadering van 28 april 2025 is het concept bestedingsplan besproken en heeft de Adviesraad aangegeven zich te kunnen vinden in het opgestelde bestedingsplan. In het advies geeft de Adviesraad Sociaal Domein aan geen aanvullingen te hebben en ook geen zaken te missen.

#### Reeds bestemde en bestede middelen

	2024	2025	2026	2027
claims:				
Sociale raadslieden	-103.320	-103.320		
SWF Tichtby	-273.537	-301.234	-301.234	-301.234
Training werken met positieve gezondheid, gebiedsteam	- 14.036			

Totaal: € 1.397.915

#### Resterende middelen van het bestedingsplan

Met dit bestedingsplan zet het college een plus op de dienstverlening breed in de organisatie, zowel in het sociale domein, als het fysieke en ruimtelijke domein. Deze aanpak sluit daarmee aan bij het traject Herijken Visie sociaal Domein. Het hebben van vertrouwen in de overheid, i.c. de gemeente SWF door de inwoners is de ultieme insteek van de POK-middelen. Dit doet de gemeente SWF door open te zijn over beslissingen, beleid en de uitvoering daarvan. Dit vraagt iets van procedures, werkwijze, houding en gedrag. Als inwoners merken dat hun klachten of vragen serieus worden genomen en daadwerkelijk worden opgelost, versterkt dat het vertrouwen. De gemeente SWF ondersteunt medewerkers hierbij m.b.v. scholing en intervisie.

De uitwerking van het bestedingsplan is conform het raadsvoorstel van 14 maart 2024 uitgewerkt langs de lijnen van de VNG:

## 1. *Actielijn Digitale overheid*

### **Wat merkt de inwoner hiervan?**

Inwoners krijgen betere hulp, zonder van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Inwoners kiezen de toegang die bij hen past, de gemeente is fysiek dichtbij als het moet en digitaal als het kan. Daardoor krijgen inwoners duidelijkere en snellere hulp. Ook groeit het vertrouwen in de overheid, omdat de dienstverlening beter aansluit op de mogelijkheden en behoeften van de inwoner.

Het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening gaat vaak hand in hand met het vereenvoudigen van procedures en het verbeteren van de communicatie met inwoners. Dit kan bijvoorbeeld door het digitaliseren van processen of het aanbieden van meerdere contactkanalen (online, telefonisch, fysiek). Vanuit het onderzoekstraject Omnichannel<sup>2</sup> wordt hieraan gewerkt. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek stellen we een verbeter/implementatieplan op. De uitwerking van de Omnichannel-strategie klantcontacten krijgt organisatiebreed vorm.

Ook al digitaliseren veel processen, sommige inwoners geven de voorkeur aan persoonlijke interactie. Het vinden van de juiste balans tussen technologie en menselijke benadering is belangrijk. In dit bestedingsplan willen we de persoonlijke interactie verbeteren en versterken, maar ook de digitale toegankelijkheid vergroten.

Onze medewerkers moeten goed opgeleid zijn in het gebruik van digitale tools en systemen, maar zij moeten ook in staat zijn om inwoners die minder digitaal vaardig zijn goed te helpen.

Het informatiepunt Digitale Overheid (IDO) heeft hierin ook een rol. Het IDO biedt laagdrempelig, gratis en voor iedereen toegankelijke ondersteuning bij vragen over het gebruik van digitale overheid. De IDO-punten zijn vooral te vinden in de lokale bibliotheken.

*Fysieke en digitale toegankelijkheid:* De dienstverlening moet voor iedereen toegankelijk zijn, ongeacht hun achtergrond of situatie. Dit betekent dat onze gemeentelijke loketten en digitale diensten rekening moeten houden met mensen met een beperking (bijvoorbeeld visueel, motorisch of cognitief). Ook in onze gemeente is het van belang dat de dienstverlening beschikbaar is in meerdere talen, niet alleen Nederlands en Fries, om te voldoen aan de behoeften van inwoners met verschillende culturele achtergronden. Het is belangrijk dat het gemeentelijke loket toegankelijk is voor alle inwoners. Dit kan fysiek zijn in de vorm van het Súdwest Hus, of een spreekuur in een van onze steden, dorpen of wijken of digitaal via een gebruikersvriendelijke website.

### **Verbreden SWF Tichtby**

De werkwijze van SWF Tichtby biedt veel kansen en mogelijkheden om niet alleen inwoners te bedienen op het vlak van minimaregelingen, maar op alle aspecten van dienstverlening. De laagdrempeligheid, behulpzaamheid en het tichtby zijn, zorgt voor een goede (maatwerk) dienstverlening voor onze inwoners. Deze aanpak biedt kansen voor een verbeterde dienstverlening bij andere domeinen en 'complexe' diensten zoals vergunningen, subsidies en belastingen.

De werkwijze van SWF Tichtby biedt veel kansen en mogelijkheden om niet alleen inwoners te bedienen op het vlak van minimaregelingen maar op alle aspecten van onze brede dienstverlening in het fysieke, ruimtelijke en sociale domein. In het project Samen beter wordt ook gewerkt aan het verbeteren van het dienstverleningsproces rondom vergunningen. Verbindingen tussen de hier beschreven ontwikkelingen en Samen beter maken onderdeel uit van deze actielijn.

---

<sup>2</sup> Methodiek om klantcontactkanalen beter op elkaar te laten aansluiten, met als doel klanten minder van het 'kastje naar de muur' te sturen.

In 2025 voeren we een onderzoek uit naar de impact en opzet van SWF Tichtby. De resultaten zijn de basis voor de doorontwikkeling en mogelijk verbreding van SWF Tichtby. Deze verbreding van SWF Tichtby vraagt om een andere werkwijze van medewerkers. De werkwijze en benodigde vaardigheden zijn op dit moment nog niet duidelijk. Er is aanvullend onderzoek nodig om dit concreet te maken. Dit onderzoek kunnen we intern uitvoeren.

Daarnaast vraagt een andere werkwijze doorgaans om extra (proces)begeleiding. We verwachten bij de start hier veel tijd kwijt te zijn. Naarmate de tijd vordert, zullen hier steeds minder uren voor benodigd zijn.

## 2. *Actielijn Versterking leervermogen aanpak kwetsbare wijken*

### **Wat merkt de inwoner hiervan?**

Inwoners kunnen voor vragen of problemen terecht in eigen dorp, wijk of stad. Wellicht niet direct de juiste medewerker, maar wel een directe toegang en een warme overdracht. Dit geldt ook voor de ontwikkeling van collectieve initiatieven. Medewerkers werken beter samen en gebruiken dezelfde manier van werken en onderzoeken. Daardoor krijgen inwoners duidelijkere en snellere hulp. Ook groeit het vertrouwen in de overheid, omdat de dienstverlening persoonlijker en begrijpelijker wordt.

Het bereiken van inwoners in een kwetsbare positie vraagt meer dan een bericht op de social media kanalen. We willen fysiek aanwezig zijn in de wijken, dorpen en steden waar de inwoners wonen en leven. Dit kan bijvoorbeeld door het houden van spreekuren waarbij inwoners direct worden geholpen met hun vragen en problemen; we onderzoeken of ook andere dienstverlening lokaal aanwezig moet of kan zijn. Dit doen we in aansluiting met het huidige team SWF Tichtby en via de Stipepunten van Stichting Sociaal Collectief, met een verbinding naar de sociale raadvrouw. De inzet en de bijbehorende rol van de stads-, wijk- en dorpscoördinatoren bij collectieve vraagstukken gaan we versterken.

Daarnaast is gestart met 'de integrale wijkaanpak' in 2 wijken (in 2025 uitbreiding naar 4 wijkaanpakken; en via de regiodeal kan ook Sperkhem mee in de integrale wijkaanpak met nog een extra verbinding naar het fysieke en ruimtelijke domein). Met deze integrale aanpak willen we een beweging in gang zetten om meer positieve gezondheid in de dorpen/wijken te brengen. We sluiten aan bij de leefwereld van de inwoners, nodigen hen uit om aan de slag te gaan met dat wat voor hen het meest urgent is. Hierbij blijft het eigenaarschap bij de inwoners en vervullen zij zelf een actieve rol, zowel individueel als collectief (inwoners met elkaar). We werken daarnaast aan 'de context'/omgeving van de inwoners. Gezondheid wordt namelijk sterk beïnvloed door factoren uit de context zoals benoemd in de basisvoorwaarden en het gedachtegoed Positieve Gezondheid. De afgelopen jaren hebben we geleerd dat het belangrijk is met een brede(re) blik naar de aandachtswijken en -dorpen te kijken en dus oog voor deze context te hebben. Hier liggen vaak veel kansen die positief bijdragen aan de gezondheid en het welzijn van inwoners. Voorbeelden zijn bestaanszekerheid, gezonde leefomgeving, mogelijkheden om elkaar te ontmoeten, et cetera. Hierbij horen ook de professionals in de wijk en publieke- en private partijen. Doel is om de samenwerking en het (integrale) aanbod te optimaliseren. De samenwerking tussen inwoners, professionals, publieke en private partijen is hierbij cruciaal. We optimaliseren de samenwerking en het (integrale) aanbod, zodat we beter aan kunnen sluiten bij de inwoner.

We bieden een leertraject aan, om een kennisimpuls te geven aan bovenstaande ontwikkeling. De integrale wijkaanpak vraagt een andere benadering dan we gewend zijn. Het ontwikkelen en aanjagen van een leertraject met partners in de wijk gericht op de leefwereld van (kwetsbare) inwoners en versterking van samenwerking onderling (integrale benadering) sluit aan bij het actielijn 2 (en actielijn 4). We willen daarnaast werken aan de borging van deze kennis door middel van intervisie.

### 3. *Actielijl Versterking wijkteams*

#### **Wat merkt de inwoner hiervan?**

Snellere en betere hulp, meer aandacht voor de persoonlijke situatie waardoor de ondersteuning beter aansluit op wat er echt nodig is bij de persoon of het gezin. En door ook de inwoner meer te betrekken bij het beslissen over ondersteuning, ervaart diegene meer invloed. Dit draagt bij aan het gevoel van grip en zelfredzaamheid in de eigen situatie wat leidt tot meer duurzame oplossingen.

Het versterken van de wijkteams/gebiedsteams doen we door:

- **Beheersing van de werklast:** medewerkers van het gebiedsteam moeten hun caseload (de hoeveelheid werk of aantal dossiers die zij behandelen) goed kunnen beheren. Te hoge werkdruk kan leiden tot fouten, vertragingen en een slechte service. Het kan helpen om caseloads goed af te stemmen en te zorgen voor voldoende personeel en middelen. Het effectief omgaan met caseloads kan ook betekenen dat zaken worden geprioriteerd, bijvoorbeeld door urgentie te beoordelen. Zo kunnen de meest dringende zaken sneller en adequater worden behandeld.
- **Invoeren van de doorbraakmethode:** Medewerkers van het gebiedsteam voelen zich veelal bekneeld en gestuurd vanuit de wet (participatie, jeugd, Wmo). Terwijl de inwoner vaak hele andere oplossingen aan kan dragen. We willen werken vanuit de vraag: Wat heeft de inwoner nodig? Vanuit dit antwoord en de leefwereld zal de inzet geregeld worden, die echt nodig is. We gaan uit van normaliseren, doen wat nodig is, maatwerk en luisteren naar de inwoner. Deze werkwijze vraagt een cultuurverandering en een versnelde manier om tot besluitvorming van de inzet te komen (doorbraak). Het vraagt om een budget om de zaken die de inwoner nodig heeft, ook daadwerkelijk en vlot in te kunnen zetten. Mandaat, commitment, budget, campagne gericht op de omslag en begeleiding en coördinatie is nodig om deze werkwijze, aansluiten bij de inwoner te realiseren. De doorbraakmethode is een landelijk beproefde methode, waarbij het Instituut voor Publieke Waarden ingezet kan worden voor ondersteuning, begeleiding en training.  
Bijvoorbeeld: een jongere van 17,5 jaar heeft geen woonruimte en wil graag op zichzelf wonen. Vanwege zijn leeftijd kan dit eigenlijk niet en zou dit betekenen dat de jongere een intramurale woonplek nodig heeft. In afstemming en overleg met de jongere wordt een zelfstandige woonruimte met woonbegeleiding gevonden. De gemeente betaalt voor een half jaar de huur en de kosten voor de woonbegeleiding in plaats van de intramurale plek. Het half jaar wordt tevens gebruikt om naar een duurzame oplossing te komen. De financieel adviseur maakt iedere keer een businesscase om de kosten inzichtelijk te maken voor de 'oude' en de 'nieuwe' oplossing. De gebiedsteammedewerker leert anders te handelen, en de beslissing kan eerder worden genomen.

### 4. *Actielijl Integraal werken in het sociaal domein*

#### **Wat merkt de inwoner hiervan?**

Inwoners krijgen betere hulp, zonder van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Medewerkers werken beter samen en gebruiken dezelfde manier van werken en onderzoeken. Daardoor krijgen inwoners duidelijkere en snellere hulp. Ook groeit het vertrouwen in de overheid, omdat de dienstverlening persoonlijker en begrijpelijker wordt.

Binnen deze actielijl versterken we de ondersteuning van de gebiedsteammedewerkers, vanuit integraliteit, domeinoverstijgend en aansluiten bij de inwoner, met bijzondere aandacht voor de implementatie van positieve gezondheid. De ondersteuning is aanvullend in de domeinoverstijgende vraagstukken en dient ter bevordering van de dienstverlening. Het werken vanuit het gedachtengoed positieve gezondheid zal gefaseerd worden geïmplementeerd waarbij de borging van de kennis en de ondersteuning die het behoeft, de aandacht hebben.

## 5. *Actielijf Rechtsbescherming*

### **Wat merkt de inwoner hiervan?**

Inwoners hebben gemakkelijk toegang tot ondersteuning bij financiële en administratieve vraagstukken. Medewerkers werken goed samen, zodat inwoners duidelijke en snelle hulp krijgen.

In 2022 zijn we gestart met de inzet van een sociale raadvrouw. Zij werkt vanuit Stichting Sociaal Collectief. Zij werkt nauw samen met het Stipepunt, SWF Tichtby en het gebiedsteam. Inwoners kunnen laagdrempelig en dichtbij terecht met juridische, financiële en administratieve vraagstukken. Daar waar het kan, helpt een vrijwilliger de inwoner verder. De vrijwilliger wordt ondersteund door de sociale raadvrouw.

Tot 2025 zijn er financiële middelen vanuit de POK gereserveerd voor de sociale raadvrouw. We stellen voor dit te verlengen naar 2026. In 2025 zal er onderzoek worden gedaan naar de impact en inzet van de sociale raadvrouw. Op basis van de uitkomsten volgt besluitvorming over de voortzetting van de inzet van de sociale raadvrouw en zo ja, in welke vorm.

## 6. *Actielijf Toekomstscenario Kind- en gezinsbescherming*

### **Wat merkt de inwoner hiervan?**

Inwoners ervaren meer duidelijkheid en het proces van hulpverlening verloopt vlotter omdat medewerkers beter samenwerken met andere organisaties in de hulpverlening, zoals de Raad voor de Kinderbescherming. Ze hanteren dezelfde werkwijze en onderzoeksaanpak, wat leidt tot meer samenhang in de ondersteuning. Daardoor ervaren inwoners de dienstverlening als persoonlijker en beter te begrijpen, wat bijdraagt aan hun vertrouwen in de overheid.

Wanneer jeugdbescherming in beeld komt, is het werk van het gebiedsteam bijzonder gevoelig omdat het gaat om kwetsbare kinderen en gezinnen die in moeilijke omstandigheden verkeren. Dit vraagt om investering in kwaliteits- en deskundigheidsbevordering zodat in deze processen zo zorgvuldig mogelijk gewerkt kan worden. Specifiek in het kader van het toekomstscenario kind- en gezinsbescherming bieden we de training ARIJ en VTO aan.

Het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming is landelijk ontwikkeld omdat de ondersteuning en bescherming aan kinderen, gezinnen en huishoudens beter kan en moet.

In dit nieuwe scenario staan de behoeften van kinderen, gezinnen en huishoudens centraal. Op een oordeelvrije manier doen de organisaties voor hen wat nodig is waarbij uitgegaan wordt van het recht op autonomie en zelfbeschikking. Het is normaal dat zij hulp vragen én ontvangen zonder stigma, waarbij ze weten waar zij terecht kunnen en hun verhaal zo min mogelijk hoeven te herhalen. Vervolgens pakken de organisaties de onderliggende oorzaken van onveilige situaties aan. Het uitgangspunt is helpen en ondersteuning bieden, dus naast de ouders gaan staan, in plaats van gedwongen beschermen en ingrijpen. Elk kind, gezin en huishouden is uniek. Daarom is maatwerk nodig, gebaseerd op samenwerking en afstemming met de betrokkenen.

Het scenario gaat uit van 4 pijlers: gezinsgericht, rechtsbeschermend en transparant, eenvoudig en lerend. Specifiek in het kader van het toekomstscenario kind- en gezinsbescherming bieden we de training ARIJ en VTO aan. ARIJ staat voor Actuarieel Risicotaxatie Instrument voor Jeugdbescherming (ARIJ) en VTO voor Verzoek Tot Onderzoek, waarmee een proces naar de Raad voor de Kinderbescherming meestal wordt opgestart.

We willen toewerken naar een betere verbinding en efficiënt werken binnen de jeugdbeschermingsketen om misstanden (bijv. de Toeslagenaffaire) te voorkomen. Het organiseren van korte lijnen en spreken van dezelfde taal middels gestandaardiseerde instrumenten of onderzoeksmiddelen, zoals het gebruik van de ARIJ, speelt hier een belangrijke rol in.

### Financieel overzicht

Het beschikbare budget is: € 1.314.085 (totaal minus wat al besteed is) over 2025, 2026 en 2027

De bestedingen zijn als volgt verdeeld over de actielijnen:

Totaal actielijn Digitale overheid: € 563.224

Totaal actielijn Versterking leervermogen: € 146.881

Totaal actielijn Versterken wijkteams: € 371.110

Totaal actielijn Integraal werken: € 85.200

Totaal actielijn Rechtsbescherming: € 103.320

Totaal actielijn Toekomstscenario: € 44.350

De raad zal periodiek via de Berap worden geïnformeerd over de voortgang van uitvoering van het integraal bestedingsplan POK-middelen.