

Raadsvoorstel

Onderwerp : Herinrichten Toegang Sociaal Domein
Portefeuillehouder : J.C. Wikkerink
Thema Raadsprogramma : 3. Sociaal Domein

Global Goals

Aan welke Global Goals wordt bijgedragen:



Beslispunten

1. De kaders en uitgangspunten voor de herinrichting van de toegang tot het sociaal domein, zoals beschreven in het rapport '*Herinrichting Toegang: Eenvoudig dichtbij, krachtig samen*', vast te stellen.
2. Ten behoeve van de uitvoer van het voorgestelde toegangsmodel een structureel budget ter hoogte van €49.000,- beschikbaar te stellen en op te nemen in de meerjarenbegroting 2027-2030.

Waarom dit besluit nemen

1.1 Huidige toegangsstructuur sluit onvoldoende aan op maatschappelijke en lokale behoeften.

De huidige toegangsstructuur voldoet onvoldoende aan de verwachtingen en behoeften van gebruikers. Uit de analyse blijkt dat inwoners, samenwerkingspartners én medewerkers in grote lijnen dezelfde richting voor ogen hebben als het gaat om de toegang tot hulp en ondersteuning. Hoewel ieder dit vanuit een eigen perspectief invult, is het gewenste eindbeeld opvallend eensgezind. Er is brede overeenstemming over de noodzaak om de toegang sterker te positioneren, beter vindbaar te maken en nauwer te verbinden met het voorliggend veld. Ook is er een gedeelde wens voor een herkenbare plek waar inwoners terecht kunnen met hun vragen, ondersteund door een deskundig en lokaal geworteld team.

1.2 Huidige toegangsstructuur is niet in lijn met landelijke richtlijnen en recente inzichten.

De huidige toegang is onvoldoende in lijn met landelijke richtlijnen en inzichten uit recent onderzoek. De toegang is te veel gericht op loketcontact, voor iedere vraag een andere deur, terwijl onderzoeken aantonen dat het accent moet liggen op nabijheid, vindbaarheid en laagdrempeligheid, om de inwoner echt te kunnen bereiken. De toegang moet een plek zijn waar inwoners advies kunnen vragen of direct hulp kunnen vragen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de opdrachtgevende en faciliterende sfeer, passend bij de lokale situatie.

1.3 Gemeentelijke verantwoordelijkheid is wettelijk verankerd.

Gemeenten hebben niet alleen de opdrachtgevende rol, maar ook de wettelijke plicht om de toegang goed te organiseren. Dit vraagt om een proactieve, toekomstbestendige aanpak die past

bij de lokale context. Tien jaar na de decentralisatie in het sociaal domein is de druk op gemeenten merkbaar toegenomen. Van hen wordt verwacht dat zij zorgen voor een toegankelijke, laagdrempelige en samenhangende toegang tot zorg en ondersteuning. De toegang vormt een essentieel onderdeel van het sociaal domein. Gemeenten hebben hierin een verantwoordelijkheid: zij zijn verplicht om ondersteuning voor inwoners begrijpelijk, laagdrempelig en dichtbij aan te bieden.

1.4 Gemeente Aalten heeft nu de kans om, met de bestaande bouwstenen en haar sterke sociale basis, de toegang structureel en toekomstbestendig te versterken.

We bevinden ons op een waardevol moment om terug te kijken op tien jaar na de decentralisatie binnen het sociaal domein en hiervan te leren. Deze inzichten bieden aanknopingspunten om onze aanpak verder aan te scherpen. Gemeente Aalten heeft, mede dankzij haar kleinschaligheid, korte lijnen en sterke sociale basis, een kans om de toegang tot ondersteuning écht goed te organiseren. Er zijn al belangrijke bouwstenen aanwezig. Denk aan de vaste aanspreekpunten binnen de Wmo voor inwoners met levenslange of brede ondersteuningsbehoeften, en aan de vaste medewerkers voor zorg en veiligheid. Ook de inzet op integraal werken – bijvoorbeeld via de omgekeerde toets, de korte lijnen met samenwerkingspartners en de oprichting van het Vraag- en Adviesteam in samenwerking met de sociale basis – laat zien dat gemeente Aalten overstijgend naar hulpvragen durft te kijken. Deze elementen vormen een stevige basis die we verder kunnen versterken.

1.5 Participatief onderzoek pleit voor herinrichting van de toegang naar sociaal domein:

Conclusie Klantreizen

De gemeente Aalten beschikt over een sterke basis: inwoners waarderen het persoonlijke contact zodra zij in het systeem zitten, de welwillende houding van de gemeente en voorzieningen zoals de Meedoenregeling en het welzijnswerk. De klantreizen laten zien dat inwoners van gemeente Aalten vooral behoefte hebben aan betrouwbaarheid, vindbaarheid, menselijke maat en proactieve ondersteuning. Het vertrouwen in de gemeente staat onder druk door wisselingen van consultants en onduidelijke processen. Dit leidt tot onzekerheid en het gevoel dat inwoners telkens opnieuw hun verhaal moeten doen. Daarnaast blijkt dat informatie zowel digitaal als fysiek lastig vindbaar is, waardoor inwoners vaak niet weten welke regelingen er bestaan of waar zij terecht kunnen. De drempel om hulp te vragen is hoog door schaamte, angst en wantrouwen. Juist kwetsbare inwoners worden hierdoor extra geraakt: overbelasting, verborgen armoede en ongelijke kansen maken dat zij het moeilijkst toegang krijgen tot passende ondersteuning.

Deze bevindingen sluiten aan bij landelijke inzichten. Movisie bevestigt dat vergelijkbare onderzoeken steeds uitwijzen dat verbeterpunten raken aan basisbehoeften van mensen. Het gaat daarbij om bejegening, vertrouwen, cultuur en het bieden van tijd en ruimte om buiten bestaande kaders te denken. Medewerkers die niet alleen naar de casus kijken, maar naar de mens achter de vraag, worden hierin nadrukkelijk als positief voorbeeld genoemd.

Een centrale fysieke locatie en een overzichtelijke online vindplaats vormen de basis voor een toegankelijke en laagdrempelige dienstverlening. Maar ook door de website te verbeteren met een directe ingang naar het sociaal domein en een duidelijke sociale kaart, en door herkenbare communicatiecampagnes in te zetten, wordt hulp vragen genormaliseerd en schaamte doorbroken.

Conclusie U Spreekt

Uit de vragen over de toegang tot zorg en ondersteuning blijkt dat inwoners over het algemeen goed hun weg weten te vinden, maar dat er ook verbeterpunten zijn in duidelijkheid en toegankelijkheid. Een kwart weet niet met welke hulpvragen ze bij de gemeente kunnen aankloppen. Veel mensen zoeken bij vragen eerst contact met hun huisarts of zoeken online informatie, wat erop wijst dat de gemeente nog niet vanzelfsprekend als eerste aanspreekpunt wordt gezien.

De meerderheid van degenen die eerder hulp nodig hadden, geeft aan dat zij die hulp ook hebben ontvangen en zich goed geholpen voelden. Toch ervaart een deel obstakels bij het vinden van ondersteuning: informatie is soms onduidelijk of moeilijk vindbaar, contact is niet altijd persoonlijk en men moet het verhaal herhaaldelijk vertellen. Inwoners benadrukken het belang van begrijpelijke

informatie, één vast aanspreekpunt, vriendelijkheid en snelle, persoonlijke communicatie.

Er komt een duidelijke wens naar voren voor laagdrempelige, menselijke dienstverlening. Inwoners willen geen ingewikkelde procedures of veel loketten, maar korte lijnen, maatwerk en medewerkers die luisteren en meedenken. Ze vragen om duidelijke en toegankelijke informatie over beschikbare hulp, ook fysiek in de buurt of via inlooppunten.

Wat is het bestaand beleid c.q. kader?

De gemeente Aalten heeft de ambitie om de huidige wijze van toegang anders in te gaan richten. Deze ambities staan uitgewerkt in de nota Sociaal Domein uit 2021, '*Zo persoonlijk mogelijk blijven meedoen in Aalten*' en in het uitvoeringsprogramma 2022-2026, '*Daadkrachtig, Duurzaam en Dichtbij*'.

Met de herinrichting van de toegang werken wij aan onderstaande speerpunten uit het uitvoeringsprogramma 2022-2026:

- De gemeente Aalten wil een minder versnipperde toegang, door de toegang duidelijk te positioneren en daarin de rol van de gemeente te verduidelijken.
- Het college zorgt voor een vindbare, zichtbare en laagdrempelige toegang tot hulp en ondersteuning in afstemming met maatschappelijke partners.
- Met de herinrichting van de toegang werken wij aan opgaven uit de Kadernota Sociaal Domein uit 2021; zo persoonlijk mogelijk blijven meedoen in Aalten:
- Vindbare en zichtbare toegang tot zorg en ondersteuning;
- De menselijke maat centraal; we werken zo persoonlijk mogelijk.

Tien jaar na de decentralisatie in het sociaal domein is de druk op gemeenten merkbaar toegenomen. Van hen wordt verwacht dat zij zorgen voor een toegankelijke, laagdrempelige en samenhangende toegang tot zorg en ondersteuning. De toegang vormt een essentieel onderdeel van het sociaal domein. Gemeenten hebben hierin een verantwoordelijkheid: zij zijn verplicht om ondersteuning voor inwoners begrijpelijk, laagdrempelig en dichtbij aan te bieden.

Gemeenten hebben niet alleen de opdrachtgevende rol, maar ook de wettelijke plicht om de toegang goed te organiseren. Dit vraagt om een proactieve, toekomstbestendige aanpak die past bij de lokale context. Tien jaar na de decentralisatie in het sociaal domein is de druk op gemeenten merkbaar toegenomen. Van hen wordt verwacht dat zij zorgen voor een toegankelijke, laagdrempelige en samenhangende toegang tot zorg en ondersteuning. De toegang vormt een essentieel onderdeel van het sociaal domein. Gemeenten hebben hierin een verantwoordelijkheid: zij zijn verplicht om ondersteuning voor inwoners begrijpelijk, laagdrempelig en dichtbij aan te bieden.

Argumenten

1.1 Laagdrempelige toegang en vindbaarheid

Door één herkenbare hoofdlocatie te organiseren en dit aan te vullen met een lokaal inlooppunt in Dinxperlo, ontstaat een laagdrempelige en goed vindbare toegang voor alle inwoners. In combinatie met een verbeterde online ingang en duidelijke informatievoorziening wordt de stap naar hulp kleiner en normaliseren we het vragen om hulp uit je eigen omgeving.

1.2 Een eenvoudiger en persoonlijker toegang

Inwoners moeten snel en eenvoudig weten waar zij terecht kunnen met al hun vragen over zorg, welzijn, opvoeden, opgroeien, zingeving, werk en inkomen, meedoen, sport en cultuur. Alle vragen worden opgepakt en beantwoord. Wanneer een vraag niet binnen de toegang kan worden afgehandeld, wordt deze warm doorgeleid naar de juiste collega. Door een centrale toegang te organiseren, fysiek, telefonisch en digitaal, versterken we de vindbaarheid van onze dienstverlening. De hoofdlocatie op het gemeentekantoor fungeert als herkenbaar vertrekpunt. Het inlooppunt in Dinxperlo brengt de toegang dicht bij inwoners in dit deel van de gemeente. De online toegang wordt overzichtelijker door een directe ingang naar het sociaal domein en vereenvoudiging van

werkwijze, meldingsformulieren en taal.

1.3 Samen met inwoners, medewerkers en partners

Het toegangsmodel is gebouwd op de kracht van samenwerking. Medewerkers, partners en verwijzers vormen één netwerk waarin inwoners niet van loket naar loket hoeven, maar snel de juiste ondersteuning krijgen. Door ook medewerkers als vindplek, als aanspreekpunt, te positioneren, vergroten we de kans op vroegsignalering en het tijdig herkennen van vragen, zorgen of problemen. Hierdoor kan ondersteuning eerder en lichter worden ingezet en wordt voorkomen dat hulpvragen onnodig verzwaren. Iedereen binnen de organisatie en professionals uit de sociale basis voelen zich verantwoordelijk en kunnen inwoners op weg helpen of warm doorverbinden.

1.4 Menselijke maat: dichtbij, met aandacht

De inzichten uit de klantreizen laten zien dat inwoners behoefte hebben aan erkenning, echte aandacht en een respectvolle benadering. Daarom staat de menselijke maat centraal in de toegang: we luisteren naar de vraag achter de vraag, denken mee in mogelijkheden en werken vanuit vertrouwen. In begrijpelijke taal bespreken we wat inwoners zelf kunnen en welke ondersteuning passend is. We handelen volgens het principe "doen wat nodig is" en zetten bureaucratische drempels zoveel mogelijk opzij.

1.5 Continuïteit en betrouwbaarheid

Met een duidelijke hoofdlocatie ontstaat een betrouwbare structuur waar inwoners op kunnen rekenen. Een stabiele relatie met de inwoner is essentieel. Het voorgestelde model maakt dit mogelijk door te werken met vaste aanspreekpunten met mandaat en door warme overdrachten wanneer dat nodig is. Heldere communicatie over processtappen, verwachtingen en doorlooptijden draagt bij aan vertrouwen. We hanteren een hoge afspraakdiscipline: "zeg wat je doet en doe wat je zegt."

1.6 Proactieve en preventieve benadering en voorlichting

We richten ons niet alleen op het oplossen van problemen, maar ook op het voorkomen ervan. Door actief informatie te delen via welkomspakketten, brieven, lokale en sociale media en een toegankelijke website, vergroten we de kans dat inwoners tijdig hulp vinden of liever nog: problemen worden voorkomen. Het model ondersteunt deze preventieve benadering doordat medewerkers en partners elkaar beter weten te vinden en signalen eerder kunnen oppakken.

1.7 Integrale aanpak en snelle schakeling

Een samenhangend netwerk van professionals, intern en extern, zorgt ervoor dat inwoners niet verdwalen. Korte lijnen, actuele contactgegevens, en een dynamische sociale kaart helpen ons om snel en effectief te handelen. Zo realiseren we de kernboodschap: "samen met inwoners, medewerkers en partners."

1.8 Visie als fundament: "Eenvoudig dichtbij, krachtig samen"

"We geloven in de eigen kracht van inwoners. We normaliseren waar het kan en ondersteunen waar dat nodig is. We stimuleren eigen keuzes, talenten en mogelijkheden. Zo houden inwoners zoveel mogelijk regie over hun eigen leven en krijgen zij hulp die aansluit bij hun situatie. Samen met de inwoner en samen met onze partners."

Deze visie vormt de basis voor de herinrichting van de toegang: een toegangsmodel dat eenvoudig werkt, dichtbij inwoners staat en krachtig in samenwerking is. Ons toegangsmodel brengt deze visie actief in praktijk:

- Eenvoudig: Een herkenbare toegang, duidelijke informatie, begrijpelijke taal.
- Dichtbij: fysieke locaties in Aalten en Dinxperlo én medewerkers als toegankelijke vindplek.
- Krachtig samen: samenwerking tussen inwoners, medewerkers en partners als één geheel.
- We geloven in de eigen kracht van inwoners, stimuleren wat zij zelf kunnen en ondersteunen waar dat nodig is. Zo vergroten we de regie van inwoners én maken we onze hulp effectiever.

1.9 Bouwen op wat werkt & groeien in de tijd

Het projectteam heeft uitgesproken dat we voort willen op wat er al is. Dit komt ook als aandachtspunt uit alle inzichten naar voren: bouw verder op de sterke basis die gemeente Aalten al heeft. We versterken succesvolle onderdelen en verbeteren wat beter kan. De toegang zien we als een groeimodel: een dynamisch proces dat meebeweegt met ontwikkelingen binnen het sociaal domein en met de veranderende behoeften van inwoners. Deze manier van werken maakt het systeem

toekomstbestendig.

1.10 Balans tussen investering en opbrengst

Naast de inzichten uit het participatieve onderzoek, de analyse uit fase 1, de uitgewerkte visie en kernwaarden, en gesprekken op de werkvloer, zijn de financiële consequenties op hoofdlijnen meegenomen. Hoewel geen exacte bedragen zijn doorgerekend, biedt dit scenario naar verwachting de beste balans tussen investering en opbrengst, zowel in financiële zin als in maatschappelijke waarde voor inwoners en professionals.

1.11 Gericht op de toekomst

Het sociaal domein is voortdurend in beweging en de komende jaren komen er verschillende ontwikkelingen op ons af. Zo werken we toe naar een Sterk Lokaal Team en een wijkgerichte aanpak vanuit het Integraal Zorgakkoord (IZA).

Het voorgestelde toegangsmodel biedt hiervoor een stevige en toekomstbestendige basis. De beoogde ontwikkelingen sluiten goed aan bij dit model en maken het mogelijk om stap voor stap verder door te bouwen en het toegangsmodel door te ontwikkelen, passend bij nieuwe inzichten en veranderende behoeften.

Kortom; Het voorgestelde toegangsmodel is een logische en toekomstgerichte vertaling van alle inzichten vanuit inwoners en samenwerkingspartners, de kernboodschappen en de uitgangspunten van het projectteam. Het is een model dat eenvoudig is, dichtbij staat en gedragen wordt door samenwerking, precies zoals we in gemeente Aalten willen werken.

2.1 Structurele kosten zijn essentieel voor continuïteit en kwaliteit van het toegangsmodel

Voor een goed functionerend en duurzaam toegangsmodel zijn structurele investeringen noodzakelijk. Het gaat hierbij om personeelskosten, de inrichting en het beheer van digitale toegang en, indien van toepassing, de huur van een inlooplocatie in Dinxperlo. Deze middelen vormen de basis om inwoners op een duurzame en kwalitatief goede manier te ondersteunen. Zonder deze structurele borging komt de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening onder druk te staan.

Een belangrijk deel van deze structurele kosten is de personele bezetting van de toegang. Voorgesteld wordt om de toegang op meerdere momenten en locaties aan te bieden: dagelijks op het gemeentekantoor aan de Hofstraat en aanvullend twee dagdelen per week in Dinxperlo. Tijdens de openingsmomenten is steeds een minimale bezetting van twee medewerkers aanwezig. Hiermee wordt geborgd dat vragen, zowel fysiek, telefonisch als digitaal, zorgvuldig en efficiënt kunnen worden afgehandeld, met voldoende aandacht voor kwaliteit, veiligheid en onderlinge afstemming.

2.2 Inzet op basis van subsidierelaties- netwerksamenwerking

Om zowel inhoudelijke als financiële redenen wordt ingezet op bezetting door netwerksamenwerking op basis van subsidierelaties. We kiezen er bewust voor om de toegang niet volledig "in huis" te organiseren, maar om samen te werken in een netwerk van partners.

Netwerksamenwerking is van groot belang omdat vraagstukken in het sociaal domein vaak meervoudig en complex zijn. Inwoners hebben regelmatig te maken met een combinatie van problemen op het gebied van onder andere zorg, welzijn, werk, inkomen, veiligheid of opvoeding. Geen enkele organisatie heeft alle expertise en bevoegdheden in huis om deze vraagstukken integraal op te pakken. Door samen te werken in een netwerk bundelen we kennis, ervaring en handelingsmogelijkheden. Daarnaast bevordert netwerksamenwerking een integrale benadering. Professionals kunnen sneller afstemmen, signalen delen en gezamenlijk bepalen wat nodig is. Dit vergroot ook het bereik en de signaleringskracht, waardoor inwoners eerder in beeld komen en beter kunnen worden begeleid naar passende ondersteuning in het voorliggend veld, in plaats van geïndiceerde gemeentelijke hulp. Dit voorkomt versnippering van ondersteuning en vermindert het risico dat inwoners van loket naar loket worden gestuurd. Het draagt er bovendien aan bij dat een inwoner zijn of haar verhaal niet steeds opnieuw hoeft te doen.

Door het netwerk centraal te stellen, blijft ook de inwoner centraal staan. We organiseren de ondersteuning rondom de inwoner, in plaats van dat de inwoner zich moet aanpassen aan de structuur van afzonderlijke organisaties. Zo kunnen we flexibel inspelen op wat nodig is en maatwerk leveren waar dat vereist is. Het doorbouwen op het huidige Vraag- en Adviesteam betekent daarmee niet alleen continuïteit, maar ook een versterking van de gezamenlijke verantwoordelijkheid in de

toegang tot het sociaal domein.

Voor een deel van de personele inzet kan worden aangesloten bij bestaande afspraken met netwerkpartners. Deelname in de toegang ligt voor sommige organisaties in het verlengde van hun maatschappelijke opdracht en wettelijke taken, waardoor inzet mogelijk (deels) kan plaatsvinden binnen bestaande subsidieafspraken. Hoewel we inzetten op optimale benutting van partners en interne herschikking, blijft aanvullende formatie noodzakelijk is. Dit hangt samen met de toenemende complexiteit van hulpvragen en verwachte ontwikkelingen binnen het sociaal domein

Kanttekeningen

1.1 Definitie toegang

Toegang gaat over de wijze waarop inwoners contact kunnen zoeken als zij een vraag om ondersteuning of zorg willen stellen en over hoe de beschikbaarheid van hulp of zorg voor inwoners wordt ingeregeld. Het is de toegang voor inwoners tot informatie en advies en eventuele zorg en ondersteuning. Volgens de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG, 2025) is het de verantwoordelijkheid van gemeenten om dit proces laagdrempelig, beschikbaar en cyclisch in te richten. (Bron: Richtinggevend kader Vereniging Nederlandse Gemeenten, februari 2025). "Toegang is geen eenmalige toegangspoort, maar een cyclisch doorlopend proces."

1.2 Integraliteit & samenhang projecten

De herinrichting van de Toegang maakt onderdeel uit van een bredere ontwikkeling binnen het sociaal domein en staat nadrukkelijk niet op zichzelf. Het project kent een inhoudelijke samenhang met de projecten 'Sterke Lokale Teams' en ook 'Herijken van de Dienstverleningsvisie' en 'Monitoring Sociaal Domein'. De verschillende projecten versterken elkaar.

Hoewel dit project zich specifiek richt op de herinrichting van de toegang, vormt deze toegang straks een stevige en krachtige basis voor de verdere ontwikkeling van de sterke lokale teams. De herijkte dienstverleningsvisie wordt gebruikt als inhoudelijke kapstok voor de inrichting en werkwijze van de toegang. De inzichten uit het project Monitoring Sociaal Domein ondersteunen bij het inzichtelijk maken van resultaten, het volgen van maatschappelijke effecten en het tijdig kunnen bijsturen.

Om de samenhang en onderlinge verbinding tussen de verschillende projecten visueel inzichtelijk te maken, is 'een praatplaat' opgesteld. Deze is eind 2025 via een raadsmededeling gedeeld met de gemeenteraad en ook als bijlage opgenomen aan dit raadsvoorstel.

Voor de realisatie van het programma van eisen voor de herinrichting van de toegang wordt tevens aangesloten bij het project 'Interne Huisvesting', zodat ook op organisatorisch en facilitair vlak sprake is van een integrale aanpak.

1.3 Risico's

De herinrichting van de toegang raakt aan interne en externe belangen. Zo heeft dit project gevolgen voor de interne huisvesting en de werkwijze van het KCC. Het vraagt draagvlak en inzet van betrokken medewerkers. Daarnaast spelen er externe belangen, zo zijn er veel samenwerkingspartners waarvoor wij een participerende rol in de toegang zien, denk hierbij aan de samenwerkingspartners zoals vertegenwoordigd in het Vraag- en Advies Team. Hierbij is het van belang dat er duidelijke werkafspraken gemaakt gaan worden en dat deze partners onze visie en werkwijze onderschrijven.

1.4 Privacy & informatieveiligheid

Privacy en informatieveiligheid vormen een belangrijk aandachtspunt in de verdere uitwerking. Het advies is om deze aspecten vanaf het moment dat plannen concreter worden structureel mee te nemen en gedurende het proces aangehaakt te houden. Op die manier kan tijdig worden geborgd dat wordt voldaan aan de geldende kaders en dat zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens.

2.1 Investering en maatschappelijke opbrengst

De implementatie van dit toegangsmodel vraagt om een substantiële investering, zowel in uren als in middelen. Daarnaast kan het toegangsmodel wervend werken, waardoor het aantal hulpvragen kan toenemen. Deze bewustwording is essentieel. De opbrengsten van deze investering zijn in financiële zin niet direct inzichtelijk te maken; de meerwaarde zit primair in de maatschappelijke winst, de positieve bijdrage die dit toegangsmodel levert aan de samenleving, in termen van welzijn en sociale impact, en in het vergroten van het welzijn van inwoners.

Door dit toegangsmodel verwachten wij dat inwoners sneller en laagdrempeliger de weg naar ondersteuning binnen de sociale basis weten te vinden. Ondersteuningsvragen worden eerder zichtbaar en bespreekbaar, wat bijdraagt aan het voorkomen van escalatie, het versterken van de eigen kracht van inwoners en daarmee aan het beperken van ingrijpende en kostbare trajecten.

Is er draagvlak voor dit besluit?

Om tot dit voorstel te komen, is een zorgvuldig proces doorlopen binnen een projectteam met vertegenwoordiging vanuit de afdeling Mens & Samenleving, vanuit zowel beleid als vanuit de uitvoering, en een vertegenwoordiger vanuit het klantencontactcentrum.

Daarnaast is uitgebreid participatief onderzoek verricht, door middel van klantreizen en het inwonerspanel U Spreekt.

Ook zijn de samenwerkingspartners en hun managers betrokken bij de plannen en onderschrijven zij allen de meerwaarde van dit toegangsmodel. Bij alle partijen is er energie om zich hieraan te committeren.

Tot slot is de Sociale Raad om advies gevraagd.

Wat zijn de financiële consequenties van dit besluit?

Om het voorgestelde toegangsmodel ten uitvoer te kunnen brengen is er onderscheid gemaakt tussen incidentele en structurele kosten. De kosten worden waar mogelijk gedekt uit bestaande budgetten binnen het Sociaal Domein. Voor een deel van deze kosten is geen structurele dekking. Voor deze structurele dekking vragen wij u een structureel budget van €49.000 beschikbaar te stellen en op te nemen in de meerjarenbegroting 2027–2030, zodat er een toekomstbestendige en duurzame herinrichting van de toegang kan worden gerealiseerd.

Indien de Raad besluit het gevraagde budget niet beschikbaar te stellen, worden diverse risico's voorzien. Dit kan leiden tot politieke afbreuk en een afname van het commitment en draagvlak bij samenwerkingspartners. Daarnaast ontstaat er dan onzekerheid over de continuïteit van investeringen die met incidentele middelen worden gefinancierd. Dit betreft onder andere deskundigheidsbevordering, de inrichting en aankleding van de inlooppunten en de ontwikkeling van een rapportagesysteem.

Het ontbreken van structurele middelen kan ertoe leiden dat ingezette ontwikkelingen, gefinancierd uit incidentele middelen, niet duurzaam kunnen worden voortgezet en de beoogde effecten slechts tijdelijk worden gerealiseerd. Met als gevolg dat reeds gedane investeringen slechts beperkt tot hun recht komen en (deels) verloren gaan, hetgeen kan worden beschouwd als een inefficiënte besteding van publieke middelen.

Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd over dit besluit?

Onze communicatieadviseur is betrokken bij dit project en denkt mee over de communicatie rondom deze stukken. Intern zijn de medewerkers voor wie dit voorstel mogelijk directe gevolgen heeft voor hun werkzaamheden geïnformeerd. Dit betreft de afdelingen Mens & Samenleving en Dienstverlening. Tot slot zijn de leden van het huidige Vraag en Advies-team en hun managers geïnformeerd over dit voorstel en worden zij op de hoogte gehouden van de voortgang.

Wat gaat er gebeuren na dit besluit?

Bij positieve besluitvorming door college en gemeenteraad gaat het project over naar de implementatiefase. De implementatie vindt gefaseerd plaats, met als streven om in het najaar van dit jaar te starten met de eerste uitvoeringsstappen. In deze fase wordt de nieuwe werkwijze stapsgewijs ingevoerd en waar nodig bijgesteld op basis van praktijkervaringen.

Na circa één jaar, wanneer de werkwijze volledig operationeel en stabiel is, worden opnieuw klantreizen uitgevoerd. Op basis hiervan kan onderzocht worden in hoeverre het toegangsmodel tegemoet komt aan de eerder geïdentificeerde verbeterpunten, inzichten en uitgangspunten.

Bijlagen

Om te komen tot het voorliggende voorstel voor de herinrichting van de toegang is een zorgvuldig en stapsgewijs proces doorlopen. In dit kader zijn verschillende documenten opgesteld, die als bijlage bij dit voorstel zijn opgenomen:

1. Het rapport *“Eenvoudig dichtbij, krachtig samen”* (januari 2026).
Aan dit rapport liggen de volgende documenten ten grondslag, die gezamenlijk de basis vormen voor een zorgvuldig en goed onderbouwd voorstel voor de toekomstige inrichting van de toegang van de gemeente Aalten:
 - Het rapport *“Herinrichting Toegang – Fase 1”* (juni 2025). Dit rapport biedt inzicht in de huidige stand van zaken en draagt bij aan de ontwikkeling van een toekomstbestendige toegang tot hulp en ondersteuning.
 - Het rapport *“Klantreizen”* (participatief onderzoek, december 2025). Dit rapport geeft inzicht in wat reeds effectief werkt en waar inwoners knelpunten ervaren in het toegangsproces. Daarbij wordt ingegaan op de wijze waarop inwoners met een hulpvraag in gemeente Aalten hun weg naar ondersteuning vinden en hoe zij dit proces hebben ervaren.
 - Het rapport *“U Spreekt”* (participatief onderzoek, december 2025). Dit rapport biedt inzicht in hoe inwoners de dienstverlening in gemeente Aalten, en in het bijzonder de toegang tot hulp en ondersteuning, ervaren.
2. Om de samenhang tussen de verschillende projecten binnen het sociaal domein visueel inzichtelijk te maken, is eind 2025 de raadsmededeling *‘Praatplaat projecten sociaal domein’* gedeeld. De bijbehorende praatplaat en oplegnotitie zijn als bijlage bij dit voorstel opgenomen.

Aalten, 26 mei 2026

Burgemeester en wethouders van de gemeente Aalten,

drs. A.J.M. Gildhuis
secretaris/algemeen directeur

mr. A.B. Stapelkamp
burgemeester