



Evaluatie besteding POK-middelen

Eindrapportage mei 2025

Tweede van een reeks van drie evaluaties

Inhoudsopgave

Hoofdstuk

Pagina

1. Inleiding	<u>3</u>
2. Ontwikkeling en voortgang op de acht actielijnen	<u>10</u>
3. Ontwikkeling en voortgang op de algehele beweging	<u>31</u>
4. Conclusies en aanbevelingen	<u>47</u>
Bijlagen	<u>54</u>

1. Inleiding



Inleiding | Achtergrond POK-middelen

De POK-middelen komen voort uit de lessen uit de Toeslagenaffaire

Op 17 december 2020 heeft de Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) haar verslag 'Ongekend onrecht' aan de Tweede Kamer aangeboden¹. In dit rapport komt naar voren dat de grondbeginselen van de rechtsstaat zijn geschonden bij de uitvoering van de kinderopvangtoeslag. Dit verwijt treft niet alleen de uitvoering, maar ook de wetgever en de rechtspraak.

De middelen zijn bedoeld om de dienstverlening van gemeenten te verbeteren

Als reactie op het rapport van de POK heeft het kabinet onder meer vanaf 2021 en tot en met 2027 € 150 miljoen euro per jaar (POK-middelen) vrijgemaakt voor gemeenten. Het doel van de middelen is extra ondersteuning van mensen in kwetsbare posities en voorkomen dat mensen in zo'n positie terecht komen.

De doelstellingen waar deze aan zouden moeten bijdragen zijn:

- Het bieden van extra ondersteuning aan inwoners in kwetsbare posities, vanuit een integrale aanpak, waarin de verschillende onderdelen van hun hulpvraag in samenhang bekeken kunnen worden;
- Het verbeteren van de toegang tot het sociaal domein, zodat ook deze doelgroep de dienstverlening en ondersteuning krijgt die noodzakelijk is en waar ze recht op heeft;
- Het versterken van de preventieve aanpak om te voorkomen dat inwoners met enkelvoudige hulp en ondersteuning verder afglijden en uiteindelijk in een situatie van multiproblematiek terecht komen;
- Het versterken van de rechtspositie, juist ook van deze groep van minder zelfredzame inwoners, om te borgen dat ook zij de ondersteuning en hulp en behandeling vanuit de overheid krijgen waar ze recht op hebben.

De POK-middelen zijn een aanvulling op de inzet die gemeenten al plegen. Gemeenten investeren zelf uiteraard ook in het versterken van de dienstverlening aan (kwetsbare) inwoners. De POK-middelen zijn bedoeld om de gemeentelijke inspanningen vanuit het rijk te ondersteunen. Ze kunnen een boost geven aan bestaande inspanningen en/of extra activiteiten bekostigen. Ook kunnen ze ingezet worden om activiteiten een kans te geven deze duurzaam in te bedden.

Verstrekking verloopt via het Gemeentefonds

De POK-middelen worden (grotendeels) ongeoormerkt aan gemeenten verstrekt via een storting in het Gemeentefonds.

Inleiding | Waarom evalueren?

Evalueren om te leren, niet om te verantwoorden

Voor de besteding van de POK-middelen is geen verantwoordingskader opgesteld en gemeenten zijn vrij de POK-middelen naar eigen inzicht in te zetten. In de ledenbrief van de VNG uit december 2021 staan wel richtlijnen genoemd voor de besteding van deze middelen¹:

- Meer capaciteit in de gemeentelijke uitvoering van de dienstverlening;
- Extra ondersteuning door gemeenten voor mensen met complexe problematiek.
- Betere coördinatie tussen uitvoerders in het verlenen van ondersteuning aan mensen met meervoudige complexe problematiek;
- Versterken van het leervermogen bij gemeenten om de uitvoering continu te verbeteren.

Om te kunnen beoordelen of en hoe de toekenning van de middelen na 2027 kan worden voortgezet is door de fondsbeheerders als voorwaarde gesteld dat uiterlijk in 2027 een evaluatie van de inzet van de middelen is afgerond. Dit kan leiden tot een herziening van het budget of een aanpassing in de verdeling. De VNG en het rijk hebben afgesproken vroegtijdig met elkaar in gesprek te gaan over de financiering voor de periode na 2027. Er worden daarom ook tussentijdse evaluaties uitgevoerd met als doel om te leren over wat wel en niet werkt en hoe de middelen het beste kunnen worden ingezet.

Over de driejarige evaluatie

Onderzoeks- en adviesbureau Andersson Elffers Felix (AEF) is door de VNG gevraagd om in 2024, 2025 en 2026 de evaluatie uit te voeren van de besteding van de POK-middelen door gemeenten en de eventuele effecten hiervan op inwoners. Het doel van deze evaluaties is tweeledig:

1. **Doelmatigheid en effectiviteit van de besteding.** Sluit de besteding van de POK-middelen aan op de gestelde bestedingsdoelen, zoals hiervoor genoemd? Zijn de huidige actielijnen passend voor de doelstelling of moeten deze aangepast worden voor het vervolg?
2. **Wijze van besteding en ervaringen hiermee.** Wat doen de gemeenten ter versterking van de dienstverlening en hoe wordt dit ervaren? Wat voor activiteiten zijn er uitgevoerd en hoe kunnen gemeenten onderling van elkaar leren?

Inleiding | Terugblik evaluatie 2024

Terugblik evaluatie 2024

In 2024 is de eerste evaluatie uitgevoerd. Er is toen middels verschillende onderzoeksmethoden² informatie opgehaald dat heeft geleid tot inzichten over de inzet van en ervaring met de POK-middelen. In de rapportage is een algemene beschrijving van resultaten gegeven naast verhalen van gemeenten die met de POK-middelen aan de slag zijn (verhalende aanpak).

Er was in 2024 nog weinig te zeggen over effecten van de POK-middelen. Dit omdat in veel gemeenten de opstart van de besteding tijd nodig had, waardoor de activiteiten en projecten nog relatief kort liepen.

Hiernaast een overzicht van de aanbevelingen uit 2024.

Voortgang na de aanbevelingen

De meeste aanbevelingen zijn op de (verdere) toekomst gericht, mochten POK-middelen, of soortgelijke middelen worden doorgezet. Enkele aanbevelingen zouden nu al meegenomen kunnen worden (met name die rondom voortgang van de middelen).

Onze opdrachtgever Platform Sociaal Domein heeft aangegeven dat de aanbevelingen zijn besproken met het ministerie van Binnenlandse Zaken (voorjaar 2024). Zij hebben deze meegenomen in het gesprek met het ministerie van Financiën (najaar 2024).

² Aan de hand van documentenanalyse, data-analyse, een enquête onder gemeenten en interviews

Voortgang POK-middelen

Aan het Rijk:

- Schep op korte termijn duidelijkheid over de uitkering en verdeling van de middelen voor de jaren t/m 2027 zodat gemeenten deze tijdig kunnen inzetten voor bestaande of nieuwe initiatieven.
- Heroverweeg de wijze waarop je als rijk inzicht wilt verkrijgen wanneer middelen ongeoormerkt worden uitgekeerd.

Aan de VNG:

- Versterk de communicatie naar gemeenten over doelen en mogelijkheden van de POK-middelen, met verwijzing naar de huidige naam per geldstroom. Zorg hierbij voor een aanspreekpunt vanuit de VNG.
- Besteed (nog) meer aandacht aan de communicatie naar en met gemeenten over de mogelijkheden voor kennisuitwisseling, ondersteuning en onderling leren, zodat gemeenten niet zelf het wiel uitvinden maar zoveel mogelijk gebruik maken van bewezen effectieve aanpakken.

Evaluatie POK-middelen

Aan de VNG:

- Zet bij volgende evaluaties niet de POK-middelen centraal, maar de bestedingsdoelen en de beweging die het rijk hierin wil stimuleren. Lukt het gemeenten om hun dienstverlening beter aan te laten sluiten bij de behoeften van inwoners (in een kwetsbare positie) en zijn de POK-middelen hierbij helpend?
- Zoom bij de volgende evaluatie(s) dieper in op de belangrijkste thema's waar gemeenten op hebben ingezet, met een focus op (leren van) de ervaringen van gemeenten en effecten op de inwoners.

Toekomstige regelingen

Aan het rijk:

- Zorg voor een consistente, herkenbare naam voor de middelen die aansluit bij de bestedingsdoelen.
- Overweeg vooraf de wijze waarop je als Rijk inzicht wilt verkrijgen wanneer middelen ongeoormerkt worden uitgekeerd.

Aan het rijk en de VNG:

- Beperk de hoeveelheid actielijnen voor een Algemene Uitkering. Geef bestedingsdoelen met handvatten en voorbeelden. Benoem alleen specifieke actielijnen wanneer deze worden gecoördineerd vanuit een landelijk ondersteuningsprogramma; deze zijn dan gemakkelijker te stimuleren en te monitoren.

Inleiding | Insteek en onderzoekverantwoording evaluatie 2025

De eerste evaluatie heeft vooral inzicht gegeven in hoe de POK-middelen over de gemeenten zijn verdeeld, waaraan deze zijn besteed en hoe dit proces door de gemeenten is ervaren. Ook is gekeken of de besteding door gemeenten aansluit bij de vooraf gestelde bestedingsdoelen en actielijnen. Hiermee is het een evaluatie tot aan 'output niveau': het middel – in deze, de POK-middelen – is het centrale onderwerp van de evaluatie.

De uiteindelijke vraag die de opdrachtgever heeft gesteld zit op 'outcome' of zelfs 'impact niveau': zijn gemeenten op de goede weg in het werken aan de gewenste beweging naar een betere dienstverlening aan inwoners in een kwetsbare positie? En leveren de POK-middelen een positieve bijdrage aan deze beweging? Dit 'outcome niveau' komt in deze tweede evaluatie meer aan bod. We hebben daarvoor gemeenten en stakeholders gevraagd ons te voorzien van reflecties op deze grotere beweging (in de wetenschap dat POK-middelen hier slechts een bijdrage aan leveren).

Dit rapport geeft de resultaten weer van de tweede evaluatie. We kijken daarbij dus zowel naar de voortgang (throughput) en output per actielijn als naar hoe stakeholders de algehele voortgang die gemeenten boeken in het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners in kwetsbare positie (outcome) ervaren. Aandachtspunt hierbij is dat verschillende actielijnen ook eigen leer-, evaluatie- en monitoringsinstrumenten hebben en het niet de bedoeling is deze over te doen. Conclusies zijn dan ook meer overkoepelend van aard.

Onderzoekverantwoording

Dit onderzoek omvatte zowel kwalitatieve als kwantitatieve methoden die elkaar onderling aanvulden. We hebben op verschillende manieren informatie verzameld:

Documentenanalyse: We hebben achtergrondinformatie verzameld over de programma's en projecten binnen de verschillende actielijnen en besteding van de POK-middelen vanuit diverse beleidsdocumenten en monitoringsgegevens.

Interviews: We hebben gesproken met programma- en projectleiders van de actielijnen en met stakeholders die te maken hebben met de gemeentelijke dienstverlening aan inwoners in kwetsbare positie.

Focusgroepen: We hebben een aantal gemeenten in kleine groepen gesproken om hen ook op elkaars aanpak en reflecties te laten reageren.

In de bijlage worden de documenten en gesprekspartners toegelicht.

Inleiding | Hoofd en deelvragen 2025

In 2025 staan de volgende hoofd- en deelvragen centraal:

Hoofdvraag:

Zijn gemeenten op de goede weg in het werken aan de gewenste beweging naar een betere dienstverlening aan inwoners in een kwetsbare positie en welke rol spelen de POK-middelen hierbij?



Deelvragen:

1

Hoe ervaren en beoordelen gemeenten zelf hoe zij proberen de dienstverlening beter aan te laten sluiten bij de behoeften van inwoners in een kwetsbare positie en wat de effecten hiervan zijn op deze inwoners?

- Zetten zij hierbij in op het vroegtijdig signaleren van problematiek om te voorkomen dat inwoners in een kwetsbare positie terecht komen?
- Welke successen en knelpunten ervaren zij hierbij?

2

Hoe wordt de gemeentelijke dienstverlening ervaren door de (direct) betrokkenen; zien zij hierop beweging ontstaan en welke effecten heeft deze?

3

Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren in het creëren van de beweging naar een meer integrale gemeentelijke dienstverlening aan deze inwoners?

4

Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen op de actielijnen en hoe dragen deze bij aan de gewenste beweging?

- Inzicht in verdeling middelen (per actielijn)
- Inzicht in activiteiten (wat gebeurt er op de actielijn)
- Welke voortgang zien we sinds de laatste evaluatie?
- Inzicht in resultaten (zijn er al resultaten sinds de vorige evaluatie op de actielijn?)

Inleiding | Leeswijzer

De opbouw van de rapportage ziet er als volgt uit:

- De POK-middelen zijn voor een deel naar actielijnen gegaan die landelijke ondersteuning bieden. In slides 10 tot en met 30 leest u over de voortgang en resultaten van deze landelijke ondersteuning geordend per actielijn.
- Een groot deel van de middelen is rechtstreeks naar gemeenten gegaan. Van slide 32 tot en met 41 leest u meer over de besteding en effecten van deze middelen. Dit deels door middel van een inkijkje in hoe een aantal gemeenten aan de slag zijn met de middelen, welke resultaten zij behalen en waar zij tegenaan lopen;
- In slides 42 tot 46 nemen wij u mee in hoe een aantal stakeholders die nauw samenwerken met gemeenten kijken naar de beweging die gemeenten maken naar betere dienstverlening aan inwoners in kwetsbare positie;
- Tot slot, slide 47 tot en met 52, sluiten wij af met een antwoord op de deelvragen en hoofdvraag van deze evaluatie en een vooruitblik naar de evaluatie in 2026.



2. Ontwikkeling en voortgang op de actielijnen



Introductie | Overzicht van actielijnen

De POK-middelen zijn verdeeld over acht actielijnen

Voor gemeenten is van 2021 tot en met 2027 circa €150 miljoen per jaar vrijgemaakt. De middelen zijn verdeeld over acht actielijnen, waarvan de eerste zeven actielijnen inhoudelijk zijn. Hierbinnen vinden activiteiten plaats, gedeeltelijk aangestuurd vanuit bestaande landelijke programma's.

De achtste actielijn is het gemeentelijke ondersteuningsprogramma, dat is belegd bij de VNG. Deze bestaat uit zeven trajecten. Deze geven gemeenten handvatten om dienstverlening via één van de actielijnen te versterken. Bij de beschrijving van de onderzoeksresultaten worden deze actielijnen nader toegelicht.

Hiernaast een kort overzicht van de actielijnen met het jaarlijks toegekende bedrag in miljoenen.

Voor sommige actielijnen zijn de middelen inmiddels gestopt of stoppen deze binnenkort. Enkele actielijnen zijn daarom op zoek (geweest) naar nieuwe financieringsbronnen.

Het is nog onduidelijk of de middelen na 2027 een vervolg krijgen. Deze reeks van evaluaties (in 2024, 2025 en 2026) geven voeding aan het gesprek hierover.

¹ VNG ledenbrief

² Decembercirculaire gemeentefonds 2021

³ In 2021 en 2022 €5m vanaf decentralisatie-uitkering gemeentefonds, €5m vanaf algemene uitkering gemeentefonds. Vanaf 2023 elke jaar 10 vanaf algemene uitkering gemeentefonds.

1. Digitale overheid

Ondersteuning van mensen die digitaal minder vaardig zijn d.m.v. Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's)

Betrokken: BZK en VNG



2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
€ 16	€ 23	€ 35	€ 35	€ 35	€ 35	€ 35

3. Leervermogen aanpak kwetsbare wijken

Geleerde lessen in stedelijke vernieuwingsgebieden worden gedeeld om leervermogen te vergroten

Betrokken: BZK en VNG



2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
€ 10 ³	€ 10 ³	€ 10	€ 10	€ 10	€ 10	€ 10

5. Integraal werken in het sociaal domein

Aanpak van meervoudige problematiek. Kan door gemeenten worden gebruikt ter voorbereiding op de Wams

Betrokken: VNG



2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
€ 36	€ 6	€ 3				

7. (Hoog) risicovol verward gedrag

Aanpak mensen met meervoudige problematiek op het grensvlak van zorg en veiligheid

Betrokken: VWS en JenV



2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
€ 10	€ 10	€ 10	€ 10	€ 10	€ 10	€ 10

2. Robuuste rechtsbescherming

Versterking van de rechtsbescherming van inwoners door extra capaciteit voor sociale raadslieden

Betrokken: Divosa en JenV



2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
€ 23	€ 23	€ 25	€ 25	€ 25	€ 25	€ 25

4. Versterking wijkteams

(Extra) middelen voor uitvoeringscapaciteit in sociale wijkteams

Betrokken: VWS en VNG



2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
€ 45	€ 45	€ 45	€ 45	€ 45	€ 50	€ 50

6. Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming

Gemeenten ontvangen middelen om toekomstscenario kind- en gezinsbescherming in te voeren

Betrokken: VWS en JenV



2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
	€ 23	€ 23 ²	€ 23 ²	€ 23 ²		

Actielijn ter ondersteuning 8. Gemeentelijk ondersteuningsprogramma

7 trajecten:

- Focus op uitvoering
- Platform Sociaal Domein
- Integraal wijkgericht werken
- Kennisnetwerk privacy en gegevensdeling
- Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming
- Robuuste rechtsbescherming
- Organisatie en monitoring

Betrokken: VNG en Divosa



2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
€ 10 ¹	€ 10 ¹					

Voortgang actielijnen | Actielijn 1: Digitale overheid



Wat houdt actielijn 1 in?

Veel van de dienstverlening van de overheid gaat tegenwoordig digitaal. Voor digitaal minder vaardige inwoners is dat een uitdaging. Daarnaast is het op dit moment weinig transparant waar en hoe gegevens tussen (overheids-)organisaties worden gedeeld en hoe zij beschikbaar zijn of worden gemaakt voor jezelf en anderen. In actielijn 1 wordt gewerkt aan een digitale overheid die transparant en navolgbaar is en die hulp biedt aan minder digitaal vaardige inwoners om hun overheidszaken goed te beheren.



Inzicht in middelen

Van 2024 tot en met 2027 is er jaarlijks 35 miljoen euro beschikbaar gesteld voor actielijn 1. Hieruit zijn diverse activiteiten gefinancierd. De financiering van IDO's heeft de afgelopen jaren grotendeels plaatsgevonden via de specifieke uitkering (SPUK). Echter heeft het Kabinet besloten om financiering middels SPUK's volledig stop te zetten. Per 2026 worden deze overgeheveld naar het Gemeentefonds.

Waar de meeste gemeenten de SPUK-gelden op dit moment direct doorgeven aan bibliotheken brengt deze overheveling onzekerheid met zich mee over of en hoe middelen op de middellange en lange termijn worden ingezet voor de doelstellingen waarmee ze (ooit) zijn verstrekt. Daarnaast vormt het ontbreken van automatische indexatie en de korting die waarschijnlijk gemoeid gaat met de overheveling (-10% voor alle SPUK's) een uitdaging.

Inzicht in activiteiten

IDO's zijn bedoeld om burgers laagdrempelige ondersteuning te bieden bij digitale (overheids)dienstverlening. Aan het eind van 2024 is het aantal IDO-locaties toegenomen tot **823**. Meer dan 90.000 bezoekers zijn geregistreerd bij de IDO-locaties. De belangrijkste activiteiten richten zich op:

- Het toegankelijk maken van digitale overheidsdiensten voor burgers met lage digitale vaardigheden en het begeleiden van bezoekers bij het vinden en interpreteren van betrouwbare online informatie.
- Het bieden van zekerheid en bevestiging aan burgers die hulp nodig hebben bij het regelen van digitale zaken.
- Het wegnemen van taalbarrières en het bieden van een wegwijzer in de digitale wereld.
- Het ondersteunen van burgers bij het structureren en organiseren van hun digitale zaken.

De VNG heeft daarnaast een 'Omni-channel' gerealiseerd. Dit is een soort track & trace voor de publieke sector waarmee je als inwoner inzicht kan krijgen in de behandeling van jouw 'zaak' door de overheid. De Omni-channel bevindt zich binnen het bredere digitale landschap en is niet uitsluitend verbonden aan POK-middelen. Ook andere financieringsbronnen worden ingezet, wat betekent dat de ontwikkeling en inzet van deze servicefaciliteit vanuit verschillende kanalen wordt bekostigd.



Voortgang actielijnen | Actielijn 1: Digitale overheid



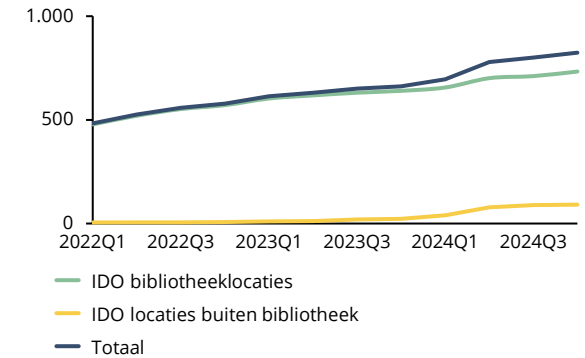
Resultaten

In totaal maken nu **40 gemeenten** gebruik van de Omni-channel. Dit levert (volgens deze gemeenten) grote meerwaarde op voor transparante dienstverlening.

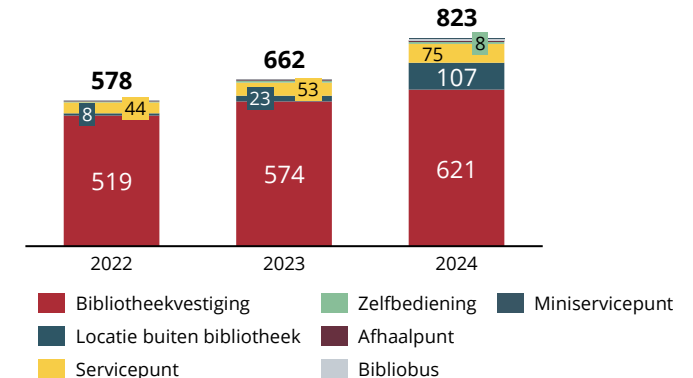
Het aantal IDO's en de bijbehorende dienstverlening wordt gemonitord via een dashboard¹. Dit dashboard biedt inzicht in het aantal IDO-locaties, het type locaties (zoals binnen of buiten de bibliotheek), het aantal bezoekers, de thema's van de gestelde vragen en de manier waarop deze vragen worden afgehandeld. Daarnaast maakt het dashboard het mogelijk om de gegevens te filteren op onder andere provincie, bibliotheek, type vraag en organisatie, wat helpt om patronen en ontwikkelingen in kaart te brengen.

De grafieken hiernaast tonen een duidelijke groei van het aantal IDO-locaties: tussen 2022 en 2024 is dit met meer dan 70% gestegen. Daarnaast zien we een jaarlijkse toename in het totaal aantal IDO-locaties en de differentiatie in type locaties. In 2024 zijn er bijvoorbeeld 621 locaties binnen de bibliotheek, 107 buiten de bibliotheek, 75 gecombineerde locaties en 8 overig. Deze stijgende trend benadrukt de toenemende behoefte aan ondersteuning in verschillende contexten.

Aantal IDO locaties 2022-2024



Type van IDO locaties 2022-2024



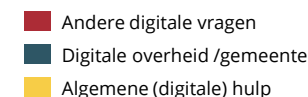
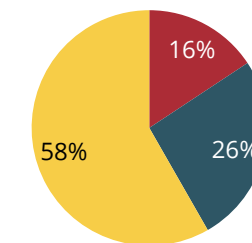


Resultaten (vervolg)

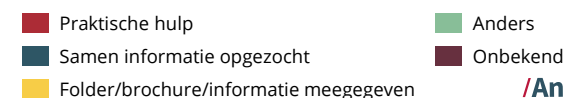
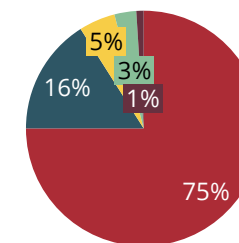
Het dashboard geeft ook inzicht in de thema's van de gestelde vragen bij het IDO en hoe deze vragen worden afgehandeld. De diagrammen hiernaast laten zien dat veruit de meeste vragen (58%) vallen onder algemene digitale hulp, zoals hulp bij inloggen, gebruik van apps of basisvaardigheden. 26% van de vragen heeft specifiek betrekking op digitale overheid of gemeentelijke zaken, zoals Digid of het aanvragen van regelingen. Ook tonen deze hoe vragen zijn opgepakt. In 75% van de gevallen wordt praktische hulp geboden, de medewerker helpt de bezoeker direct met het uitvoeren van de digitale handeling. In 16% van de gevallen wordt samen met de bezoeker informatie opgezocht, wat wijst op een meer begeleidende rol. Dit onderstreept de rol van IDO's in het bieden van laagdrempelige en directe digitale ondersteuning aan burgers. Met betrekking tot de dienstverlening van de IDO's zijn bezoekers over het algemeen tevreden¹. De IDO's bieden een laagdrempelige en toegankelijke oplossing voor mensen die moeite hebben met de digitale overheid. Toch zijn er enkele aandachtspunten:

- De groep die IDO's bezoekt is divers, maar het aantal mensen in een kwetsbare positie die de IDO's bezoekt blijft nog beperkt.
- De impact van IDO's is zichtbaar: gebruikers krijgen meer vertrouwen in hun eigen digitale vaardigheden en ervaren ondersteuning in een steeds digitale samenleving.
- Er zijn duidelijke verschillen in de praktische uitvoering van IDO's per locatie, wat invloed heeft op de toegankelijkheid en effectiviteit.
- Het versterken van de registratie van hulpvragen kan bijdragen aan een beter inzicht in de effectiviteit van IDO's en de behoeften van bezoekers.

Thema's van gestelde vragen



Type van geboden hulp



Voortgang actielijnen | Actielijn 1: Digitale overheid



Resultaten (vervolg)

Zowel gemeenten als inwoners tonen zich **overwegend positief** over de inzet van Omnichannel dienstverlening. Uit het klanttevredenheidsonderzoek¹ van de VNG (2024) blijkt dat inwoners vooral tevreden zijn over digitaal en fysiek (balie) contact met hun gemeente. Gemeenten die deelnemen aan het Omnichannel worden door hun inwoners iets beter beoordeeld dan gemeenten die daar (nog) niet aan deelnemen. Inwoners waarderen de toegankelijkheid en het gemak van digitale kanalen, al blijft er ruimte voor verbetering in met name e-mailcommunicatie en de duidelijkheid rondom de status van aanvragen en verzoeken.



Financiering

De verschuiving naar het Gemeentefonds brengt nieuwe uitdagingen met zich mee, zoals de noodzaak om financiering voor acties onder 'digitale overheid', zoals het IDO, structureel te verankeren binnen het gemeentelijke beleid. Het risico bestaat namelijk dat gemeenten zonder gerichte middelen minder prioriteit geven aan verankering van het IDO. Mogelijk dat de nieuwe Wsob (met zorgplicht voor gemeenten en de noodzaak een meerjarenplan op te stellen voor bibliotheken) hier een goed aanknopingspunt voor vormt. De overgang van de SPUK naar het Gemeentefonds geeft tenminste dringende noodzaak om de financieringsmogelijkheden te heroverwegen, zeker als de POK-middelen stoppen na 2027. Een (bredere) financieringsbasis is dan nodig. De financiering van Omnichannel komt uit verschillende bronnen (niet alleen door POK-middelen) en is afhankelijk van lokale keuzes en samenwerkingen. Gemeenten, bibliotheken en andere maatschappelijke organisaties maken gebruik van een mix van middelen, zoals IDO, gemeentelijk subsidies etc.

Waar staat de actielijn?

Voortgang en borging: Het aantal IDO locaties en geregistreerde bezoekers is toegenomen, al blijft het bereik beperkt (namelijk binnen de kwetsbare groepen), en beweging verloopt langzaam. Er wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een geïntegreerd ecosysteem waarin fysieke en digitale dienstverlening samenkomen. Dit vraagt om een gerichte aanpak om moeilijk bereikbare groepen effectief te ondersteunen. Met de afschaffing van SPUK komt de borging van IDO's onder druk te staan. Er is een strategische aanpak nodig om de continuïteit te waarborgen en de samenwerking tussen gemeenten, bibliotheken en andere organisaties te versterken.

Doeltreffendheid en effectiviteit: IDO's vervullen een essentiële rol in het vergroten van digitale inclusie, maar er is nog werk nodig om meer burgers te bereiken en de bekendheid te vergroten vooral voor kwetsbare groepen. Er wordt steeds meer aandacht besteed aan de vraag hoe mensen in kwetsbare posities effectief ondersteund kunnen worden. Het vergroten van het bereik, met name onder groepen die momenteel nog onvoldoende bereikt worden, is daarbij een belangrijk uitgangspunt. Samenwerking met lokale netwerken kan hierin een sleutelrol spelen.

Conclusie: IDO's spelen een cruciale rol in het ondersteunen van burgers in een digitaliserende samenleving. De groei van IDO-locaties en de ontwikkeling van het Omnichannel zijn belangrijke stappen, maar het bereik blijft nog beperkt, vooral onder kwetsbare en moeilijk bereikbare groepen. Dit vraagt om blijvende aandacht, gerichte inzet en versterkte samenwerking met lokale netwerken. Tegelijkertijd maken de veranderingen in financiering duidelijk dat structurele borging en strategische keuzes binnen het gemeentelijk beleid cruciaal zijn om de continuïteit en effectiviteit van deze ondersteuning op lange termijn te waarborgen.

Voortgang actielijnen | Actielijn 2: Robuuste rechtsbescherming



Wat houdt actielijn 2 in?

De toegang tot sociaaljuridische ondersteuning en rechtshulp is voor inwoners per gemeente verschillend georganiseerd. Het programma Robuuste rechtsbescherming heeft als doel om het basisrecht van alle inwoners op onafhankelijke sociaaljuridische ondersteuning op lokaal niveau te garanderen. De toegang tot deze hulp moet laagdrempeliger en beter, oftewel 'robuuster' worden. De coördinatie van het programma is belegd bij Divosa en Sociaal Werk Nederland.



Inzicht in middelen

Alle gemeenten krijgen middelen voor Robuuste rechtsbescherming. In 2021 en 2022 is €23 miljoen beschikbaar gesteld. En vanaf 2023 tot 2027 is er jaarlijks €25 miljoen beschikbaar gesteld. Gemeenten geven aan dat zonder structurele financiering het lastig wordt om initiatieven op lange termijn te borgen. Hoewel POK-middelen in sommige gevallen als een tijdelijke impuls hebben gediend, is er geen duurzame oplossing in zicht. Het risico bestaat dat ontwikkelde kennis en tools snel verouderen zonder aanvullend beheer en onderhoud.



Inzicht in activiteiten

Om gemeenten te ondersteunen zijn vanuit het landelijke programma verschillende activiteiten ondernomen. Zo is een handreiking ontwikkeld die gemeenten helpt om hun sociaaljuridische dienstverlening vorm te geven. Daarnaast zijn landelijke bijeenkomsten georganiseerd, waarin gemeenten en andere stakeholders ervaringen en best practices uitwisselen. Een andere belangrijke ontwikkeling is de introductie van de Mysteriemodule, een interactief spel dat gemeenten helpt om inzicht te krijgen in

uitdagingen rondom rechtsbescherming. Deze module is niet alleen getest in verschillende gemeenten, maar ook ingezet op congressen en bijeenkomsten. Verder zijn er werkbezoeken afgelegd aan gemeenten, waarbij concrete ondersteuning werd geboden bij specifieke vragen, zoals de inrichting van sociaaljuridische dienstverlening. Het groeiende aantal gemeenten (125 gemeenten in 2024) dat factsheets opvraagt en zich inschrijft voor nieuwsbrieven toont aan dat het bewustzijn en de betrokkenheid toenemen. In maart lanceerde Divosa de eerste digitale sociaaljuridische kaart van Nederland: een centrale wegwijzer met aanbod en contactgegevens om inwoners sneller en beter door te verwijzen.

Resultaten

Hoewel de eerste resultaten positief zijn, blijft het lastig om de daadwerkelijke impact van de actielijn te meten. Uit onderzoek van de Hogeschool Utrecht blijkt dat er een discrepantie is tussen vraag en aanbod van sociaaljuridische ondersteuning¹. Onderzoek lijkt erop te wijzen dat in rijkere gemeenten het aanbod ruimer is, terwijl in gemeenten waar veel slachtoffers van de toeslagenaffaire wonen de ondersteuning juist beperkter is. Dit wijst op een mismatch die moet worden aangepakt. Het gesprek over een landelijk dekkend netwerk voor sociaaljuridische ondersteuning krijgt meer aandacht en er is een motie ingediend¹ en aangenomen (november 2024) om tot dit netwerk te komen.

Financiering

De financiering van deze initiatieven blijft een grote uitdaging. Na 2027 is vooralsnog niet voorzien in POK-ondersteuningsgelden, waardoor gemeenten zelfstandig verder moeten met de opgedane kennis en ontwikkelde tools. De gemeenten zijn nog niet klaar om dit zelf te doen. Zonder structurele middelen dreigt veel van het opgebouwde momentum verloren te gaan.



¹ Motie over een landelijk dekkend netwerk voor mensen met sociaaljuridische problematiek

Voortgang actielijnen | Actielijn 2: Robuuste rechtsbescherming



Waar staat de actielijn?

Voortgang en borging: De voortgang van de actielijn laat een stijgende lijn zien in betrokkenheid en bewustwording onder gemeenten. Steeds meer gemeenten nemen deel aan bijeenkomsten en vragen ondersteuning aan, wat een positief signaal is. Gemeenten erkennen het belang van robuuste rechtsbescherming, maar zonder verdere financiering en ondersteuning dreigt veel kennis verloren te gaan. Ook maakt dit dat gemeenten aarzelen om meer lange termijn acties te plannen. De verantwoordelijkheid voor verdere implementatie ligt bij de gemeenten zelf, maar zonder structurele middelen en een gezamenlijke aanpak is de toekomst van deze initiatieven onzeker. Het gevaar bestaat dat er veel versnippering blijft, terwijl juist een samenhangende aanpak nodig is om duurzame verbeteringen in de dienstverlening te realiseren.

Doeltreffendheid: Uit de eerste resultaten blijkt dat gemeenten de ontwikkelde tools en bijeenkomsten nuttig vinden. De handreiking en de casussen worden actief gebruikt, maar er blijft behoefte aan verdere ondersteuning en maatwerkoplossingen. Gemeenten ervaren dat het programma waardevolle inzichten biedt, maar lopen in de praktijk tegen belemmeringen aan, bijvoorbeeld in de uitvoering en samenwerking met andere instanties. Er blijft soms een mismatch tussen vraag en aanbod van sociaaljuridische ondersteuning, vooral in gemeenten met relatief veel kwetsbare inwoners. Dit heeft effect op doeltreffendheid van de inzet van de POK-middelen, zij zijn immers bedoeld voor juist de meest kwetsbaren.

Effectiviteit: Gemeenten zetten stappen om hun dienstverlening te verbeteren. Echter, de effectiviteit van de actielijn is lastig te meten. Lokale verbeteringen worden zichtbaar, zoals toename in het klantcontact met sociaal raadslieden en een toename van 'het recht dat voor deze inwoners wordt opgeëist', ook worden werkwijzen steeds vaker structureel geborgd, i.e., via casuïstiektafels, ook gebruik van dwars door domeinen in sommige gemeenten, maar zonder structurele borging blijven veel initiatieven kwetsbaar. Gemeenten zetten stappen om hun dienstverlening te verbeteren.

Conclusie

De landelijke inzet onder deze actielijn heeft gezorgd voor meer bewustwording en betrokkenheid bij gemeenten. Er is voortgang, met een groeiend aantal gemeenten dat gebruikmaakt van handreikingen, factsheets en bijeenkomsten. Toch zijn er uitdagingen. Er lijkt een mismatch tussen vraag en aanbod van sociaaljuridische ondersteuning, vooral in kwetsbare gemeenten, waar de POK-middelen nu juist voor bedoeld zijn. De ondersteuning wordt als nuttig ervaren, maar onzekerheid over de financiering en versnipperde verantwoordelijkheid belemmeren de impact. Zonder structurele middelen dreigt opgebouwde kennis verloren te gaan, waardoor de continuïteit van verbeteringen niet gegarandeerd is. NB: De gemeentelijke inzet onder deze actielijn wordt nader geduid vanaf pagina 32.

Voortgang actielijnen | Actielijn 3: Leervermogen aanpak kwetsbare wijken



Wat houdt actielijn 3 in?

In een aantal gebieden in Nederlandse steden staan de leefbaarheid en veiligheid onder druk. Inwoners hebben te maken met een stapeling van problemen. Vanuit het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid (NPLV) wordt de leefbaarheid en veiligheid in 20 stedelijke gebieden aangepakt. Hier hoort ook het opzetten van een lerend systeem bij waarin uitwisseling wordt gestimuleerd, lessen worden gedeeld en ondersteuning op maat wordt. Actielijn 3 richt zich op het versterken van dit leervermogen.



Inzicht in middelen

In 2021 en 2022 zijn er POK-middelen naar NPLV gegaan: €5 miljoen naar 15 koplopers. Daarnaast zijn er voor deze actielijn ongeoordeelde middelen naar alle gemeenten gegaan €5 miljoen per jaar, deze laatste lopen tot en met 2027 door.



Inzicht in activiteiten

Binnen het NPLV worden belangrijke stappen gezet richting integraal gebiedsgericht werken in 20 geselecteerde gebieden. De NPLV benadering is een benadering van gelijkwaardigheid, naast elkaar staan als overheidslagen, het zien van beleid als dienstbaar aan de uitvoering. Door het opzetten van leerkringen, gezamenlijke monitoring en evaluatie is een gezamenlijk lerend netwerk ingericht. Dit draagt indirect bij aan betere dienstverlening voor burgers. Deze activiteiten zijn afgelopen jaar niet gefinancierd vanuit POK. Vanuit POK-middelen zijn er geen activiteiten ingezet, en ook voor komend jaar zal dit niet aan de orde zijn.

Resultaten

Het idee was dat de inzichten van koplopers, benut zouden kunnen worden voor meer gemeenten. In het voortgangsoverzicht van NPLV¹ is de volgende tekst opgenomen: *Het NPLV heeft met een aantal kennispartners een kennisinfrastructuur (Wijkwijzer.org) opgezet om kennis rondom de aanpak van leefbaarheid- en veiligheidsopgaven efficiënter en effectiever te ontwikkelen en aan te bieden. Ook om zo het leren over wat werkt en niet werkt te faciliteren. Hierbij wordt bijvoorbeeld gezamenlijk onderzoek gedaan naar kennisvragen van NPLV-gebieden en worden leerkringen aangeboden. Naast de 19 gemeenten met een stedelijk focusgebied ondersteunt het NPLV ook andere gemeenten bij de aanpak van leefbaarheids- en veiligheidsproblemen in kwetsbare wijken en gebieden. Een **tiental gemeenten** in Nederland, die een integrale aanpak wil opzetten, maakt inmiddels gebruik van het kennis- en leernetwerk van WijkWijzer en het Dashboard Zicht op Wijken. Ook is er een verbinding gelegd tussen het NPLV en het leernetwerk Toekomstbestendige New Towns. De programmabureaus geven aan dat de kennisuitwisseling onderling nog verder kan worden versterkt, dat kennis- en leeractiviteiten nog beter gestroomlijnd kunnen worden en beter kunnen aansluiten op de urgentie die gebieden ervaren. De onderzoeks- en monitoringslasten vanuit departementen of kennispartners kunnen nog verder worden teruggedrongen. Het driewekelijkse gebiedsoverleg wordt erg gewaardeerd.*

Financiering

Financiering vanuit POK naar het NPLV programma is inmiddels gestopt. Naar gemeenten lopen ongeoordeelde middelen tot 2027 door.



Voortgang actielijnen | Actielijn 3: Leervermogen aanpak kwetsbare wijken



Waar staat de actielijn?

Voortgang en borging: De acties van deze actielijn lopen door onder het programma NPLV. Naast de koplopers zijn inmiddels een 'tiental' gemeenten aan de slag met de producten en methodiek die ontwikkeld zijn.

Doeltreffendheid: Een tiental gemeenten met kwetsbare wijken, bovenop de 19 NPLV gemeenten is inmiddels aan de slag met de producten en methodiek. Indirect komt dit ten goede aan de dienstverlening aan inwoners in kwetsbare positie.

Effectiviteit: Gemeenten zetten stappen om hun dienstverlening te verbeteren. Echter, de effectiviteit van de actielijn is lastig te meten.

Conclusie

De POK-middelen hebben in 2021 en 2022 een impuls gegeven om een methodiek met bijpassende producten te ontwikkelen onder het NPLV. Inmiddels zijn gemeenten met kwetsbare wijken hiermee aan de slag. Dit komt indirect ten goede aan de (dienstverlening aan) inwoners in kwetsbare positie.

De overige opbrengsten van de actielijn kunnen niet verantwoord worden want deze zijn ongeoormerkt verstrekt aan gemeenten.



Voortgang actielijnen | Actielijn 4 en 5: Versterking wijkteams en Integraal werken in het sociaal domein



Wat houdt actielijn 4 in?

Hierbij staat centraal hoe de wijkteams inwoners in een kwetsbare positie nog beter kunnen ondersteunen. Extra middelen voor uitvoeringscapaciteit in de sociale wijkteams zijn nodig. De POK-middelen kunnen worden ingezet om de coördinatie tussen de verschillende vormen van hulpverlening binnen het sociaal domein te verbeteren en te versterken.

Wat houdt actielijn 5 in?

Voor de aanpak van meervoudige problematiek in het sociaal domein krijgen gemeenten incidenteel extra middelen om methoden voor integraal werken te ontwikkelen en geleerde lessen beter met andere gemeenten te kunnen delen. De gemeenten kunnen de middelen gebruiken om zich voor te bereiden op de werkwijzen die voor de Wams (Wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein) zijn voorgesteld.



Inzicht in middelen

Van 2021 tot en met 2025 is jaarlijks €45 miljoen beschikbaar gesteld voor de versterking van wijkteams. Dit bedrag loopt op naar €50 miljoen in zowel 2026 als 2027. Voor de actielijn 5 is in 2021 €36 miljoen beschikbaar gesteld, in 2022 €6 miljoen en in 2023 €3 miljoen. De middelen, activiteiten en de betrokkenheid van gemeenten bij deze actielijnen worden grotendeels toegelicht in het hoofdstuk "Gemeenten aan het woord". Hieronder geven we echter een beknopt overzicht van deze actielijnen. Omdat gemeenten de inzet op deze twee actielijnen vaak gecombineerd inzetten nemen wij deze ook voor de evaluatie samen.

Inzicht in activiteiten

Binnen de actielijnen zien we een aantal rode draden in de wijze waarop gemeenten de middelen inzetten.


- Inzet op extra fte (sociaal raadslieden, medewerkers wijkteams) zodat er meer spreekuren gedraaid kunnen worden en er meer inwoners geholpen kunnen worden. Bijvoorbeeld ook in de avonduren.
- Inzet op extra fte (sociaal raadslieden, wijkteam medewerkers) om ruimte te creëren voor kennismaken en overleg met ketenpartners. Zodat professionals elkaar kennen, beter kunnen doorverwijzen en de gezamenlijke werkwijze (bijvoorbeeld casuïstiek tafels, warm verwijzen) echt verankerd worden in de gemeente.
- Inzet op methodieken om meer integrale dienstverlening intern in de gemeente te realiseren. Bijvoorbeeld in het organiseren van domeinoverstijgende (casuïstiek) tafels.


Daarnaast zijn sommige gemeenten bezig met de Doorbraakmethode, een beproefde manier van werken langs zes processtappen, waarmee sociaal professionals makkelijk en onderbouwd maatwerk kunnen leveren in het sociaal domein. Gemeenten zijn naast de Doorbraakmethode of in plaats van die methode aan de slag gegaan met het versterken van wijkteams door er meer financiële middelen beschikbaar voor te stellen of er meer fte aan te besteden. Daarnaast is door meerdere gemeenten ingezet op verdere professionalisering door middel van training en opleiding van de wijkteams. Dwars door de domeinen is ook opgezet, waarbij negen gemeenten samenwerken om gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Dit project richt zich op integrale en klantgerichte werken en helpt gemeenten die tegen organisatorische, financiële of juridische obstakels aanlopen.



Voortgang actielijnen | Actielijn 4 en 5: Versterking wijkteams en Integraal werken in het sociaal domein



 **Resultaten**
Er is sprake van een toenemende samenwerking met het Platform Sociaal Domein (VNG) en gemeenten, wat leidt tot meer kennisdeling en –borging. Dit draagt bij aan het versterken van de wijkteams en het verbeteren van het integraal werken binnen het sociale domein.

 **Financiering**
De POK-middelen voor actielijn 5 waren als tijdelijke impuls bedoeld en liepen tot 2024. Echter er is wel een overgangssubsidie van BZK voor het visueleren doorgezet. Dit heeft ervoor gezorgd dat gemeenten konden blijven werken aan verbetering van hun organisatie- en toegangsprocessen.

Waar staan de actielijnen?

Voortgang en borging:

Gemeenten hebben de middelen uit actielijnen 4 en 5 benut om extra fte's in te zetten binnen wijkteams, waardoor er meer spreekuren en betere samenwerking met ketenpartners mogelijk zijn. Ook is ingezet op methodieken voor integrale dienstverlening, zoals casuïstiektafels en de Doorbraakmethode. Deze werkwijzen raken steeds meer verankerd binnen gemeenten. Via regioadviseurs van het Platform Sociaal Domein wordt kennis gedeeld en geborgd.

Doeltreffendheid en effectiviteit

De inzet op extra capaciteit, training en samenwerking heeft geleid tot betere ondersteuning van inwoners in kwetsbare posities en meer integrale hulpverlening. Gemeenten werken meer domeinoverstijgend en leren van elkaar. Ook het project Dwars door de domeinen draagt bij aan klantgerichter en integraal werken.

Conclusie

De uitvoering van de actielijnen laat zien dat gemeenten bezig zijn met het vernieuwen en verbeteren van hun aanpak binnen het sociaal domein. Door gerichte inzet van middelen ontstaat meer ruimte voor maatwerk en samenwerking, wat bijdraagt aan een meer samenhangende en toegankelijke ondersteuning. Er is een duidelijke beweging zichtbaar richting structurele verbeteringen in werkwijzen en kennisdeling.

Voortgang actielijnen | Actielijn 6: Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming



Wat houdt actielijn 6 in?

Het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming is in 2021 opgesteld in opdracht van de VNG en de ministeries van JenV en VWS en wordt via een interbestuurlijk programma uitgewerkt en tot uitvoering gebracht in de periode 2023-2026¹. Met het toekomstscenario wordt overgestapt van een kind- naar een gezins-/systeemgerichte benadering. Dit moet onder andere leiden tot het verminderen van het aantal mensen dat te maken heeft met ernstige bedreiging van een gezonde en veilige thuissituatie, het verhogen van het vertrouwen van kinderen, volwassenen en professionals in kind- en gezinsbescherming, het substantieel verlagen van het aantal beschermingsmaatregelen en het verbeteren van de tijdigheid van hulp en bescherming¹.



Inzicht in middelen

De financiering van deze actielijn is een uitdaging. Er is van 2022 tot 2025 jaarlijks €23 miljoen vanuit de POK-middelen beschikbaar gesteld voor actielijn 6. Gemeenten maken gebruik van deze middelen om lokale teams te versterken, maar de verdeling en inzet hiervan verschilt per gemeente. De vraag blijft of deze middelen voldoende zijn om de transitie en implementatie van het toekomstscenario te ondersteunen. De VNG heeft het Rijk opgeroepen in januari 2025 om €500 miljoen beschikbaar te stellen voor de periode 2026-2030³. Dit bedrag achten zij nodig om de transitie naar een effectiever stelsel mogelijk te maken. Zonder deze structurele middelen bestaat het risico dat gemeenten terugvallen op het huidige systeem, dat als minder effectief wordt ervaren.

¹) [Programmaplan 2023-2026 Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming, juli 2023](#),

²) [Programma Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming](#)

³) [Oproep:€500 miljoen voor Toekomstscenario kind en gezin](#)

Inzicht in activiteiten



Binnen de actielijn wordt gewerkt aan proeftuinen waarin nieuwe werkwijzen getest worden. In 13 regio's worden gezinnen begeleid met een integraal systeem- en mensgerichte aanpak ten opzichte van het eerdere 'estafettemodel'. Sinds januari 2023 zijn 1.268 gezinnen betrokken, waarbij de focus ligt op preventie en het voorkomen van kinderbeschermingsmaatregelen. Daarnaast wordt gewerkt aan de opzet van Regionale Veiligheidsteams (RVT's). Deze teams moeten de samenwerking tussen lokale teams en veiligheidsregio's verbeteren. Besluitvorming hierover wordt in 2025 verwacht. Verder zijn er initiatieven om volwassenenproblematiek, zoals schulden, beter te integreren in de gezinsgerichte aanpak.

Resultaten

De eerste resultaten laten zien dat **gezinnen sneller en beter geholpen worden** en dat **de inzet van juridische maatregelen beperkt** blijft². Ondanks de positieve ontwikkelingen zijn er nog obstakels, zoals juridische beperkingen en een gebrek aan eenduidige werkwijzen. Gemeenten ervaren dat de nieuwe aanpak werkt, maar hebben behoefte aan meer structurele ondersteuning en duidelijkheid over wet- en regelgeving.

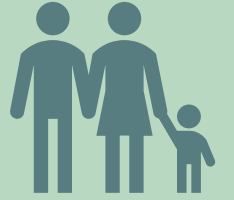


Financiering

De financiering van de transitie blijft onzeker. De POK-middelen zijn tijdelijk en er is nog geen structureel budget voor de lange termijn. Zonder aanvullende middelen kan de stelselwijziging niet volledig worden doorgevoerd. De VNG pleit daarom voor extra financiële steun en een helder transitiepad, zodat gemeenten weten hoe zij de komende jaren de veranderingen kunnen bekostigen en implementeren.



Voortgang actielijnen | Actielijn 6: Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming



Waar staat de actielijn?

Voortgang en borging: De actielijn laat vooruitgang zien, met een groeiend aantal gemeenten dat werkt met de nieuwe werkwijze. De proeftuinen tonen positieve resultaten, maar er zijn nog juridische en financiële knelpunten die de implementatie vertragen. De grootste uitdaging blijft de structurele verankering van de nieuwe werkwijze. Zonder langetermijn financiering en duidelijke wetgeving dreigt het risico dat gemeenten niet verder kunnen met de implementatie van het toekomstscenario.

Doeltreffendheid: Gemeenten ervaren de actielijn als nuttig en de nieuwe werkwijze leidt tot snellere en betere ondersteuning van gezinnen. Toch blijven verschillen tussen gemeenten bestaan, wat vraagt om een eenduidiger aanpak.

Effectiviteit: De eerste resultaten tonen aan dat gezinnen beter worden geholpen en dat juridische maatregelen in minder gevallen nodig zijn. Er is echter nog onvoldoende inzicht in de langetermijneffecten van de nieuwe aanpak.

Conclusie

De actielijn boekt vooruitgang, met proeftuinen in 13 regio's waar integraal systeem- en mensgericht werken wordt toegepast. De ervaringen zijn overwegend positief, en steeds meer regio's sluiten zich aan. Toch stuiten proeftuinen op juridische en financiële knelpunten. Zonder wetswijzigingen is het doorbreken van het estafette-model moeilijk, en er is behoefte aan meer duidelijkheid over wat binnen de huidige wetgeving mogelijk is. Daarom is extra ondersteuning geboden op juridische en financiële vraagstukken. De doeltreffendheid blijkt uit de cijfers: sinds januari 2023 zijn 1.268 gezinnen betrokken, waarvan slechts 8,6% een juridische maatregel kreeg. Dit wijst op effectieve vroegtijdige interventie, al is er een lichte stijging in huisverboden. De effectiviteit op landelijk niveau is nog lastig meetbaar. Er is behoefte aan eenduidige werkwijzen en betere monitoring om de maatschappelijke impact inzichtelijk te maken.



Wat houdt actielijn 7 in?

Zorg- en Veiligheidshuizen (ZVH'en) werken aan een gecoördineerde aanpak voor mensen met meervoudige problematiek op het grensvlak van zorg en veiligheid. Het gaat hierbij om het blijvend betrokken zijn bij mensen met (hoog) risicovol verward gedrag. De POK-middelen worden via de 25 centrumgemeenten van de veiligheidsregio's. uitgekeerd aan de ZVH'en. Het doel hiervan is om deze aanpak te versterken.



Inzicht in middelen

De aanpak van (hoog) risicovol verward gedrag wordt momenteel gefinancierd door de POK-middelen, met een jaarlijkse verdeling van €10 miljoen, die sinds de vorige evaluatie ongewijzigd is gebleven. Deze middelen zijn bedoeld voor de versterking van de coördinatiefunctie van het Zorg- en Veiligheidshuis (ZVH) en het voeren van procesregie op onder meer de groep personen met een (hoog) veiligheidsrisico. Gezien alle gemeenten en ZVH'en te kampen hebben met toenemende aantal meldingen van verward gedrag uiten zij zorgen over het ontbreken van structurele financiering.

Inzicht in activiteiten

Tijdens de evaluatieperiode is door de ZVH'en voortgebouwd op de bestaande aanpak en is er verdere professionalisering doorgevoerd. Uit de jaarverslagen van de ZVH'en blijkt dat vrijwel alle ZVH's deze middelen besteden aan uitbreiding van personele capaciteit, procesregie en coördinatie, zowel op strategisch als operationeel niveau. De kern van de inzet is overal vergelijkbaar – versterking van procesregie en samenwerking – maar de lokale invulling verschilt qua schaal, intensiteit en ontwikkelingsfase. Zo investeerde ZVH Rivierenland in een 'verbindingsofficier' en ZVH Midden-Brabant in regisseurs en een adviseur voor verward gedrag. ZVH Noord-Holland Noord en Amsterdam-Amstelland gebruikten de middelen voor programmamanagement en een robuuste personele bezetting. En in het ZVH Gooi en Vechtstreek heeft men een gedetailleerd werkproces ingericht inclusief evaluatie, met een focus op ketensamenwerking, risicotaxatie en het benutten van landelijke voorzieningen.



Andere belangrijke ontwikkelingen in de evaluatieperiode zijn:

- De Levensloopaanpak, een integrale aanpak gericht op stabiliteit en maatwerkzorg voor mensen met complexe problematiek, is in de meeste regio's doorontwikkeld. In twee regio's (van de 31) is de aanpak nog niet gestart.
- De samenwerking met de GGZ is uitgebreid, om wachttijden te verkorten en escalaties te voorkomen.
- Meer casussen worden multidisciplinair opgepakt, waarbij ZVH'en, politie en zorgpartners gezamenlijk een oplossing zoeken.

Voortgang actielijnen | Actielijn 7: (Hoog) risicovol verward gedrag



Inzicht in activiteiten (vervolg)

Andere belangrijke ontwikkelingen in de evaluatieperiode zijn:

- Er is sprake van betere afstemming en structurele overleggen op zowel casusniveau als bestuurlijk niveau, met als doel een landelijke uniforme werkwijze.

Ondanks de verbeteringen is er nog steeds een tekort aan opvangplekken en passende zorg, wat leidt tot doorstromingsproblemen binnen de keten. In haar position paper van 15 mei 2024 vraagt de Landelijke Vereniging Managers Zorg- en Veiligheidshuizen hier aandacht voor.



Resultaten

Hoewel gemeenten aangeven dat de samenwerking verbeterd is, blijft de impact van de aanpak moeilijk meetbaar op nationaal niveau. De monitoring wordt verbeterd om beter inzicht te krijgen in de maatschappelijke effecten. De ZVH'en geven aan een stijging in het aantal meldingen van risicovol en verward gedrag te hebben ontvangen het afgelopen jaar. De Levensloopaanpak heeft zich ook verder uitgebreid; het **aantal geïncludeerde cliënten in de Levensloopaanpak is gestegen** met ca. 28% tussen 2023 (469 cliënten) en 2024 (602 cliënten). Analyses lijken erop te wijzen dat geïncludeerde cliënten minder vaak voor overlast zorgen en dus minder vaak gemeld worden bij de politie. Desalniettemin, registreerde de politie in 2024 een stijging in meldingen over verward gedrag, ze ontvingen ca. 150.000 meldingen, een **stijging van 6%** ten opzichte van 2023.

Financiering

De actielijn wordt momenteel gefinancierd door de POK-middelen, maar er is nog geen structureel financieringsmodel. De huidige middelen bieden onvoldoende zekerheid voor langetermijnbeleid. Uit de Parlementaire Verkenning Verward/Onbegrepen Gedrag en Veiligheid komt naar voren dat structurele financiering noodzakelijk is voor de toekomst van de aanpak¹. De VNG en ZVH'en dringen hierin aan op een langetermijnoplossing. Uit de beleidsreactie op de Parlementaire Verkenning blijkt dat het ministerie van JenV er reeds vanuit gaat dat de POK-middelen voor de ZVH'en structureel zijn toegekend². Daarnaast geeft de Parlementaire verkenning aan dat de wijze van financiering erg complex en onduidelijk is, er wordt aanbevolen om naar andere wijzen van financiering te kijken.



1. [Verward/onbegrepen gedrag en veiligheid, Eindrapport Parlementaire Verkenning, juli 2024](#)
25 2. [Beleidsreactie Parlementaire Verkenning verward/onbegrepen gedrag en veiligheid, november 2024](#)

Voortgang actielijnen | Actielijn 7: (Hoog) risicovol verward gedrag



Waar staat de actielijn?

Voortgang en borging: de actielijn laat duidelijke vooruitgang zien, vooral op het gebied van de verbeterde samenwerking tussen zorg, veiligheid en gemeenten en de verdere professionalisering. De Levensloopaanpak wordt steeds vaker toegepast en gemeenten maken actief gebruik van de beschikbare middelen. Zonder structurele financiering blijft de toekomst van de inspanningen die voortvloeien uit de actielijn onzeker. De ZVH'en hebben te maken met bezuinigingen (gemeente hebben minder middelen), maar tegelijkertijd groeit de doelgroep en complexiteit van de problematiek.

Doeltreffendheid: De eerste resultaten laten zien dat de samenwerking en casusaanpak verbeteren, maar de stijging in meldingen van verward gedrag (6%) laat zien dat de druk op de keten ook toeneemt. Er is meer inzet op het preventieve vlak nodig om complexiteit van casuïstiek te voorkomen.

Effectiviteit: Gemeenten en ZVH'en zien dat de integrale aanpak bijdraagt aan snellere en betere interventies, maar er is nog een tekort aan data om de maatschappelijke impact op landelijk niveau goed te meten.

Conclusie

De actielijn heeft geleid tot een verbeterde samenwerking tussen gemeenten, ZVH'en, politie en GGZ. De Levensloopaanpak wordt in bijna alle regio's toegepast. Daarnaast zijn er concrete stappen gezet om casussen multidisciplinair aan te pakken. Gemeenten benutten de POK-middelen effectief, wat heeft geleid tot meer capaciteit en professionalisering binnen de ZVH'en. Toch blijft de druk op het systeem groeien, mede te zien aan de stijging van 6% in politiemeldingen over verward gedrag in 2024. De vraag naar opvangplekken en langdurige zorg neemt toe, terwijl wachttijden in de GGZ lang blijven. Gemeenten en ZVH'en ervaren dat de huidige middelen niet toereikend zijn om de groeiende problematiek duurzaam aan te pakken. De effectiviteit van de aanpak is zichtbaar, maar de maatschappelijke impact op landelijk niveau is nog moeilijk meetbaar. De monitoring wordt verbeterd om beter inzicht te krijgen in de resultaten en knelpunten. De belangrijkste uitdaging is de borging na 2026. De financiering is nog steeds tijdelijk, en zonder structurele middelen dreigt de vooruitgang te stagneren. De Landelijke Vereniging Managers Zorg- en Veiligheidshuizen en Parlementaire Verkenning Verward/Onbegrepen Gedrag en Veiligheid, zodat de ingezette verbeteringen duurzaam behouden blijven.

Voortgang actielijnen | Actielijn 8: Ondersteuningsprogramma



Wat houdt actielijn 8 in?

De VNG ondersteunt in samenwerking met het Rijk, (gemeentelijke) dienstverleningskoepels en netwerkorganisaties de gemeenten bij het verbeteren van de dienstverlening en de inzet van de POK-middelen. Er is een ondersteuningsstructuur ingericht bestaande uit 7 trajecten, waarvan sommige direct zijn gelinkt aan één van de (landelijke) actielijnen en anderen meer overkoepelend of doorsnijdend van aard zijn.

De trajecten

De zeven trajecten binnen het POK-ondersteuningsprogramma leveren elk op hun eigen manier een bijdrage aan het realiseren van de doelen van de POK-middelen. Ze richten zich op het versterken van de uitvoeringspraktijk van gemeenten, het verbeteren van toegang tot ondersteuning, het voorkomen van escalatie van hulpvragen en het versterken van de rechtspositie van inwoners – met bijzondere aandacht voor mensen in kwetsbare posities.

Het traject **Focus op Uitvoering** ondersteunt gemeenten bij het vergroten van hun uitvoeringskracht. Via impactcoalities, scenario's voor overheidsloketten en methodieken voor uitvoerbaarheidstoetsen krijgen gemeenten concrete handvatten om beleid beter uitvoerbaar te maken. Hiermee wordt voorkomen dat inwoners tussen wal en schip vallen, doordat dienstverlening beter aansluit bij hun situatie en behoeften.

Het **Platform Sociaal Domein** fungeert als verbindend netwerk tussen beleid, uitvoering en praktijk. Regioadviseurs ondersteunen gemeenten rechtstreeks en halen signalen op die via visieleertrajecten en kennisdeling leiden tot versterking van het lerend vermogen. Daarmee wordt gewerkt aan een beter toegankelijke, integrale en responsieve ondersteuning voor inwoners, met specifieke aandacht voor mensen met meervoudige problematiek.

Het traject **Versterking integraal wijkgericht werken** helpt gemeenten om hun toegang, lokale teams en integrale dienstverlening te verbeteren. Door het ontwikkelen van een richtinggevend kader en een verkenningsinstrument kunnen gemeenten gericht inspelen op inwoners met complexe hulpvragen. Dit draagt bij aan vroegsignalering, het voorkomen van multiproblematiek en het versterken van de sociale basis.

KEN!, het **kennis- en expertisenetwerk privacy en gegevensdeling**, ondersteunt gemeenten en ketenpartners bij het veilig en effectief delen van gegevens. Dit is essentieel voor een domeinoverstijgende aanpak in het sociaal domein. Door kennisdeling, praktische tools en advisering maakt KEN! samenwerking mogelijk die nodig is om inwoners tijdig en samenhangend te helpen.

Binnen het traject **Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming** werken regio's aan een mensgerichte vernieuwing van de jeugdbeschermingsketen. In proeftuinen worden nieuwe werkwijzen ontwikkeld, zoals Regionale Veiligheidsteams, met aandacht voor samenwerking, rechtsbescherming en ondersteuning bij onveiligheid. Zo worden kinderen en gezinnen beter beschermd en ondersteund.



De trajecten (vervolg)

Het traject **Robuuste rechtsbescherming** richt zich op het verbeteren van sociaaljuridische ondersteuning op lokaal niveau. Door het opzetten van een lerend netwerk, een handreiking met praktijkvoorbeelden en het verzamelen van data over het ondersteuningsaanbod, helpt dit traject gemeenten om de rechtspositie van minder zelfredzame inwoners te versterken en toegang tot rechtshulp te verbeteren.

Tot slot, was ook het traject **Organisatie en Monitoring** in het leven geroepen, dat zich richtte op het ontwikkelen van een leergerichte benadering van monitoring. Dat wordt nu ingevuld door de evaluaties van actielijnen 1 tot en met 7, de jaarlijkse evaluaties van de besteding van POK-middelen over 2023, 2024 en 2025 (uitgevoerd door AEF) en de subsidieverantwoordingen van betrokken partijen.

Inzicht in middelen



De financiering van deze actielijn bestond tot en met 31 december 2023 uit POK-middelen, waarmee gedurende 2,5 jaar ondersteuning is geboden aan gemeenten. Sinds 2024 is er een overbruggingssubsidie beschikbaar gesteld, maar vanaf 2025 wordt de ondersteuning gefinancierd via de Gemeentelijke Gezamenlijke Uitvoering (GGU). Voor de actielijn was €10 miljoen beschikbaar, met €300.000 specifiek voor het inwonersperspectief. Dit budget werd onder andere ingezet voor inwonersparticipatie, overheidsparticipatie en ervaringskennis. Met deze middelen zijn 2 fte's opgezet om de participatie en uitvoeringsgericht werken binnen gemeenten te versterken.

Met het wegvallen van de POK-middelen wordt de borging van de behaalde resultaten een aandachtspunt. Hoewel gemeenten alternatieve subsidies kunnen zoeken, ontbreekt een structurele financieringsoplossing, waardoor de actielijn kwetsbaar blijft voor discontinuïteit.

Inzicht in activiteiten



In 2024 zijn verschillende initiatieven opgezet om de uitvoeringskracht van gemeenten te versterken. Belangrijke activiteiten waren:

- Gemeentebezoeken om input op te halen over participatie en uitvoering.
- Ontwikkeling van een naslagwerk met kennis en praktijkervaringen.
- Organisatie van een congres in november 2024 met 100 gemeentefunctionarissen, gericht op directe interactie met inwoners.
- Ontstaan van een community/lerend netwerk van 40 gemeenten, die kennis en ervaringen uitwisselen over participatie en uitvoering.
- De Visieleertrajecten richtten zich op wijkteams en toegang tot gemeentelijke dienstverlening. In totaal zijn 16 trajecten uitgevoerd, waarin vraagstukken rondom organisatie, efficiëntie en medewerkersvaardigheden centraal stonden. Een slotbijeenkomst heeft plaatsgevonden, waarbij eerste inzichten uit de impactevaluatie en een beschrijving van de methodiek zijn gedeeld.
- Vanuit systematisch leren van signalen zijn inmiddels 10 signalen volledig uitgewerkt volgens de methodiek. Niet alle signalen konden worden meegenomen vanwege beperkte capaciteit.
- Regioadviseurs die continu in contact staan met gemeenten en hen ondersteunen en verbinden aan elkaar.



Resultaten

Binnen deze actielijn is in 2024 verdere voortgang geboekt op het versterken van de gemeentelijke dienstverlening aan inwoners in kwetsbare posities. Er is actief gewerkt aan het **ondersteunen van gemeenten** bij het ontwikkelen van integraal beleid, het verbeteren van de toegang tot ondersteuning en het versterken van het lerend vermogen binnen het sociaal domein.

Gemeenten hebben in toenemende mate **gebruikgemaakt van ontwikkelde instrumenten, leertrajecten en ondersteuning** vanuit het Platform Sociaal Domein en bijbehorende netwerken. Ook is de verbinding tussen beleid en uitvoering versterkt, onder meer via regioadviseurs en visieleertrajecten waarin lokale praktijkervaringen worden benut om structurele verbeteringen door te voeren.

De actielijn heeft daarmee niet alleen bijgedragen aan **bewustwording en kennisdeling**, maar ook aan het bouwen van netwerken waarin leren en uitwisseling centraal staan. Tegelijkertijd laat de praktijk zien dat de implementatie van vernieuwing binnen gemeenten vaak nog sterk afhankelijk is van individuele trekkers. De benodigde instrumenten zijn beschikbaar en worden gewaardeerd, maar verdere opschaling en structurele borging binnen organisaties blijft een aandachtspunt.

De actielijn onderstreept het belang van het benutten van bestaande inzichten en ervaringen om verdere stappen te zetten richting een meer structurele en integrale aanpak. Daarmee kan de beweging die via de POK-middelen wordt ondersteund duurzaam worden verankerd in het gemeentelijk handelen.

Financiering

In 2025 wordt de overstap gemaakt naar de ondersteuning gefinancierd via de GGU, waarmee de financiering van de actielijn verandert. Er is weinig vertrouwen dat de community zonder centrale coördinatie blijft bestaan, en er wordt gekeken naar mogelijkheden om bepaalde onderdelen structureel te verankeren. Het is belangrijk dat gemeenten en het rijk keuzes maken over welke actielijnen structurele ondersteuning nodig hebben en welke op termijn zelfstandig kunnen functioneren.



Voortgang actielijnen | Actielijn 8: Ondersteuningsprogramma



Waar staat de actielijn?

Voortgang en borging: De actielijn heeft gezorgd voor bewustwording, concrete tools en een sterke community van gemeenten die werken aan uitvoeringsgericht beleid en inwonersparticipatie. De eerste stappen zijn gezet, maar de volgende uitdaging is opschaling naar structurele implementatie binnen gemeenten. Met het stoppen van de POK-middelen is de continuïteit van de actielijn onzeker. Gemeenten moeten zelf zorgen voor borging, maar zonder coördinatie en structurele financiering bestaat het risico dat de community en kennisdeling versnipperd raken.

Doeltreffendheid: De actielijn heeft bijgedragen aan een sterkere focus op uitvoering en een betere verbinding tussen inwoners en gemeenten. Gemeenten beschikken nu over de benodigde instrumenten, maar de uitdaging blijft om deze structureel toe te passen.

Effectiviteit: De instrumenten en kennisdeling binnen de community zijn effectief gebleken, maar het succes hangt af van doorzettingsvermogen binnen gemeenten. De overgang van losse initiatieven naar structurele verankering is nog in ontwikkeling.

Conclusie

De actielijn heeft gezorgd voor meer bewustwording, concrete tools en een actieve community van 40 gemeenten die werken aan inwonersparticipatie en uitvoeringsgericht beleid. Gemeenten hebben nu de benodigde instrumenten, maar de uitdaging ligt in structurele inbedding en opschaling. Met het wegvallen van de POK-middelen per 2025 is de borging onzeker, en het risico bestaat dat initiatieven versnipperen. De volgende evaluatieperiode is cruciaal om te bepalen hoe gemeenten deze beweging zelfstandig kunnen voortzetten en waar structurele ondersteuning nodig blijft.

3. Ontwikkeling en voortgang op de algehele beweging



Ontwikkeling en voortgang op de algehele beweging

Gemeenten aan het woord



Gemeenten | Waar leggen gemeenten de focus op?

Een deel van de POK-middelen is rechtstreeks aan gemeenten verstrekt middels een extra storting in het Gemeentefonds in de jaren 2021-2027. Gemeenten zijn hierover geïnformeerd via onder andere een VNG nieuwsbrief. Zij hebben (vrijblijvende) richtlijnen meegekregen over de bestedingsdoelen van deze middelen.

In de vorige evaluatie, over het jaar 2023, is onderzocht hoe gemeenten de middelen (wilden gaan) inzetten met behulp van een aantal casestudies. Ook voor deze evaluatie is gesproken met een aantal gemeenten om een beeld te krijgen hoe zij met de middelen aan de slag zijn en hoe zij hun inzet duiden. Hierna volgen een aantal rode draden uit deze gesprekken.

Welke elementen van de dienstverlening willen gemeenten verbeteren?

Een onderdeel van één van de aanbevelingen van de vorige evaluatie was:

Zoom bij de volgende evaluatie(s) dieper in op de belangrijkste thema's waar gemeenten op hebben ingezet.

Hier hebben we in de gesprekken dan ook op doorgevraagd. Wat we zien is dat gemeenten bezig zijn met het verbeteren van de dienstverlening aan hun inwoners in een kwetsbare positie middels een aantal 'credo's'. Deze zijn:

- Maatwerk bieden en daarbij de bedoeling van de wet nastreven: 'menselijke maat', 'niet het werk doen, maar het goede werk doen'. En ook: 'integraler werken', zowel intern als extern.
- Collectieve zelfredzaamheid vergroten: 'niet overnemen maar begeleiden' (bijvoorbeeld bij schuldenproblematiek), 'vergroten van de zelfredzaamheid van de gemeenschap'.
- Toegankelijkheid vergroten en vertrouwen winnen: 'focus op meer en nabije beschikbaarheid' en 'inzetten op makkelijkere communicatie'.

Hierin komen drie van de vier doelstellingen van de POK-middelen (integrale aanpak, verbeteren toegang, versterken preventie om multiproblematiek te voorkomen) goed naar voren. De vierde, die gaat over het versterken van de rechtspositie minder expliciet. We zien wel dat gemeenten vaak middelen inzetten op het versterken van de rechtspositie (zie volgende pagina).



Gemeenten | De inzet van gemeenten geduid

Waar worden de POK-middelen op ingezet?

Concreet zien we een aantal rode draden in de wijze waarop gemeenten de middelen inzetten:

- Inzet op extra fte, met name op sociaal raadslieden zodat er **meer spreekuren** gedraaid kunnen worden. Bijvoorbeeld ook in de avonduren. Zodat er meer mensen geholpen kunnen worden.
- Inzet op extra fte, met name frontlijnwerkers als sociaal raadslieden en wijkteams om **ruimte te creëren voor kennismaken en overleg met ketenpartners**. Zodat professionals elkaar kennen, beter kunnen doorverwijzen en de gezamenlijke werkwijze (bijvoorbeeld casuïstiek tafels, warm verwijzen) echt verankerd wordt in de gemeente.
- Inzet op methodieken om **integralere dienstverlening intern** in de gemeente te realiseren. Bijvoorbeeld in het organiseren van domeinoverstijgende (casuïstiek) tafels waardoor de casuïstiek in samenhang, over domeinen heen wordt bekeken.
- Inzet op het **verbeteren van bezwaarprocedures** door eerder in gesprek te gaan met de inwoner en issues in het informele proberen op te lossen.

Hoe worden de POK-middelen ingezet door gemeenten?

Gemeenten hebben beleidsvrijheid om de middelen in te zetten waarop en zoals ze zelf willen. We zien daarmee grote verschillen in de wijze waarop de middelen worden ingezet. Sommige gemeenten zetten de middelen heel gericht in als 'boost' of 'kickstarter' van 1 à 2 projecten, andere gemeenten zetten de middelen juist heel verdeeld in, als 'smeerolie' van allerlei kleinere projecten.

Ook is er een verschil in middelen die worden ingezet als incidenteel (inbedden methodiek bijvoorbeeld) versus middelen die besteed worden aan zaken die structureler (zullen) spelen (zoals verhogen van aantal spreekuren bijvoorbeeld). Wel kiezen alle gemeenten die we hebben gesproken ervoor om een deel van de middelen te besteden aan een projectleider of coördinator die het geheel overziet en monitort.

Welke resultaten zien gemeenten?

Gemeenten monitoren op verschillende manieren de opbrengsten van hun extra inzet op de dienstverlening. Bijvoorbeeld door het aantal klantcontacten of het aantal klachten te tellen, de klanttevredenheid te meten, door te kijken naar de lengte van wachtlijsten en/of de zwaarte van de problematiek waarmee inwoners aankloppen bij te houden. Sommige gemeenten doen dit heel kwantitatief, andere gemeenten kwalitatiever. Een aantal rode draden hieruit zijn (zie de pagina's per gemeente voor voorbeelden):

- Een **verhoging van het aantal klantcontacten** van sociaal raadslieden en een **verhoging van het 'recht dat voor deze inwoners wordt opgeëist'** middels deze inzet. Deze functiegroep wordt beter gevonden en is beter bereikbaar.
- **Eerder opgeloste casuïstiek / minder escalerende casuïstiek** door een versterkte (domeinoverstijgende en integrale) samenwerking intern en extern met partners. Kanttekening hierbij is dat gemeenten aangeven dat de casuïstiek die zij behandelen 'nóg complexer' van aard is dan voorheen. De veronderstelling is dat dit komt doordat lichtere zaken eerder opgelost worden.
- **Methodieken die zijn geborgd**. Bijvoorbeeld in het samenwerken intern of met partners (casuïstiektafels, doorverwijzen, reflectiemomenten).

Gemeenten | Waar zien gemeenten aandachtspunten?

Welk risico zien gemeenten bij het wegvallen van de middelen?

Uit de gesprekken met gemeenten komt naar voren dat zij veelal risico's zien wanneer de POK-middelen eindigen. Zo voorzien zij (opnieuw) wachtlijsten omdat extra fte niet kan worden doorgezet, voorzien zij een achteruitgang in de samenwerking intern en extern en dus onder meer in de kwaliteit van doorverwijzing en elkaar weten te vinden lokaal omdat tijd hiervoor ontbreekt. Ook de projectleidersfunctie zal veelal niet bestendig kunnen worden, zodat het overzicht en de samenhang over het geheel aan interventies die worden ingezet om de dienstverlening te versterken verloren gaan.

Een klein aantal gemeenten of projectleiders, met name die de middelen echt als incidenteel hebben gelabeld en benut (en inmiddels in de borgingsfase zijn beland) ziet geen bezwaar.

Welke aandachtspunten geven gemeenten mee aan het rijk, mocht deze kiezen voor het doorzetten van deze of soortgelijke middelen?

Mochten de middelen in de toekomst worden doorgezet dan geven gemeenten de volgende kanttekeningen mee aan het rijk:

Wijze van verstrekken

- Gemeenten hebben de middelen vaker ingezet om de toegankelijkheid te vergroten en 'lucht' te krijgen in hun formatie dan om tijdelijke, incidentele opgaven aan te pakken. Een aantal gemeenten die we hebben gesproken geven dan ook aan dat een duurzaam, structureel plus(je) meer helpend is dan meer middelen, maar tijdelijk.
- Gemeenten geven aan een duidelijk bestedingsdoel (mag wel breed geformuleerd, bijvoorbeeld: 'inzetten voor versterking dienstverlening') prettig te vinden. Zo eenvoudig mogelijke verantwoording blijft prettig. Eigenlijk soortgelijk aan de huidige Specifieke Uitkeringen (SPUKs).

Richtlijnen

- Op de inhoud: Het meegeven van een iets beperktere set aan richtlijnen is prettig: bijv. 'integraal werken'. Dit geeft richting, maar ook vooral ruimte. De richtlijnen zijn dan niet bedoeld om te inspireren, maar vooral om makkelijker intern te claimen.
- Op de wijze van inzetten: er is een grote diversiteit in de wijze van inzetten van de middelen omdat gemeenten vrij zijn in hoe zij de POK-middelen besteden. Bij incidenteel geld, zeker als je het inzet voor extra capaciteit, blijft het lastig om duurzame resultaten te behalen. Immers, de extra capaciteit kan na afloop van de middelen niet meer bekostigd worden. Wel kan inzet op innovativiteit, pilots of nieuwe functies een vliegwielt effect hebben. Het kan net de boost geven om iets op te starten of impuls te geven. Zeker wanneer binnen de looptijd van de middelen borging ook kan plaatsvinden hebben de middelen de organisatie echt duurzaam geholpen. Een les die hier mogelijk uit te leren is, is om incidentele middelen enkel in te zetten voor projecten ter verbetering/innovativiteit/experiment waarvan borging tijdens de looptijd van de middelen kan plaatsvinden.

Communicatie

- Een aanbeveling van de vorige evaluatie was om vanuit het rijk tijdig duidelijkheid te scheppen over doorgang van de middelen na 2027. Dit voorkomt dat gemeenten hun inzet stopzetten terwijl deze eigenlijk door had kunnen lopen en dat gemeenten tijdig kunnen anticiperen. Onzekerheid is hierbij het grootste kwaad. Dit punt is ook in de gesprekken in 2025 veelvuldig ingebracht door de gemeenten. Dit punt geldt overigens ook voor gemeenten intern: veel projectleiders geven aan elk jaar opnieuw toekenning van de middelen te moeten realiseren, welke vaak niet gelijk loopt met bijvoorbeeld contracten die aflopen. Meerjarige toekenning werkt dan beter om ook echt duurzaam naar resultaten toe te kunnen werken.
- Ook in dit jaar kwamen veel gemeenten terug op de wijze waarop de POK-middelen ooit met stoom en kokend water zijn gepresenteerd. Vanuit de uitvoering is toen veel inzet gepleegd om de middelen te kunnen reserveren. Meer communicatie zou helpend zijn zodat de middelen bijdragen aan de doelen waarvoor ze verstrekt zijn.



Gemeenten aan het woord | Nijmegen

Focus in het verbeteren van de dienstverlening

In Nijmegen wordt gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners in kwetsbare positie vanuit de slogan 'mens als middelpunt'. Er wordt met name ingezet op meer ruimte voor professionals om maatwerk te kunnen leveren.

Besteding

De POK middelen heeft Nijmegen onder andere benut om extra fte aan raadslieden in te zetten. Vanuit deze extra ruimte zijn er meer spreekuren ingezet en is er ruimte vrijgemaakt om het gesprek tussen beleid en uitvoering te verstevigen en de samenwerking met wijkteams en andere externe partners te verbeteren.

Resultaten

De extra aandacht voor de samenwerking is ten goede gekomen aan kortere lijnen, beter doorverwijzen en daardoor betere dienstverlening. Ook is er veel aandacht gegeven aan het voorkomen van formele bezwaarprocedures door preventief te kijken naar kansen en nader in gesprek te gaan met mensen. Daarnaast zijn er op casusniveau circa 800 inwoners meer geholpen. De casuïstiek is daarbij wel complexer geworden. De vraag is of dit komt omdat er meer oog voor is of omdat enkelvoudige vragen eerder afgehandeld worden (door mensen zelf of in het voorveld).

Wat zou wegvallen van de POK-middelen betekenen?

Mochten de POK-middelen niet op enigerlei wijze doorgezet worden dan zullen er minder raadslieden ingezet kunnen worden. Hiermee zal de aandacht voor het

onderhouden van het externe netwerk weer verkleind worden en kan het zo zijn dat er wachtlijsten ontstaan voor inwoners die hulp nodig hebben, met alle gevolgen van dien.



Gemeenten aan het woord | Zwolle

Focus in het verbeteren van de dienstverlening

Zwolle zet in op het versterken van het vertrouwen in de overheid met het programmaplan 'Menselijke Maat' waarin de nadruk ligt op menselijk kijken, denken en doen. Vanuit de directie en ook bestuurlijk is er in toenemende mate aandacht voor het dienstverlenend handelen waar de gebruiker (inwoner) centraal staat. Dienstverlening die aansluit bij de vragen, zorgen en behoeften van inwoners, en duidelijke en begrijpelijke communicatie zijn daarbinnen een belangrijke pijlers.

Besteding

De POK-middelen heeft Zwolle ingezet op een breed scala aan interventies om de dienstverlening te versterken. Onder meer: het opstellen van servicebeloften, het verbreden van klantenonderzoeken en – reizen naar ook het sociaal en fysiek domein, de doorontwikkeling van de mediation pool, deelnemen aan het praktijkinitiatief vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken om te komen tot meer samenhang en samenwerking in de overheidsbrede dienstverlening, het continueren van een Versimpelteam met lezerspanel van inwoners (vereenvoudiging van regelingen, toegankelijke website en versimpelen van formulieren en brieven), het inrichten van feedback tools m.n. naar aanleiding van klachten en signalen, en het verbeteren van het HR-programma 'leren en ontwikkelen'. Een programmamanager is aangesteld om de samenhang tussen initiatieven te bewaken en de aandacht voor de Menselijke Maat te versterken.

Resultaten

Zwolle wil dat medewerkers zich bewust zijn van de invloed van beleid op mensen en handelen conform de servicewaarden. Om de klantonderzoeken en -reizen te verbeteren en de voortgang van het programma te monitoren doet Zwolle mee aan het 'Meethuis voor dienstverlening'. Dit heeft geleid tot een Zwolse Meethuis voor dienstverlening.

Wat zou wegvallen van de POK-middelen betekenen?

Wanneer de middelen geen doorgang vinden dan heeft dat met name direct invloed op het budget de versterking en verbreding van de klantreizen, de mediation pool en de coördinatie op het geheel van interventies. Bovendien zal blijvende aandacht voor dienstverlenend denken en trainen van medewerkers (borging van servicebeloften) dan hoogstwaarschijnlijk wegvallen, in ieder geval minder worden.



Gemeenten aan het woord | Haarlem en Zandvoort

Focus in het verbeteren van de dienstverlening

De gemeenten Haarlem en Zandvoort zetten in op robuuste rechtsbescherming, de versterking van wijkteams, systeemleren en integraal werken. De focus ligt op het versterken van de laagdrempelige toegang.

Besteding

De POK middelen hebben de gemeenten besteedt aan extra fte (projectleider, sociaal raadslieden, CJG en wijkteams). Daarnaast is er geïnvesteerd in de verbinding intern binnen de gemeente en met partners als het Juridisch Loket en Stichting MEE en is er een project gestart over een 'passende aanpak' voor bezwaar. De gemeenten doen tot de zomer van 2026 ook mee als 'lerende praktijk' in het programma Dwars door de Domeinen (van Divosa).

Resultaten

Omdat de start van de besteding van de POK-middelen precies gelijk loopt met de aanbesteding van de wijkteams en de sociaal raadslieden is het moeilijk om het resultaat van de POK-middelen te meten. Voor wat betreft het project over 'passende aanpak' zijn de tevredenheidscijfers gestegen. Ook wordt het partneroverleg erg positief beoordeeld. Hier worden rode draden besproken (geen casuïstiek). Hier heeft de inwoner dus indirect wat aan.

Wat zou wegvallen van de POK-middelen betekenen?

De POK-middelen hebben er in Haarlem en Zandvoort met name voor gezorgd dat pilots die al eerder gestart waren doorgezet en ingebed konden worden. Mede door de financiering van projectleider uren. Deze pilots zijn inmiddels geborgd in de normale werkwijze. Echter zal de extra fte niet doorgezet kunnen worden.



Gemeenten aan het woord | Alphen aan den Rijn

Focus in het verbeteren van de dienstverlening

Alphen a/d Rijn legt de focus in het verbeteren van de dienstverlening op 1) het verbeteren van de publieksinformatie, 2) het samen leren van casuïstiek en 3) de grijze gebieden (o.a. inwoners die tussen wal-en-schip vallen, overgang 18-/18+). Dit doet zij met name door het uitbreiden van de toegang en het ontwikkelen van extra expertise, met name in op het gebied van preventief werken. Op dit moment wordt de nieuwe visie op het sociaal domein gemaakt.

Besteding

De POK-middelen heeft Alphen a/d Rijn voor een (groot) deel ingezet op extra fte bij samenwerkingspartners: wijkpedagogen, sociaal werkers, een sociaal raadslid (deze laatste functie had Alphen a/d Rijn nog niet ingericht pre POK-middelen). Maar ook intern is er extra fte ingezet: bij budgetcoaching en de inzet van ervaringsdeskundigen bij de nazorg aan ex-gedetineerden. Eerder werd er ook de start van een POH sociaal van ingezet, maar deze is uiteindelijk door middel van GALA-gelden gefinancierd. Een deel van de POK-middelen houdt Alphen a/d Rijn beschikbaar om in te zetten voor een of meerdere innovatieve verbeteracties die bij het opstellen van het plan van 2024 nog niet in beeld waren. Dit resulteerde in 2024 in het financieel mogelijk maken van een pilot waarbij spoedzoekers worden gehuisvest met sociaal beheer.

Resultaten

Monitoring wordt beschrijvend en verhalend gedaan, onder meer door rode draden uit de hulpvragen te destilleren. Er zijn mooie resultaten behaald: de inzet van een

wijkpedagoog op de wachtlijst bij jeugdhulp waardoor mensen van de wachtlijst konden; budgetcoaches die inzetten op het zelflerend vermogen van inwoners; positieve ervaringen van de huisvestingspilot bij gemeente, bewoners en inwoners.

Wat zou wegvallen van de POK-middelen betekenen?

Deze vraag kan ik vanuit de toegestuurde documentatie en het interview niet goed beantwoorden. Het zou fijn zijn als hier nog een paar noties kunnen worden meegegeven. Het lukt tot nu toe onvoldoende om de extra ingezette capaciteit met behulp van de POK-middelen te bestendigen in structureel aanbod. Deze inzet, bijvoorbeeld de professionals bij de samenwerkingspartners, is vooralsnog volledig afhankelijk van de POK-middelen. Het wegvallen betekent dat deze inzet moet worden beëindigd. Daarnaast is het eigenlijk wenselijk om de POK-middelen in te zetten voor activiteiten die eenmalig financiering nodig hebben en daarna een structureel effect hebben. Door de huidige inzet vooral op fte blijft die inzet achter." (met dit laatste bedoel ik te zeggen dat we structureel aanbod met incidentele middelen aan het financieren zijn. Dit is op zich een keuze, maar anderzijds ook weer niet echt omdat er niet voldoende structurele middelen zijn. Het maakt het voor onze samenwerkingspartners en de interne uitvoering binnen de gemeente daardoor erg onzeker hoe lang zij contracten kunnen verlengen. En als het beëindigd moet worden vanwege tekort aan middelen, breek je in feite weer af wat je in een aantal jaar hebt opgebouwd. En daarmee bereik je dus niet de structurele verbetering die de POK-middelen wel beogen.



Gemeenten aan het woord | Doetinchem (Buurtplein)

Focus in het verbeteren van de dienstverlening

Gemeente Doetinchem stelt het gewone leven centraal en zet in op de eigen regie en verantwoordelijkheid van mensen. Zij werkt daarvoor vanuit vijf bouwstenen: veerkracht, perspectief, inwoner centraal, preventie en vertrouwen.

Besteding

Doetinchem heeft de POK-middelen ingezet op een extra fte voor het sociaal raadsliedenwerk. Door deze extra ruimte zijn er in Doetinchem een spreekuur gestart. Ze verkennen ook de mogelijkheid om een spreekuur op te zetten in Wehl. Ook heeft de gemeente meegedaan aan het lerend netwerk van Robuuste Rechtsbescherming en is er tijd om (regionaal) meer de samenwerking op te zoeken: met andere sociaal raadslieden in de Achterhoek, met partijen als de Belastingdienst, scholen, jeugd- en gezinswerkers en het notariaat.

Resultaten

Er is erg veel vraag onder inwoners naar extra spreekuren. Door inzet van de POK-middelen is dit gerealiseerd. Ook is er inmiddels een gezamenlijk spreekuur met het notariaat gestart. Door inzet van de POK-middelen kan de gemeente actiever betrokken zijn bij "De Rondkomers" (aanpak voor inwoners bij geldzorgen van breed samenwerkingsverband) en is er deelgenomen aan het project activerend werken waardoor de samenwerking met Laborijn (uitvoeringsorganisatie Participatiewet en Wsw) versterkt kon worden.

Wat zou wegvallen van de POK-middelen betekenen?

De POK-middelen zorgen voor innovatie- en experimenteeruimte. Zonder deze middelen is er beperkt ruimte voor onder meer het onderhouden van het netwerk of andere 'randzaken'. Dit tast (indirect) de kwaliteit van de dienstverlening aan.



Gemeenten aan het woord | 's-Hertogenbosch

Focus in het verbeteren van de dienstverlening

In 's-Hertogenbosch wordt ingezet op het credo 'niet alleen het werk goed doen, maar ook het goede werk doen'. Hier hoort een tendens bij naar steeds meer inzet op begeleiding in plaats van overnemen, en zodoende het vergroten van de zelfredzaamheid van de gemeenschap.

Besteding

De POK middelen heeft Den Bosch benut om extra fte raadslieden aan te nemen en om een groot project op te starten: de doorbraaktafel. Vanuit de middelen worden een 'doorbreker' op inhoud en een voorzitter op proces bekostigd. Ook zijn professionals uit het sociaal domein voor een deel van hun tijd gedetacheerd naar de doorbraaktafel zodat dit niet drukt op de reguliere caseload.

Resultaten

De doorbraaktafel is er om complexe casuïstiek op te lossen. In de eerste 1,5 jaar zijn er zo'n 60 casussen opgelost. Vanaf het moment dat ook externe organisaties zijn aangehaakt (het laatste half jaar) zijn er 45 casussen opgelost. Inmiddels is de methodiek steeds meer geborgd in de organisatie en is er steeds betere en intensievere samenwerking in en rondom het sociaal domein. Door de extra fte aan raadslieden is er –naast meer unieke klantcontacten en meer 'recht opgeëist voor inwoners- meer ruimte gekomen om te werken aan de samenwerking met de gemeente. Ook is de samenwerking tussen interne gemeentelijke domeinen verbeterd. Zo wordt er meer over domeinen gekeken in het oplossen van casuïstiek.

Wat zou wegvallen van de POK-middelen betekenen?

Alhoewel de doorbraaktafel als methodiek steeds meer geborgd wordt in de organisatie en het belang ervan gezien wordt zal het zonder POK-middelen lastig (of onmogelijk) worden om de organisatie van de Doorbraaktafel voort te zetten, omdat er geen Doorbraakbudget meer is om Doorbraken te realiseren en de doorbreker en voorzitter niet meer gefinancierd kunnen worden. Ook de extra fte aan raadslieden zal wegvallen.

Ontwikkeling en voortgang op de algehele beweging

Betrokkenen aan het woord



Stakeholders | Welke stakeholders hebben we gesproken?

Rondom gemeenten zijn een groot aantal stakeholders actief in het bieden van dienstverlening aan inwoners in kwetsbare posities. Zowel in opdracht van de gemeente of overheid als zelfstandige en/of in het informele veld. Wij vroegen hen hoe zij de dienstverlening van de gemeente aan inwoners in kwetsbare posities ervaren. Welke inzet zien zij gemeenten plegen, in hoeverre worden zij of hun achterban hierbij betrokken? En, in hoeverre zien zij dit terug in vragen die hun cliëntèle aan hen stelt of in de verhalen die zij horen.

Wij hebben medewerkers van de volgende organisaties bevroegd: de Nationale Ombudsman, VNG, Associatie Wijkteams, Sociaal Werk Nederland en de Sociale Basis. Belangrijk om te benadrukken is dat deze personen vanuit de (eigen) ervaringen in het contact met gemeenten spraken, en dus niet vanuit de brede organisatie. Wel hadden zij het idee dat deze ervaringen exemplarisch waren voor andere gemeenten en zodoende dus als bredere trend konden worden gezien.



De **Nationale Ombudsman** bewaakt of de overheid haar burgers eerlijk en menselijk behandelt – en roept haar ter verantwoording als dat niet gebeurt. Het instituut helpt mensen op weg als het misgaat tussen hen en de overheid, komt op voor de belangen van burgers – vooral in kwetsbare posities – en helpt overheden hun dienstverlening te verbeteren. In de Ombudsagenda benoemt de Ombudsman jaarlijks thema's die extra aandacht verdienen. In de Ombudsagenda 2024 zijn zes thema's benoemd die allemaal in meer of mindere mate enige relatie hebben tot de doelen van de POK-middelen. Thema's zoals toegang tot voorzieningen, armoede, fundamentele rechten en participatie en invloed laten zien waar het in de praktijk vaak misgaat: wanneer mensen moeite hebben om de juiste hulp te vinden, vastlopen in regels of niet gehoord worden. Dit sluit aan bij de beweging die de POK-middelen pogen te maken.

De **Vereniging van Nederlandse Gemeenten** (VNG) is dé belangenorganisatie en het kennisplatform voor alle Nederlandse gemeenten. Het doel van de VNG is om de krachten van gemeenten te bundelen en gezamenlijk op te treden in het belang van de lokale overheid en haar inwoners. Dit doet zij door invloed uit te oefenen op landelijk niveau en de maatschappelijke opgaven centraal te stellen. VNG streeft hierbij naar een sterke en toekomstbestendige lokale overheid. De VNG is geen onafhankelijke stakeholder in deze, maar vanuit haar rol ziet de VNG wel hoe veel verschillende gemeenten met het vraagstuk bezig zijn.

De **Associatie Wijkteams** is het landelijke netwerk van wijkteams en uitvoeringsorganisaties in het sociaal domein. Als vereniging vertegenwoordigt zij de collectieve stem van deze organisaties en draagt zij bij aan kennisdeling, vakontwikkeling en beleidsbeïnvloeding. Vanuit die rol is de Associatie een belangrijke gesprekspartner, juist omdat zij de verbinding legt tussen beleid en praktijk. De individuele wijkteams, die onderdeel zijn van dit netwerk, spelen een directe rol in het realiseren van de doelstellingen van de POK-middelen. Zij bieden integrale ondersteuning aan inwoners in kwetsbare posities, verbeteren de toegang tot hulp en voorzieningen, en signaleren vroegtijdig als er risico's zijn op escalatie naar multiproblematiek. Ook dragen zij bij aan het versterken van de positie van inwoners die minder zelfredzaam zijn, door hen actief te begeleiden bij het vinden van passende hulp en het benutten van hun rechten.

Stakeholders | Welke stakeholders hebben we gesproken?

(vervolg)

De praktijkervaring van deze wijkteams én de overstijgende inzichten van de Associatie maken hen samen tot een waardevolle stakeholder in de beweging die met de POK-middelen wordt nagestreefd

Sociaal Werk Nederland is de brancheorganisatie voor het brede sociaal werk in Nederland, waaronder maatschappelijk werk, opbouwwerk, jongerenwerk en ouderenwerk. Als landelijke vertegenwoordiger van sociaalwerkorganisaties vervult zij een strategische rol in het agenderen van maatschappelijke vraagstukken, het delen van kennis en het versterken van de uitvoeringspraktijk. Daarmee is Sociaal Werk Nederland een relevante partner in de context van de POK-middelen, juist vanwege haar brugfunctie tussen het lokale werkveld en het landelijke beleid.

De leden van Sociaal Werk Nederland, oftewel de sociaalwerkorganisaties zelf, opereren dagelijks in de haarvaten van de samenleving. Zij ondersteunen inwoners in kwetsbare posities, en doen dat laagdrempelig. Daarmee dragen zij direct bij aan de doelen van de beweging die de POK-middelen als doel hebben: het bieden van passende ondersteuning, het versterken van de toegang tot voorzieningen en het voorkomen dat mensen afglijden naar complexe problematiek. Sociaal werkers versterken bovendien de positie van inwoners door hen te helpen hun weg te vinden in het systeem en op te komen voor hun belangen.

De **Sociale Basis** (onderdeel van MeeVivenz) is een uitvoerder van sociaal raadsliedenwerk in de regio Dordrecht. De professionals werken in sociale wijkteams en vormen de verbindende schakel tussen (kwetsbare) inwoners, de wijkteams, zorg- en welzijnspartijen, onderwijs, jeugdzorg, veiligheid en justitie en andere partners



Stakeholders | Welk beeld hebben stakeholders?

Waar zouden de POK-middelen voor moeten zijn volgens stakeholders en is dat bewaarheid geworden?

Stakeholders geven aan dat zij de POK-middelen zien als middelen waarmee gemeenten een impuls kunnen geven aan innovatie in de brede dienstverlening aan inwoners in kwetsbare positie. Innovatie, door deze middelen met name te gebruiken voor pilots en experimenten die anders niet gestart of doorgezet zouden worden. En 'brede dienstverlening' in de zin van dat het hen gaat om het verbeteren van niet enkel de gemeentelijke dienstverlening, maar om de gezamenlijke dienstverlening van partners in het sociaal domein.

Stakeholders geven aan dat zij hadden gehoopt meer gezamenlijkheid en innovatie te zien in hoe de middelen terecht komen. Zij geven aan dat zij weinig gemeenten zien die samen met partners gestart zijn vanuit een gezamenlijke probleemanalyse: 'wat hebben we lokaal nodig en hoe gaan we dat samen realiseren'? Daarmee zijn gemeenten teveel vanuit de eigen koker aan de slag gegaan wat resulteert in vooral inzet in gemeentelijke capaciteit.

Wat zien stakeholders: wat gaat al goed en waar moeten of kunnen gemeenten dingen anders doen?

Stakeholders zien dat gemeenten in het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners in kwetsbare positie op verschillende aspecten goed op weg zijn.

Daarnaast zien zij ook knelpunten:

- De professionals die in direct contact staan met de burger (de 'nuldlijn') zijn goed op weg; zij bieden een luisterend oor, zijn nabij, bejegenen passend. Stakeholders zien dat dit outreachende contact steeds beter gaat. Wat zij echter ook zien is dat wanneer deze professionals met cliëntvragen terug de organisatie in komen, dit lastig is. De verkokering en financieringsstructuur binnen de organisatie werkt belemmerend en zij voelen zich niet gehoord. De gemeentelijke organisatie zou hier meer oog voor moeten hebben en integraal werken beter in de organisatie moeten verankeren.
- Het voorgaande punt past ook bij een ander knelpunt. Stakeholders zien dat gemeenten werken aan het versterken van ambtelijk vakmanschap; het lef durven tonen en tegenspraak durven bieden. Zij zien tegelijkertijd dat dit nog verder versterkt kan worden en lastig blijft.

Stakeholders | Wat willen stakeholders meegeven?

Wat willen stakeholders meegeven aan gemeenten?

De POK-middelen zijn verstrekt na de Toeslagenaffaire. Om dit 'nooit meer' te laten gebeuren en inwoners, zeker zij in kwetsbare positie, meer handvatten en passende ondersteuning te geven. Stakeholders willen bij gemeenten benadrukken dat zij hier niet alleen voor staan. Er zijn vele partners waar de gemeenten nauw mee optrekt en die een rol (kunnen) spelen in de doelstellingen van de POK-middelen.

Stakeholders geven aan dat gemeenten gezien hun positie in het lokale krachtenveld vaker het initiatief zouden moeten nemen om **'het goede gesprek'** te voeren. Hoe kunnen we *gezamenlijk* zorgen voor passende ondersteuning aan inwoners in kwetsbare positie? Zodat op basis hiervan een **samenhangendere lokale visie** op dienstverlening kan worden opgesteld.

Belangrijk in deze probleemanalyse is ook: het **in kaart brengen** wat je hebt aan initiatieven en projecten in je gemeente en waar je als gemeente middelen aan verstrekt en het weten welke vragen aan de orde komen en welke vragen van inwoners niet of niet goed beantwoord worden op dit moment.

Na een dergelijke analyse kan je samen goed in kaart brengen wie wat doet of moet doen en weet je wat je mist. Op basis hiervan kan dan ook een **logische financiering** van initiatieven en projecten worden gemaakt.

Stakeholders roepen op om middelen daarbij echt **naar de nuldelijn** te laten gaan en vanuit daar de verandering te starten. Dat zal ook betekenen dat niet alle middelen naar de gemeente gaan. Immers, de gemeente is van het geheel de regisseur maar niet van elke schakel in het proces eigenaar. **Informele dienstverlening** speelt hierin een grote rol.

Welke aandachtspunten geven stakeholders mee aan het rijk, mocht die kiezen voor het doorzetten van deze of soortgelijke middelen?

Stakeholders vinden dat het rijk te snel en te ondoordacht te werk is gegaan in het verstrekken van de middelen:

- Door de keuze voor ongeoormerkt verstrekken van de middelen, in een tijd waarin middelen erg schaars zijn, is het sterk de vraag of de middelen daar terecht komen waarvoor ze bedoeld zijn.
- De wijze van verstrekken heeft ervoor gezorgd dat veel gemeenten niet wisten van het bestaan van de middelen en/of dat deze niet of laat zijn geclaimd intern. Stakeholders hebben hier zelf vaak een rol moeten spelen in het onder de aandacht brengen van de middelen.

Stakeholders geven aan dat een proces waarin bijvoorbeeld een marginale toets zou moeten worden gedaan voor de middelen worden toegekend zou kunnen helpen de middelen ook echt aan de doelstellingen ten goede te laten komen. Zij denken aan een doeluitkering met bijvoorbeeld outcome criteria als 'aantoonbaar sterkere netwerkverbanden' of 'duurzaam geborgde methodiek' waarbij na enkele jaren de voortgang eenmalig wordt getoetst om extra middelen te ontvangen. Ook kan het helpen om in de voorwaarden iets op te nemen over het betrekken van partijen uit het lokale veld.

Tot slot geven stakeholders aan dat bewegingen zoals deze tijd kosten en dat deze tijd moet worden gegund. (Zekerheid over) duurzaamheid van financiering is daarin belangrijk.

4. Conclusies en aanbevelingen



Conclusies | Deelvraag 1 en 2

Deelvraag 1: “Hoe ervaren en beoordelen gemeenten zelf hoe zij proberen de dienstverlening beter aan te laten sluiten bij de behoeften van inwoners in een kwetsbare positie en wat de effecten hiervan zijn op deze inwoners?”

Gemeenten geven aan dat zij actief bezig zijn met het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners in een kwetsbare positie. In gesprekken met betrokkenen wordt benoemd dat er bewust wordt ingezet op maatwerk en een mensgerichte benadering. Gemeenten streven naar een meer integrale organisatie van dienstverlening, zowel naar binnen als naar buiten toe. Daarbij ligt de nadruk op het verbeteren van de toegankelijkheid, communicatie en het versterken van de collectieve zelfredzaamheid van inwoners.

De effecten die gemeenten hiervan waarnemen zijn overwegend positief, zij het genuanceerd. Zo wordt een toename van het aantal klantcontacten gemeld, met name via sociaaljuridische ondersteuning, en signaleren gemeenten dat inwoners vaker gebruikmaken van voorzieningen en rechten die eerder onderbenut bleven. Ook wordt benoemd dat casussen sneller worden opgepakt en minder vaak escaleren, wat wordt toegeschreven aan nauwere samenwerking tussen domeinen en ketenpartners.

Tegelijkertijd merken gemeenten op dat de casuïstiek die overblijft complexer lijkt te zijn geworden. Dit wordt geïnterpreteerd als een indicatie dat lichtere hulpvragen eerder en effectiever worden opgelost. Verder geven gemeenten aan dat methodieken zoals casuïstiektafels, warme overdrachten en reflectiemomenten inmiddels structureel onderdeel uitmaken van de werkwijze. Deze vormen dragen volgens gemeenten bij aan het duurzaam verbeteren van de dienstverlening aan kwetsbare inwoners.

Deelvraag 2: “Hoe wordt de gemeentelijke dienstverlening ervaren door de (direct) betrokkenen; zien zij hierop beweging ontstaan en welke effecten heeft deze?”

De ervaringen van direct betrokkenen met de gemeentelijke dienstverlening aan inwoners in kwetsbare posities zijn wisselend. Er wordt positief gesproken over het werk van professionals in de frontlinie, zoals sociaal werkers en medewerkers van wijkteams. Zij worden gewaardeerd om hun benaderbaarheid, luisterend vermogen en de manier waarop zij in contact staan met inwoners. Het outreachende karakter van hun werk wordt steeds breder toegepast en geldt als een voorbeeld van een positieve ontwikkeling in het directe contact tussen gemeenten en inwoners.

Tegelijkertijd signaleren betrokkenen dat deze mensgerichte benadering nog onvoldoende is ingebed in de gemeentelijke organisatie als geheel. Het terugvertalen van signalen uit de praktijk naar beleid of structurele aanpassingen binnen de organisatie blijkt een uitdaging. Verkokerde werkwijzen en gescheiden financieringsstromen belemmeren een integrale benadering en zorgen ervoor dat professionals zich niet altijd gehoord of ondersteund voelen.

Samengevat zien betrokkenen dus een duidelijke beweging richting meer mensgericht werken op uitvoerend niveau, maar constateren zij dat de structurele verankering binnen de gemeentelijke organisatie nog achterblijft. De effecten van deze beweging zijn daarmee merkbaar in het directe contact met inwoners, maar nog beperkt op het niveau van beleidsaanpassing en organisatiebrede verandering.



Conclusies | Deelvraag 3

Deelvraag 3: “Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren in het creëren van de beweging naar een meer integrale gemeentelijke dienstverlening aan deze inwoners?”

Bevorderende factoren

Uit deze evaluatie komen een aantal bevorderende factoren naar voren in het creëren van de beweging:

Extra middelen: Dat er een aantal jaren op rij 150 miljoen euro toegekend is om de dienstverlening aan inwoners in kwetsbare positie te versterken helpt om de beweging naar meer integrale gemeentelijke dienstverlening te creëren. Gemeenten kunnen en konden met deze middelen investeren in extra fte (vaak ook in de vorm van een overkoepelend projectleider) en extra activiteiten. De gemeenten die de middelen hebben ingezet t.b.v. de bestedingsdoelen hebben hiermee stappen kunnen zetten in de beweging.

Maatschappelijke aandacht: Daarnaast zien we dat de maatschappelijke aandacht voor de Toeslagenaffaire, het leed dat er mee gepaard gaat en ook zaken als het afnemend vertrouwen in de overheid groot is en blijft. De hiermee gepaarde (bestuurlijke en politieke) aandacht helpen om de opgave hoog op de agenda te houden. Op het moment liggen diverse wetten klaar of bij de Raad van State of Tweede Kamer die bevorderend kunnen werken op het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners (bijv. Wet Handhaving Sociale Zekerheid). De maatschappelijke aandacht wordt daarmee verankerd in wetgeving, wat helpend is in het vasthouden en verankeren van de beweging.

Instellen van een overkoepelend projectleider: In het werken aan de beweging geven gemeenten aan dat het helpt wanneer een projectleider wordt aangesteld die over de verschillende activiteiten heen de samenhang kan bewaken.

Gezamenlijke probleemanalyse

Wanneer gemeenten de middelen verdelen aan de hand van een samen met het lokale veld gemaakte probleemanalyse en visie, zou dat de beweging bevorderen. Omdat dan vanuit één visie, en met een bijpassende financiële impuls wordt gewerkt.

Trajecten die leren en uitwisseling stimuleren: Gemeenten geven aan activiteiten (vaak vanuit landelijke actielijnen gefaciliteerd) die het leren en uitwisselen tussen gemeenten faciliteren te waarderen.

Belemmerende factoren

Uit deze evaluatie komen daarnaast een aantal belemmerende factoren naar voren in het creëren van de beweging:

Verkokerde organisaties: we horen dat de professionals die in contact staan met de burgers (“nuldlijn”) vaker proberen om integraal, outreachend en laagdrempelig te werken, maar daarbij worden tegengehouden door de nog steeds sterk verkokerde organisaties (en financieringsstromen van de organisaties) waar ze voor werken. Dit belemmert hen in het bieden van de benodigde integrale dienstverlening, omdat de organisatie opgedeeld is in verschillende (beleids)terreinen en die allen hun eigen rol hebben t.a.v. de dienstverlening.

Onzekerheid financiering:

daadwerkelijk worden besteed aan de beoogde doelen. Omdat de middelen ongeoormerkt binnenkomen, ontbreekt gerichte sturing, wat doelgerichte inzet belemmert. Bovendien zijn de POK-middelen niet overal bekend binnen gemeenten, waardoor kansen op inzet en impact soms onbenut blijven.

Jaarlijkse toekenning:

worden de POK-middelen vaak pas toegekend nadat het kalenderjaar al is begonnen. Dit bemoeilijkt het ontwikkelen van meerjarige plannen en belemmert continuïteit in de uitvoering, met name wanneer activiteiten de jaargrens overstijgen.

Conclusies | Deelvraag 3 (vervolg)

Deelvraag 3: *“Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren in het creëren van de beweging naar een meer integrale gemeentelijke dienstverlening aan deze inwoners?”*

Belemmerende factoren

Incidentele financiering: de incidentele aard van de middelen zorgt ervoor dat er terughoudend wordt omgesprongen met de inzet van de middelen. Er kan namelijk slechts ten dele echt ‘gebouwd’ worden op de middelen. In plaats van een lange termijn plan wordt er daarom gekozen voor tijdelijke inzet of experimenten. De incidentele aard wordt daarmee gezien als een belemmerende factor voor het toewerken naar echte verandering. Tegelijkertijd zijn de middelen dus wel geschikt voor tijdelijke inzet, bijvoorbeeld voor het opschalen van capaciteit of het starten van verkennende initiatieven of pilots, wat ook als positief wordt gezien.



Conclusies | Deelvraag 4

Deelvraag 4: “Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen op de actielijnen en hoe dragen deze bij aan de gewenste beweging?”

Op de pagina's per actielijn zijn de belangrijkste ontwikkelingen per actielijn geschetst.

Effecten POK-middelen zijn moeilijk te isoleren

Over het algemeen blijkt dat wanneer POK-middelen zijn ingezet, dit samenhangt met positieve resultaten. Tegelijkertijd is het lastig om vast te stellen in hoeverre deze effecten direct en uitsluitend zijn toe te schrijven aan de inzet van POK-middelen. De inzet en effecten ervan zijn vaak verweven met andere (landelijke) ontwikkelingen, ketenpartners, initiatieven en financieringsstromen, waardoor de bijdrage van de POK-middelen zich niet altijd laat isoleren.

Op lokaal en regionaal niveau zijn er wel degelijk effecten te zien, bijvoorbeeld extra fte's voor extra spreekuren wat leidt tot extra cliëntcontacten, maar de lange termijn en landelijke impact is moeilijk te meten en voorspellen.

Daarnaast bereiken de middelen niet in alle gevallen de beoogde doelgroep. Met name binnen actielijn 1 en 2 zien we knelpunten. Voor actielijn 1 geldt dat het bereik onder de beoogde doelgroep vergroot moet worden. Bij actielijn 2 is sprake van een mismatch tussen vraag en aanbod: de inzet op sociaaljuridische ondersteuning wordt vooral opgepakt door 'rijkere' gemeenten, terwijl het juist van belang is dat ook gemeenten met een kwetsbaarder inwonersbestand hiermee aan de slag gaan. Dit vraagt om extra aandacht in de verdere uitvoering.

Zorgen over bestending financiering

Gezien de tijdelijke aard van de POK-middelen is er een risico dat de behaalde voortgang komt te vervallen wanneer de middelen wegvallen.

De landelijke actielijnen zijn, op actielijn 5 na, in 2024 gefinancierd vanuit POK-middelen. Voor actielijn 8 verandert de financieringswijze in 2025. We zien dat de landelijke actielijnen 1, 2, 6 en 7 momenteel aan het zoeken zijn naar alternatieve financiering.

Bij gemeenten zal met het wegvallen van de middelen veelal de extra capaciteit wegvallen. Dit wilt zeggen: de overkoepelend projectleider en de extra fte, die bijvoorbeeld voor sociaal raadsliedenwerk is ingezet. Hiermee vallen tijd voor het opbouwen en onderhouden van het netwerk, het ontwikkelen van nieuwe methodieken en grotere aandacht en tijd voor het trainen en opleiden van professionals weg. Voor gemeenten die de middelen hebben ingezet om methodieken te borgen zal dit tot geen/minder problemen leiden.

Verschillen tussen actielijnen

We zien dat er op alle actielijnen actie is ondernomen in de evaluatieperiode. Maar, de verschillende actielijnen bevinden zich in uiteenlopende fasen van ontwikkeling en uitvoering. Er zijn aanzienlijke verschillen in de mate van concretisering, de aanwezigheid van monitoring(instrumenten), de landelijke regie en sturing, en de voortgang in de praktijk. Sommige actielijnen kennen een duidelijk uitgewerkt kader, met meetbare doelen en actieve betrokkenheid van landelijke partijen, terwijl andere actielijnen nog vooral bestaan uit verkennende of losse initiatieven met beperkte zichtbaarheid of borging. Deze verschillen beïnvloeden de mogelijkheid om resultaten te meten, effecten te duiden en consistentie in de uitvoering te waarborgen.

Conclusies | Hoofdvraag

Hoofdvraag: “Zijn gemeenten op de goede weg in het werken aan de gewenste beweging naar een betere dienstverlening aan inwoners in een kwetsbare positie en welke rol spelen de POK-middelen hierbij?”

Gemeenten zijn op de goede weg..

Er zijn duidelijke signalen dat gemeenten op onderdelen voortgang boeken in de beweging naar betere dienstverlening aan inwoners in een kwetsbare positie. In het land ontstaan nieuwe initiatieven, er is sprake van versterkt contact tussen inwoners en professionals, en integralere vormen van dienstverlening worden steeds vaker toegepast. Deze ontwikkelingen wijzen op een positieve beweging, met name in de uitvoeringspraktijk.

...tegelijkertijd zien we ook knelpunten in het werken aan de gewenste beweging

Tegelijkertijd zijn er ook knelpunten zichtbaar. Binnen verschillende actielijnen bestaan zorgen over structurele borging, organisatorische inbedding en de continuïteit van verbeteringen. De beweging is dus ingezet, maar nog niet overal duurzaam verankerd. Daarnaast zien stakeholders dat gemeenten kansen onbenut laten om samen met het gehele lokale veld tot een probleemanalyse en bijpassende samenhangende aanpak te komen.

De bijdrage van de POK-middelen wordt als positief ervaren maar blijft lastig te isoleren

Gemeenten die de extra middelen aan de POK-doelstellingen besteden geven aan dat deze middelen hen helpen om te werken aan betere dienstverlening aan inwoners in een kwetsbare positie. De mate waarin deze middelen een rol spelen is echter niet vast te stellen. De middelen hebben bijgedragen aan initiatieven, samenwerking, extra capaciteit en bewustwording, maar deze zijn niet altijd herkenbaar of als afzonderlijke impuls te isoleren.



Aanbevelingen

Naar aanleiding van de evaluatie in 2024 hebben we aanbevelingen opgesteld. Een aantal van deze aanbevelingen blijft staan en is in deze evaluatie weer herbevestigd.

Voortgang POK middelen

Aan het rijk:

- Schep op korte termijn duidelijkheid over de uitkering en verdeling van de middelen voor de jaren t/m 2027 en daarna zodat gemeenten deze tijdig kunnen inzetten voor bestaande of nieuwe initiatieven.
- Heroverweeg de wijze waarop je als rijk inzicht wilt verkrijgen wanneer middelen ongeoormerkt worden uitgekeerd. Of zorg ervoor dat middelen herkenbaar gelabeld zijn.

Aan de VNG:

- Ondersteun gemeenten in het leren van en met elkaar zodat zij weten wat effectief is in het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners in kwetsbare posities.

Aan gemeenten:

- Betrek de informele en formele partners uit het sociaal domein meer. Door samen een lokale probleemanalyse op te stellen en vandaar uit een samenhangende gezamenlijke visie te maken wat er lokaal nodig is aan ondersteuning voor de meest kwetsbare inwoners. Zet de (POK-)middelen op basis van deze bevindingen in.
- Zorg ervoor dat de inzet van de POK-middelen zo gericht is dat juist de meest kwetsbare burgers er profijt van hebben.

Aanbevelingen t.a.v. evaluatie POK-middelen in 2026

- Kijk in 2026 met name naar de beweging over de afgelopen jaren heen: wat is er veranderd in de tijd? Neem de impact van nieuwe wetgeving (en daarmee de duurzame verankering van het thema) daarin ook mee.
- Doe onderzoek naar de landelijke ondersteuning die is en wordt geboden: wat werkt hierin voor gemeenten het best? Bijvoorbeeld: landelijk aanbod, regionale beschikbaarheid, leergroepen of producten?
- Neem (ook) een meer meta perspectief mee in de evaluatie in 2026: hoe kunnen dit type evaluaties het best gericht worden zodat er zoveel mogelijk informatie uit opgehaald kan worden, wat hebben we hierover geleerd in de afgelopen jaren?

Toekomstige regelingen

Aan het rijk:

- Geef een beperkte set aan richtlijnen mee: bijv. 'integraal werken'. Dit geeft richting, maar ook vooral ruimte. De richtlijnen zijn dan niet bedoeld om te inspireren, maar vooral om makkelijker intern te claimen.





Bijlagen

Bijlage 1: Overzicht geïnterviewden



Interviews actielijnen

- ▶ Actielijn 1: Christel Olivers, MT lid, Manager Dienstverlening, Ministerie van BZK
- ▶ Actielijn 2: Paul Frencken, Waarnemend-Directeur Divosa; Nikki Lubeck, Programmamanager Robuuste Rechtsbescherming Divosa
- ▶ Actielijn 4 en 5: Esther Sarphati, Projectleider Visieleren VNG
- ▶ Actielijn 6: Heleen van der Berg, MT-lid, Ministerie van VWS, Directie Maatschappelijke Ondersteuning
- ▶ Actielijn 7: Hans Versteeg, Coördinerend Beleidsmedewerker Informatiebeleid en Decentralisaties VNG; Anneke Aanstoot, Netwerk Manager Zorg- en Veiligheidshuis Haaglanden
- ▶ Actielijn 8 - Focus op uitvoering: Bart Geerdink, Programmanager Focus op Uitvoering VNG.
- ▶ Actielijn 8 - Systeemleren: Marijke Synhaeve, Systeemleren VNG.
- ▶ Actielijn 8 – Visieleren: Esther Sarphati, Projectleider Visieleren VNG/Platform Sociaal Domein

Interviews / focusgroepen gemeenten

- ▶ Gemeente Zwolle: Hanneke Valkeman, Wijkmanager
- ▶ Gemeente Alphen aan den Rijn: Femke van Diemen, Beleidsadviseur Maatschappelijke Ontwikkeling
- ▶ Gemeente Haarlem en Zandvoort: Carin van Empel, Projectmanager
- ▶ Gemeente Nijmegen: Chantal van Hulzen, Sociaal Raadvrouw
- ▶ Gemeente 's-Hertogenbosch: Amy Markus, Teamleider in het sociaal domein
- ▶ Gemeente Doetinchem: Geraldien Grevers, Sociaal raadvrouw bij Buurtplein

Interviews stakeholders

- ▶ Nationale Ombudsman: Jan Prins, Strategisch Adviseur lokale ombudsfunctie
- ▶ VNG Realisatie: Simon Bax, Adviseur en Verbinder
- ▶ Sociaal Werk Nederland: Lex Staal, Directeur-Bestuurder
- ▶ Sociale Basis: Audrey Schlechter, Teamleider bij MeeVivenz
- ▶ Associatie Wijkteams: Cecile Ter Bek, Bestuurslid en Secretaris; Jeannette Vader, Lid Raad van Toezicht, Sociale Wijkteams Arnhem

Bijlage 2: Documentenstudie



- [Bezoekersbeleving Informatiepunt Digitale Overheid](#)
- [Exploitatieonderzoek Informatiepunt Digitale Overheid](#)
- [Eerstelijns sociaaljuridische ondersteuning in Nederland](#)
- [Voortgang aanpak versterking toegang tot het recht](#)
- [Voortgangsoverzicht NPLV 2022-2024](#)
- [Rapportage visieren borgen van leren en ontwikkelen in de toegang tot het sociaal domein](#)
- [Rondetafelgesprek Toekomstscenario kind en gezinsbescherming position paper](#)
- [VNG nieuws: Oproep: € 500 miljoen voor Toekomstscenario kind en gezin](#)
- [Vijfde voortgangsrapportage toekomstscenario kind en gezinsbescherming](#)
- [Rondetafelgesprek Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming 5 februari 2025: position paper leden Associatie Wijkteams](#)
- [Nieuws: Aantal politiemeldingen over verward gedrag weer gestegen](#)
- [VNG nieuws: Campagne om Meldpunt Zorgwekkend Gedrag bekender te maken](#)
- [Position paper Verward gedrag en veiligheid: investeer in passende zorg en huisvesting](#)
- [Besteding POK-middelen ZVH RR](#)
- [Bestedingsplanextrarijksmiddelen ZVHR-januari 2022](#)
- [Verward onbegrepen gedrag en veiligheid eind rapport parlementaire verkenning](#)
- [Aanbevelingen parlementaire verkenning verward onbegrepen gedrag](#)
- [Klanttevredenheidsonderzoek Omnichannel](#)
- [Eindverslag parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag](#)
- [VNG ledenbrief](#)
- [Decembercirculaire gemeentefonds 2021](#)
- [Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid \(IDO\)](#)
- [Motie over een landelijk dekkend netwerk voor mensen met sociaaljuridische problematiek](#)