

Tussen nabijheid en bestuurlijke grip

Een evaluatie-onderzoek naar de uitvoering van participatie en inkomen door Sociale Zaken Eijsden-Margraten.



Rekenkamer Eijsden-Margraten

Datum: 17 juni 2026

Inhoudsopgave

Deel 1: Bestuurlijke nota	2
Onderzoeksverantwoording	3
Centrale boodschap	6
Reactie college van B&W	9
 Deel 2: Nota van bevindingen	 11
Het beleid en de organisatie in beeld	12
1.1 / Het beleid	12
1.2 / Inbedding van SEM	14
1.3 / Sturingsinformatie	16
1.4 / De informatievoorziening aan de raad	17
1.5 / Samenvattend	20
De uitvoering in beeld	21
2.1 / Praktijk van de dienstverlening	21
2.2 / Uitstroom en zelfredzaamheid	23
2.3 / Samenvattend	25
De praktijk gespiegeld	27
3.1 / Terugblik op eerdere onderzoeken	27
3.2 / Dossieranalyse	29
3.3 / Cliëntervaringsonderzoek december 2025	32
3.4 / Samenvattend	34
Bijlage 1 Normenkader	35
Bijlage 2 Bronnen	37
Bijlage 3 Criteria voor de dossieranalyse	42
Bijlage 4 Vragenlijst cliëntervaring	43
Bijlage 5 Afkortingen	44

Deel 1: Bestuurlijke nota

Onderzoeksverantwoording

Aanleiding

Sinds 1 juli 2021 voert de gemeente Eijsden-Margraten de Participatiewet zelfstandig uit via de eigen dienst Sociale Zaken Eijsden-Margraten (SEM). Dit besluit volgde op het beëindigen van de samenwerking met Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland (SZMH). Met de oprichting van SEM beoogde de gemeente de uitvoering dichter bij de inwoners te organiseren en meer invloed te krijgen op beleid, uitvoering en kostenbeheersing.

De Participatiewet heeft tot doel inwoners die (tijdelijk) niet in hun eigen inkomen kunnen voorzien te ondersteunen en hen zo mogelijk te laten participeren in werk of andere maatschappelijke activiteiten. Gemeenten hebben daarbij beleidsvrijheid en dragen de verantwoordelijkheid om maatwerk te leveren, samen te werken met ketenpartners en te zorgen voor een doelmatige inzet van middelen.

SEM heeft de volgende taken:

- Bijstandsverlening: het verstrekken van uitkeringen op basis van de Participatiewet.
- Re-integratie en werk: het begeleiden van werkzoekenden naar passend werk, met nadruk op het benutten van lokale werkgelegenheid.
- Informatie en advies: het verstrekken van informatie en advies over inkomensondersteuning, bijzondere bijstand en andere financiële regelingen.

In de jaren na de oprichting zijn de taken van SEM uitgebreid, met name doordat landelijke verantwoordelijkheden bij gemeenten werden belegd. Later toegevoegde taken (2022–2023) zijn:

- Schuldhulpverlening: formeel sinds 2012 een gemeentelijke taak, vanaf 2021 onder SEM gebracht en in de daaropvolgende jaren verder opgebouwd.
- Inburgering: sinds 1 januari 2022 gemeentelijke verantwoordelijkheid op grond van de Wet inburgering, vanaf 2023 structureel belegd bij SEM.
- Opvang en ondersteuning van Oekraïense vluchtelingen: sinds 2022 gemeentelijke taak, en deels vanaf 2022 uitgevoerd door SEM waaronder de leefgeldregeling.

Op basis van de Businesscase en het Implementatieplan uitvoeringsorganisatie Participatiewet Gemeente Eijsden-Margraten, opgesteld in 2021, kunnen grofweg de vier belangrijkste doelstellingen worden onderscheiden:

1. **Verbeterde sturing en grip op de uitvoering** – meer directe invloed op beleid, voortgang en casuïstiek.
2. **Maatwerk, contextgerichte dienstverlening en samenwerking in het sociaal domein** – ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke situatie van inwoners, met daarbij een integrale benadering van inwoners door koppeling met Wmo en Jeugdwet.
3. **Vergroten van de uitstroom naar werk of participatie** – duurzame resultaten in arbeid, scholing of maatschappelijke betrokkenheid.
4. **Lagere structurele uitvoeringskosten** – een efficiëntere organisatie met een betere verhouding tussen middelen en resultaten.

Het functioneren van SEM heeft de aandacht van de gemeenteraad, zoals onder meer blijkt uit een peiling onder de fracties in 2025. Voor 2023 was door het college een interne evaluatie voorzien, gericht op de dienstverlening van SEM. Deze evaluatie is echter niet uitgevoerd. Tegen deze achtergrond heeft de Rekenkamer in het najaar van 2025 besloten een onafhankelijk extern evaluatie-onderzoek te laten uitvoeren.

Doelstelling en vraagstelling

Dit onderzoek heeft tot doel onafhankelijk vast te stellen in hoeverre Sociale Zaken Eijsden-Margraten (SEM) haar doelstellingen op het gebied van dienstverlening heeft gerealiseerd. De resultaten dienen ter sturing en controle voor de gemeenteraad en kunnen aanleiding geven tot aandachtspunten voor het college en de ambtelijke organisatie.

De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt:

In hoeverre heeft SEM vanaf 2022 de beoogde doelstellingen op het gebied van dienstverlening bereikt en hoe doelmatig en doeltreffend is de uitvoering daarbij geweest?

De bijbehorende deelvragen worden aan het begin van de hoofdstukken in de Nota van bevindingen vermeld en in deze hoofdstukken beantwoord. De beantwoording vindt plaats aan de hand van een normenkader. Dit normenkader is opgenomen in bijlage 1, waar per norm ook een beoordeling en een korte toelichting zijn opgenomen.

Onderzoeksuitvoering

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van augustus 2025 tot en met januari 2026 en maakt gebruik van zowel kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksmethoden.

De kwalitatieve onderzoeksmethoden bestaan uit een documentenanalyse en interviews. De documentenanalyse omvat onder meer beleidsdocumenten, uitvoeringsdocumenten en stukken uit de P&C-cyclus. Daarnaast zijn interviews gehouden met leidinggevend, klantmanagers, de beleids- en kwaliteitsadviseur, de financieel adviseur, de business consultant werkzaam voor SEM en de portefeuillehouder. Deze gesprekken zijn gevoerd om inzicht te verkrijgen in het beleid, de organisatie en de sturing. Een overzicht van de bestudeerde documenten en de geïnterviewde personen is opgenomen in bijlage 2.

Aanvullend zijn kwantitatieve onderzoeksmethoden toegepast, waaronder een dossieranalyse, een data-analyse van het cliëntenbestand en een cliëntervaringsonderzoek.

De dossieranalyse richt zich op aspecten als zorgvuldige besluitvorming, het betrekken van persoonlijke omstandigheden, maatwerk in de uitvoering en integraliteit. De toetsingscriteria zijn opgenomen in bijlage 3. Uit het totale bestand van 276 dossiers is aselect een steekproef van 28 cliëntdossiers getrokken. Deze dossiers zijn geraadpleegd in C-Vision. Per dossier is vastgelegd welke vormen van ondersteuning van toepassing zijn (algemene bijstand, bijzondere bijstand en/of minimabeleid) en hoe lang de ondersteuning loopt. De beoordeling richt zich primair op documenten uit de periode 2023–2025. Indien recente informatie ontbrak, zijn ook oudere stukken betrokken. Per dossier zijn gemiddeld vijf documenten bestudeerd, waaronder besluiten, gespreksverslagen en correspondentie.

De data-analyse is uitgevoerd op het cliëntenbestand per 15 oktober 2025. Deze analyse is gebaseerd op gegevens die door klantmanagers worden vastgelegd en geleidelijk worden opgenomen in C-Vision. De analyse biedt een nadere duiding van de samenstelling van de doelgroep en de mogelijkheden voor uitstroom. Het bestand omvatte op dat moment 311 personen, waarvan 278 uitkeringsgerechtigde cliënten en 25 niet-uitkeringsgerechtigden.

Tot slot is een telefonisch cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in hoe inwoners de ondersteuning en begeleiding door de gemeente en SEM ervaren. Hiervoor is een aselecte steekproef getrokken uit het cliëntenbestand van 278 cliënten. In de periode van 8 tot en met 18 december 2025 zijn in totaal 25 cliënten benaderd. Twaalf cliënten gaven aan bereid te zijn mee te werken; uiteindelijk zijn elf interviews succesvol afgerond aan de hand van een vragenlijst. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 4. Gezien de beperkte omvang van het aantal gesprekken (n = 11) kunnen de uitkomsten niet als representatief voor het totale cliëntenbestand worden beschouwd en dienen deze als indicatief en verkennend te worden geïnterpreteerd.

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen: de Bestuurlijke nota en de Nota van bevindingen. In het eerste hoofdstuk van de Bestuurlijke nota legt de Rekenkamer verantwoording af over het uitgevoerde onderzoek. In het tweede hoofdstuk worden de conclusies en aanbevelingen gepresenteerd. Het derde onderdeel bevat de bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders.

De Nota van bevindingen bestaat uit drie hoofdstukken. Het eerste hoofdstuk beschrijft het beleid en de organisatie van SEM en gaat daarnaast in op de informatievoorziening richting de gemeenteraad. Het tweede hoofdstuk behandelt de uitvoering en de praktijk van de dienstverlening. Daarbij komen onder meer maatwerk, het afstemmen op de persoonlijke situatie van cliënten en de integrale samenwerking binnen het sociaal domein aan bod. Ook wordt

aandacht besteed aan uitstroom en zelfredzaamheid. Deze twee hoofdstukken zijn gebaseerd op de resultaten van de documentenanalyse en de interviews.

Het derde hoofdstuk behandelt de bevindingen op basis van de kwantitatieve onderzoeksmethoden en gaat nader in op de resultaten van de interne controles, de dossieranalyse en het cliëntervaringsonderzoek.

Tot slot zijn de bijlagen opgenomen, waarin onder meer het normenkader en andere overzichten zijn opgenomen, zoals toegelicht bij de onderzoeksmethoden en een lijst met afkortingen.

Centrale boodschap

In dit hoofdstuk geeft de Rekenkamer verkort de conclusies weer op basis van het onderzoek. In de Nota van Bevindingen zijn de achtergrond en verdere onderbouwing van deze conclusies te vinden. Aansluitend op de conclusies volgen de aanbevelingen voor de raad en het college.

Conclusies

Uit het onderzoek blijkt dat SEM erin is geslaagd de uitvoering van participatie en inkomen dicht bij inwoners te organiseren, met een sterke nadruk op persoonlijke benadering, maatwerk en handelen in de geest van de wet. De uitvoeringspraktijk wordt breed als betrokken en zorgvuldig ervaren en sluit goed aan bij de schaal en context van de gemeente. Hierdoor wordt het verschil zichtbaar tussen een sterke, mensgerichte uitvoeringspraktijk en de mate waarin deze structureel is geborgd en ondersteund door sturing en informatie. De beleidsmatige en informatiegestuurde sturing blijft (nog) achter bij de ambities die bij de oprichting van SEM zijn geformuleerd. Met name de benutting van beleidsvrijheid, de borging van processen en het systematisch inzicht in resultaten, effecten en kosten zijn nog in ontwikkeling, waarbij de beleidsvrijheid in de praktijk bewust terughoudend wordt ingezet.

1. Verbeterde sturing en grip op de uitvoering

Het beleid voor inkomensondersteuning en participatie is recent samengebracht in één integrale Verordening Sociaal Domein. Deze verordening is toegankelijk opgesteld, sluit aan bij landelijke wetgeving en regionale afspraken en ondersteunt een mensgerichte uitvoering met ruimte voor maatwerk. De beleidsontwikkeling vindt plaats in nauwe wisselwerking tussen beleid, uitvoering en adviesorganen.

De beleidsvrijheid binnen de wettelijke kaders wordt in de praktijk terughoudend benut. Volgens de interviews is dit een bewuste keuze om rechtsgelijkheid te waarborgen en verschillen tussen gemeenten te voorkomen. Daardoor volgt het beleid grotendeels landelijke en regionale kaders en is de beoogde versterking van lokale beleidsvrijheid en sturing beperkt zichtbaar.

Op het terrein van sturing en informatievoorziening beschikt de gemeente over veel gedetailleerde uitvoerings- en financiële informatie, maar is het overzicht op hoofdlijnen nog beperkt. Door systeemwisselingen en verschillen in gegevensopbouw is samenhang en vergelijkbaarheid van informatie lastig. De ontwikkeling van bestuurlijke sturingsinformatie, onder meer via KPI's en een bestuurlijk dashboard, is in gang gezet en biedt potentie. Ten tijde van het onderzoek wordt deze informatie echter nog beperkt benut voor actieve beleids- en uitvoeringssturing.

Specialistische taken zijn deels belegd bij individuele medewerkers en werkprocessen zijn nog niet overal volledig vastgelegd. De kleinschaligheid zorgt voor korte lijnen en afstemming, maar structurele borging van kennis en werkwijzen is een aandachtspunt.

2. Maatwerk, contextgerichte dienstverlening en samenwerking in het sociaal domein

De uitvoering van SEM wordt gekenmerkt door nabijheid, persoonlijke kennis van cliënten en een flexibele werkwijze die is gericht op maatwerk en het afstemmen op de persoonlijke situatie van inwoners. Deze manier van werken wordt door medewerkers, bestuur en cliënten als passend ervaren voor een kleine gemeente en kwetsbare doelgroepen. Besluitvorming vindt plaats binnen de geldende wettelijke kaders, waarbij bewust wordt gezocht naar oplossingen in de geest van de wet wanneer standaardtoepassing tot onwenselijke uitkomsten zou leiden.

Samenwerking binnen het sociaal domein komt in individuele gevallen goed tot stand, mede door de integrale verordening, korte lijnen en de kleinschalige organisatie. Tegelijkertijd is deze werkwijze in de praktijk beperkt vastgelegd en geborgd. Uit het onderzoek blijkt dat de toepassing van maatwerk en integraliteit in belangrijke mate afhankelijk is van de professionele afwegingen van individuele medewerkers en niet altijd zichtbaar is vastgelegd in dossiers. Daarnaast is het uitgangspunt om cliënten periodiek, idealiter jaarlijks, in beeld te hebben niet structureel gerealiseerd en ontbreekt een uitgewerkte werkwijze en monitoring hierop. Ook is integrale samenwerking niet structureel verankerd in processen zoals intake en monitoring en speelt onzekerheid over de toepassing van privacywetgeving een rol bij het delen van informatie. Hierdoor is beperkt inzichtelijk in hoeverre sprake is van een samenhangende en structureel toegepaste aanpak bij inwoners met meervoudige problematiek.

3. Vergroten van de uitstroom naar werk of participatie

Het cliëntenbestand van SEM bestaat uit drie groepen. Voor ongeveer de helft van de cliënten is uitstroom naar werk of scholing niet realistisch en ligt de nadruk op stabilisatie, contact en maatschappelijke participatie. Een deel van de

cliënten heeft langdurig intensieve ondersteuning nodig voordat uitstroom in beeld komt. Ongeveer een kwart van de cliënten komt binnen enkele jaren in beweging richting uitstroom naar werk of scholing.

Het inzicht in uitstroomresultaten en zelfredzaamheid is echter nog beperkt. Hoewel gegevens over werkfitheid en uitstroom beschikbaar zijn, worden deze nog niet structureel benut voor monitoring en rapportage op hoofdlijnen. Daarnaast blijkt uit dossieronderzoek dat in een groot deel van de dossiers niet zichtbaar is wat de geboden ondersteuning heeft opgeleverd en dat nazorg en opvolging bij beëindiging slechts beperkt zijn vastgelegd. Hierdoor is het moeilijk om de effectiviteit van de inzet van SEM systematisch te beoordelen en om ontwikkelingen in het cliëntenbestand goed te duiden.

4. Lagere structurele uitvoeringskosten

Een vergelijking van uitvoeringskosten met de periode vóór de oprichting van SEM is slechts beperkt mogelijk door het ontbreken van consistente en vergelijkbare gegevens. De P&C-cyclus biedt de raad inzicht in de financiële omvang, rechtmatigheid en afwijkingen ten opzichte van de begroting. Deze informatie is echter voornamelijk verantwoordend van aard en vraagt zonder nadere toelichting om interpretatie, met name bij saldoposten en incidentele afwijkingen. Daarmee ondersteunt de huidige informatievoorziening vooral de controlerende rol van de raad op hoofdlijnen en achteraf, en biedt deze in beperkte mate inzicht in de relatie tussen inzet, kosten en bereikte resultaten.

Aanbevelingen

De aanbevelingen sluiten direct aan op de bevindingen en zijn gericht op versterking van sturing, borging en inzicht. Zij zijn gegroepeerd rond de vier doelstellingen en variëren in aard en reikwijdte, van concreet en direct uitvoerbaar tot meer structurele verbeteringen.

Sturing en grip op de uitvoering

Gericht aan: College van B&W en ambtelijke organisatie

1. Gebruik van sturingsinformatie

Versterk de sturing op SEM door het structureel gebruiken van samenhangende sturingsinformatie over financiën, cliëntenbestand en resultaten. Werk het bestuurlijk dashboard verder uit en gebruik dit als vast instrument voor periodieke bespreking en beleidsbijsturing.

2. Expliciteren van beleidskeuzes

Maak expliciet op welke onderdelen gebruik wordt gemaakt van de beschikbare beleidsvrijheid en waar bewust wordt gekozen voor uniformiteit. Leg deze afwegingen vast en maak deze inzichtelijk voor de raad.

3. Borging van kennis en werkprocessen

Versterk de borging van kennis en werkzaamheden door werkprocessen en werkinstructies verder te standaardiseren en vast te leggen. Besteed daarbij aandacht aan de overdraagbaarheid van specialistische taken.

Maatwerk, dienstverlening en samenwerking

Gericht aan: College van B&W en ambtelijke organisatie

4. Borging van maatwerk en integraliteit

Leg de toepassing van maatwerk en integrale samenwerking structureel vast in werkprocessen en dossiers, zodat afwegingen navolgbaar en overdraagbaar worden.

5. Structureel in beeld houden van cliënten

Werk een concrete werkwijze uit om cliënten periodiek in beeld te houden en monitor de uitvoering hiervan, zodat regelmatige contactmomenten worden geborgd.

6. Verduidelijking privacy en gegevensdeling

Zorg voor duidelijke kaders en praktische richtlijnen voor gegevensdeling binnen het sociaal domein, zodat samenwerking niet wordt belemmerd door onzekerheid over privacywetgeving.

Uitstroom naar werk of participatie

Gericht aan: College van B&W en ambtelijke organisatie

7. Ontwikkelen van sturingsinformatie uitstroom

Ontwikkel een beperkte set indicatoren voor uitstroom, stabilisatie en participatie en gebruik deze structureel voor monitoring en sturing op hoofdlijnen.

8. Verbeteren vastlegging resultaten en nazorg

Zorg dat in dossiers structureel wordt vastgelegd wat de ondersteuning heeft opgeleverd en hoe nazorg en opvolging zijn ingericht, zodat beter inzicht ontstaat in de effectiviteit van de geboden ondersteuning.

Uitvoeringskosten / Informatiepositie raad

Gericht aan: Gemeenteraad en college van B&W

9. Inzicht in doelmatigheid

Ontwikkel inzicht in de relatie tussen inzet, kosten en resultaten van SEM, zodat de doelmatigheid van de uitvoering beter kan worden beoordeeld.

10. Versterken informatiepositie gemeenteraad

Maak afspraken over een vaste en herkenbare vorm van tussentijdse rapportage over SEM, waarin zowel financiële als inhoudelijke ontwikkelingen worden geduid.

Reactie college van B&W

Rekenkamer Gemeente Eijsden-Margraten

Eijsden-Margraten: 12 mei 2026

Onderwerp: Bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders

Geachte mevrouw Hubens,

Het college van burgemeester en wethouders heeft met belangstelling kennisgenomen van het rapport van de Rekenkamer naar het functioneren van Sociale Zaken Eijsden-Margraten (SEM).

Wij spreken onze waardering uit voor de zorgvuldige wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd en de heldere analyse die is gepresenteerd. Het college herkent zich in de hoofdlijnen van de conclusies. In het bijzonder onderschrijven wij het beeld dat SEM erin is geslaagd de uitvoering dichterbij de inwoner te organiseren, met een sterke nadruk op persoonlijke benadering, maatwerk en handelen in de geest van de wet. Deze mensgerichte uitvoeringspraktijk zien wij als een belangrijke verworvenheid die aansluit bij de schaal en context van onze gemeente.

Tegelijkertijd herkennen wij de constatering dat de beleidsmatige en informatiegestuurde sturing, evenals de borging van processen en het systematisch inzicht in resultaten en effecten, nog verdere ontwikkeling behoeven. Wij beschouwen deze punten als logische vervolgstappen in de doorontwikkeling van SEM, passend bij de groeifase waarin de organisatie zich bevindt en de uitbreiding van taken in de afgelopen jaren.

Het college neemt de aanbevelingen van de Rekenkamer serieus en ziet deze als een waardevolle ondersteuning bij het verder versterken van de uitvoering en sturing. Hieronder gaan wij in op de afzonderlijke aanbevelingen.

Behandeld door : L. Haarsma
Bijlage(n) : Geen
Documentkenmerk(en) :



Uw brief van : 06-05-2026
Uw kenmerk : Besluit college
Pagina : 1 van 3
Ons kenmerk : Z/26/296943/1022299

Reactie op de aanbevelingen

1. Gebruik van sturingsinformatie

Het college onderschrijft het belang van samenhangende sturingsinformatie. In de afgelopen periode is reeds gestart met de ontwikkeling van een dashboard. Wij zullen dit dashboard verder vormgeven en daar waar mogelijk onderdeel laten uitmaken van de planning en control cyclus. Daarbij wordt ingezet op een samenhang tussen financiële gegevens, cliëntkenmerken en resultaten, zodat gerichter kan worden bijgestuurd.

2. Expliciteren van beleidskeuzes

Het college neemt deze aanbeveling over. Wij zullen explicieter maken op welke onderdelen gebruik wordt gemaakt van beleidsvrijheid en waar bewust wordt gekozen voor aansluiting bij landelijke en regionale kaders.

3. Borging van kennis en werkprocessen

Het college onderschrijft het belang van verdere borging van kennis en werkprocessen. Wij zullen inzetten op het verder standaardiseren en vastleggen van werkprocessen en werkinstructies, met bijzondere aandacht voor de overdraagbaarheid van specialistische taken. Dit draagt bij aan continuïteit, kwaliteit en minder afhankelijkheid van individuele medewerkers.

4. Borging van maatwerk en integraliteit

Het college neemt deze aanbeveling over. Hoewel maatwerk en integraliteit in de praktijk worden toegepast, is de vastlegging hiervan nog niet overal structureel. Wij zullen werkprocessen en dossiervorming zodanig aanpassen dat afwegingen rondom maatwerk en integrale samenwerking beter worden vastgelegd en navolgbaar zijn.

5. Structureel in beeld houden van cliënten

Het college onderschrijft het belang van periodiek contact met cliënten. Wij willen dicht bij de mens staan en focussen hierbij op het zo goed mogelijk begeleiden van onze cliënten.

6. Verduidelijking privacy en gegevensdeling

Het college neemt deze aanbeveling over. Wij zullen duidelijke kaders en praktische richtlijnen ontwikkelen voor gegevensdeling binnen het sociaal domein. Hierbij wordt aandacht besteed aan zowel juridische duidelijkheid als werkbare handvatten voor medewerkers, zodat samenwerking niet wordt belemmerd door onzekerheid over privacywetgeving.

7. Ontwikkelen van sturingsinformatie uitstroom

Het college onderschrijft het belang van beter inzicht in uitstroom en participatie. Wij zullen een beperkte en relevante set indicatoren ontwikkelen die inzicht geven in uitstroom, stabilisatie en participatie. Deze indicatoren worden opgenomen in de reguliere monitoring en rapportage, zodat sturing op hoofdlijnen wordt versterkt.

8. Verbeteren vastlegging resultaten en nazorg

Het college neemt deze aanbeveling over. Wij zullen de dossiervorming verbeteren door structureel vast te leggen wat de ingezette ondersteuning heeft opgeleverd en hoe nazorg en opvolging zijn ingericht. Dit draagt bij aan beter inzicht in de effectiviteit van de ondersteuning en aan verdere professionalisering van de uitvoering.

9. Inzicht in doelmatigheid

Het college onderschrijft het belang van meer inzicht in de relatie tussen inzet, kosten en resultaten. Wij zullen werken aan het ontwikkelen van een beter samenhangend inzicht in doelmatigheid, onder meer door het verbinden van financiële gegevens aan prestaties en effecten. Dit zal gefaseerd worden opgebouwd, mede afhankelijk van de beschikbaarheid en kwaliteit van data.

10. Versterken informatiepositie gemeenteraad

Het college neemt deze aanbeveling over. Wij zullen met de raad afspraken maken over een vaste en herkenbare vorm van tussentijdse rapportage over SEM. Deze rapportages zullen zowel financiële als inhoudelijke ontwikkelingen bevatten en gericht zijn op het versterken van de kaderstellende en controlerende rol van de raad.

Slot

Het college ziet de aanbevelingen van de Rekenkamer als een waardevolle impuls voor de verdere ontwikkeling van SEM. Wij hebben er vertrouwen in dat met de voorgestelde maatregelen de balans tussen een sterke, mensgerichte uitvoering en een robuuste sturing en verantwoording verder wordt versterkt.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Eijsden-Margraten,
De secretaris, De burgemeester,

Drs. J.M.F. Kool

Mr. A.P. Krijnen

Deel 2: Nota van bevindingen

1

Het beleid en de organisatie in beeld

In dit hoofdstuk beantwoorden wij de volgende deelvragen op basis van interviews en documentenanalyse.

1. Hoe ziet het beleid met betrekking tot inkomensondersteuning eruit, welke middelen worden ingezet en hoe is de uitvoering georganiseerd?
2. In welke mate heeft de gemeente meer directe sturingsmogelijkheden en beleidsvrijheid gekregen, en hoe wordt dit benut?

1.1 / Het beleid

Deze paragraaf beschrijft het beleid voor inkomensondersteuning en participatie. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de hoofdtaken inkomensondersteuning en participatie en de aanverwante taken schuldhulpverlening, inburgering en de opvang van Oekraïense vluchtelingen.

Inkomensondersteuning en participatie

Het beleid op het terrein van inkomensondersteuning en participatie is recent herzien en vastgelegd in één integrale Verordening Sociaal Domein. Deze verordening bundelt voorheen losse beleidsregels tot één samenhangend geheel. Tot januari 2025 gold het beleid van Maastricht (SZMH) en ontbrak een afzonderlijke verordening voor SEM. Dit betekent dat SEM tot die datum hetzelfde beleid voerde als de gemeenten die aangesloten zijn bij SMZH. Ook met de invoering van de nieuwe verordening zijn de beleidswijzigingen beperkt gebleven. Wel biedt de verordening iets meer ruimte om af te wijken van standaardregels, wanneer dit in het belang van de inwoner is en de afweging uitlegbaar en uitvoerbaar blijft. Het uitgangspunt is een zogenoemde omgekeerde verordening, waarbij niet de regelgeving maar de behoefte van de inwoner centraal staat.

De verordening geeft uitvoering aan de landelijke Participatiewet. Met de gemeenten in Maastricht-Heuvelland is afgesproken om niet ingrijpend af te wijken van het gezamenlijke beleid. Waar afwijkingen worden toegestaan, betreft dit uitsluitend beperkte onderdelen, zoals de toepassing van staffels binnen inkomensgrenzen (bijvoorbeeld tussen 110% en 130%). Deze afwijking is pas recent vastgelegd in een collegebesluit van 13 januari 2026 en in februari van dat jaar aan de gemeenteraad voorgelegd.

Gelet op de kleinschaligheid van de gemeente en de sterke sociale verbondenheid tussen inwoners wordt beleidsvrijheid in de praktijk terughoudend benut. Dit draagt bij aan uniformiteit en uitlegbaarheid richting inwoners en binnen de regio, maar beperkt tegelijkertijd de ruimte voor lokale accenten en directe beleidssturing. Daarmee is een van de hoofddoelstellingen voor de oprichting van SEM namelijk het versterken van lokale beleidsvrijheid en sturingsmogelijkheden beperkt zichtbaar in de verordening.

De Rekenkamer constateert dat de verordening goed toegankelijk is opgesteld. De beleidsontwikkeling vindt zoveel mogelijk van onderop plaats, met nauwe samenspraak tussen de beleidsmedewerker, kwaliteitsmedewerker en

klantmanagers. Daarnaast is sprake van goed contact en een constructieve samenwerking met de Adviesraad Sociaal Domein.

Gemeenten hebben binnen de Participatiewet beperkte beleidsvrijheid. De nieuwe Participatiewet in Balans, die gefaseerd in werking treedt vanaf 1 januari 2026, biedt iets meer ruimte voor maatwerk en het voorkomen van disproportionele sancties. SEM bereidt deze overgang momenteel voor. Klantmanagers geven aan dat de invoering van de nieuwe wet naar verwachting weinig verandert aan de dagelijkse werkwijze: de focus blijft liggen op het ondersteunen van inwoners richting zelfredzaamheid. Wel verandert de administratieve verwerking, doordat bepaalde berekeningen anders worden uitgevoerd. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat ook onder het eerdere beleid van Maastricht al ruimte bestond om in individuele gevallen af te wijken en maatwerk toe te passen.

De uitvoeringsbesluiten vallen onder de bevoegdheid van het college van B&W. Momenteel loopt een traject om de afzonderlijke uitvoeringsbesluiten samen te voegen tot één integraal uitvoeringsbesluit. In december 2025 is er het collegebesluit genomen over algemene regels inzake uitvoering van de Participatiewet 2026 en verder. Hierbij wordt ook de positie van eenverdieners herzien om in lijn te brengen met landelijke wetgeving. In de jaren 2023-2024 was er geen beleidsmedewerker aanwezig waardoor er in 2025 een inhaalslag gemaakt moest worden naar het opstellen van beleidsdocumenten.

Bijbehorende uitvoeringstaken

Schuldhelpverlening

Schuldhelpverlening is hoofdstuk 7 (Inkomen en schulden) opgenomen in de Integrale verordening sociaal domein en geeft hiermee uitvoering aan de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening. Daarnaast is schuldhelpverlening procedureel verweven met hoofdstuk 2 (Van hulpvraag tot besluit), waarin de benadering van hulpvragen is vastgelegd. In dit hoofdstuk is schuldhelpverlening expliciet benoemd als voorziening die in spoedeisende situaties met voorrang en tijdelijk kan worden ingezet.

Uit de interviews blijkt dat schuldhelpverlening beleidsmatig niet als een afzonderlijk domein wordt benaderd, maar nadrukkelijk onderdeel vormt van het inkomens- en participatiebeleid. De verordening fungeert daarbij als juridisch en normerend kader.

Het Beleidsplan Schuldhelpverlening 2023–2025 kent een sobere beleidsvisie en sluit aan bij landelijke wetgeving en richtlijnen. Het plan bevat de wettelijk vereiste onderdelen, maar kent weinig lokale accenten of beleidsmatige vernieuwing. De focus ligt op vroegsignalering, laagdrempelige toegang tot schuldhelpverlening en het voorkomen van schulden via voorlichting en informatie. Inwoners met financiële problematiek ontvangen ondersteuning bij het oplossen of beheersbaar maken van schulden, met aandacht voor onderliggende oorzaken en belemmeringen en met toepassing van maatwerk, gericht op financiële zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

Ten tijde van het onderzoek was een addendum op het beleidsplan in voorbereiding. Het addendum beoogt het bestaande beleid te actualiseren en te intensiveren op basis van recente inzichten en signalen uit de uitvoeringspraktijk, zonder de beleidslijn wezenlijk te wijzigen. In vergelijking met het oorspronkelijke beleidsplan bevat het addendum meer concrete aanknopingspunten voor maatwerk en specifieke doelgroepen, waarmee het beleidsmatig meer richtinggevend is. In het concept-addendum van juni 2025 ligt de nadruk onder meer op versterking van vroegsignalering, het tegengaan van niet-gebruik van regelingen, extra aandacht voor werkende armen en zzp'ers en het verruimen van maatwerkmogelijkheden binnen de bestaande kaders. Het addendum is vastgesteld door het college, maar was ten tijde van het onderzoek nog niet formeel vastgesteld door de gemeenteraad.

Inburgering

Inburgering is verspreid uitgewerkt over meerdere hoofdstukken in de Integrale verordening sociaal domein. De inhoudelijke bepalingen zijn met name ondergebracht in hoofdstuk 3 (Werk en participatie), waarin onder meer de begeleiding van inburgeringsplichtigen, de brede intake, het plan inburgering en participatie en het uitgangspunt van dualiteit zijn vastgelegd. Daarnaast is inburgering procedureel ingebed in hoofdstuk 2 (Van hulpvraag tot besluit), waarin de benadering van hulpvragen is uitgewerkt. De verordening sluit aan bij de Wet inburgering 2021, die sinds 1 januari 2022 van kracht is en uitgaat van drie leerroutes (B1-route, onderwijsroute en zelfredzaamheidsroute).

De gekozen opzet past bij de integrale benadering van het sociaal domein, waarbij inburgering is verbonden aan participatie en werk. De uitwerking in de verordening is daarbij voornamelijk juridisch en procedureel van aard en

bevat beperkt expliciete lokale beleidskeuzes of ambities. Inburgering heeft daardoor binnen de verordening geen afzonderlijk beleidsprofiel, maar functioneert als onderdeel van het bredere participatiebeleid.

Uit de interviews komt naar voren dat deze wijze van inbedding door een deel van de geïnterviewden als passend wordt beschouwd. Enkele geïnterviewden geven aan dat een meer samenhangende of expliciete visie op inburgering wenselijk zou kunnen zijn, met name om richting te geven aan de verdere ontwikkeling van het beleid. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat hiervoor op dit moment onvoldoende capaciteit beschikbaar is, waardoor inburgering beleidsmatig vooral pragmatisch wordt ingevuld binnen de bestaande kaders.

Opvang van Oekraïners

De opvang van Oekraïense vluchtelingen valt buiten de Integrale verordening sociaal domein en is niet vastgelegd in een afzonderlijk gemeentelijk beleidskader. De opvang vindt plaats op basis van landelijke regelingen en tijdelijke uitvoeringsafspraken (veelal regionaal). Daarmee vormt de opvang geen onderdeel van het reguliere beleid voor inkomensondersteuning, participatie of inburgering, maar een afzonderlijke, tijdelijke taak van de gemeente.

Opvallend is dat de opvang van Oekraïense vluchtelingen in de interviews slechts beperkt aan bod is gekomen. Beleidsmatig wordt de opvang daarom vooral gezien als een beheersmatige opgave, waarvoor weinig lokale beleidskeuzes nodig zijn. Deze wijze van positionering is in lijn met de praktijk in veel andere gemeenten, waar eveneens geen afzonderlijk gemeentelijk beleid voor de opvang van Oekraïense vluchtelingen is vastgesteld, met uitzondering van enkele grote gemeenten die een tijdelijk kader hebben vastgesteld.

De tijdelijke bescherming voor Oekraïense vluchtelingen is inmiddels meerdere malen verlengd en geldt op dit moment tot maart 2026. Zolang de oorlog voortduurt, wordt verwacht dat deze bescherming wordt voortgezet. In de interviews wordt aangegeven dat veel Oekraïners inmiddels werken, beschikken over eigen vervoer en in toenemende mate zelfstandig functioneren, waardoor de gemeentelijke impact op termijn kan afnemen.

Sterke punten

- Eén integrale verordening zorgt voor samenhang, duidelijkheid en consistentie in beleid en uitvoering.
- Het beleid sluit aan bij landelijke wetgeving en regionale afspraken, wat de uitlegbaarheid en rechtsgelijkheid versterkt.
- De verordening is toegankelijk en begrijpelijk opgesteld en ondersteunt een mensgerichte benadering en maatwerk.
- Beleidsontwikkeling vindt plaats in nauwe samenwerking tussen beleid, uitvoering en adviesorganen.
- Schuldhulpverlening is juridisch goed verankerd en via het addendum inhoudelijk aangescherpt richting meer maatwerk en specifieke doelgroepen.

Aandachtspunten

- De beleidsvrijheid binnen de wettelijke kaders wordt in de praktijk beperkt benut.
- Een samenhangende beleidsvisie op inburgering is niet expliciet vastgesteld. De uitvoering van de wettelijke taken rond inburgering is wel belegd in de verordening en andere documenten.
- De vertaling van de aankomende wetswijzigingen in de Participatiewet (Participatiewet in Balans) naar lokaal beleid en uitvoering vraagt de komende periode aandacht.
- Door een periode zonder beleidsmedewerker zijn nog niet alle beleidsonderdelen volledig uitgewerkt. .

1.2 / Inbedding van SEM

Sociale Zaken Eijssden-Margraten (SEM) maakt onderdeel uit van het Sociaal Team (Jeugd, Wmo & Participatie) en valt onder de afdeling Samenleving. Binnen deze afdeling zijn ook het Klant Contact Centrum (KCC) en Beleid en Projecten ondergebracht. Beleidsmatig valt SEM onder de beleidsmedewerker werk en inkomen, die rechtstreeks is

gepositioneerd onder het afdelingshoofd sociaal domein. De uitvoering van SEM wordt aangestuurd door de Teamregisseur Jeugd, Wmo & Participatie.

Het team SEM bestaat in januari 2026 uit ongeveer vijftien medewerkers. De impact van hun werk is groot door de directe invloed op inwoners en ook door hun sleutelrol in de verwerking van persoonsgegevens en het beheer van uitkeringen. De kleinschaligheid wordt door betrokkenen als een kracht benoemd: medewerkers kennen elkaar goed, werken praktisch en hands-on en zijn in staat om maatwerk te leveren aan inwoners. Het team wordt niet ervaren als traditioneel ambtelijk; men trekt elkaar actief bij vraagstukken en pakt zaken gezamenlijk op binnen het sociaal team. Ook wordt soms gespard met de portefeuillehouder, zowel over beleidsmatige vraagstukken als over individuele casuïstiek.

Het takenpakket van SEM in de afgelopen jaren is uitgebreid. Naast inkomensondersteuning en re-integratie zijn de taken inburgering, het voortraject van schuldhulpverlening en de opvang van Oekraïense vluchtelingen toegevoegd. Ook zijn de taken fraudeonderzoek en audits verzwaard. Hierdoor zijn meerdere specialistische taken bij individuele medewerkers belegd, wat de uitvoering kwetsbaar maakt bij uitval of vertrek. In de praktijk wordt dit deels opgevangen door back-up binnen het team. Meerdere geïnterviewden geven aan dat de formatie slechts beperkt is meegegroeid met de uitbreiding van taken sinds de uittreding uit SMZH. Daarnaast is een deel van de kennis en uitvoering nog persoonsafhankelijk, doordat niet alle werkprocessen en werkinstructies volledig zijn vastgelegd.

Voor de ondersteuning van de uitvoering wordt gebruikgemaakt van de online kennisbank Schulinc Participatiewet die speciaal voor gemeenten is ontwikkeld. In een kleine organisatie als deze is het niet haalbaar om alle wetswijzigingen zelfstandig bij te houden; daarom wordt gebruikgemaakt van dit platform. De verantwoordelijkheid om op de hoogte te blijven van de actuele wet- en regelgeving ligt daarnaast ook bij de klantmanagers zelf.

Onder de Participatiewet vallen 21 werkprocessen die de uitvoering van inkomensondersteuning, re-integratie, bijzondere bijstand, heronderzoeken, inburgering en sociaal-medische voorzieningen beschrijven. Daarnaast zijn er werkinstructies, zoals voor de tegemoetkoming aanvullende zorgverzekering, schoolgaande kinderen, maatschappelijke participatie en de eenmalige energietoeslag 2023, apart opgesteld omdat deze onderwerpen niet onder de Participatiewet vallen. Geïnterviewden geven aan dat de bestaande werkinstructies behulpzaam zijn, maar dat verdere borging wenselijk is om de continuïteit en overdraagbaarheid van werkzaamheden te versterken.

De beleidsmatige verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening ligt bij de gemeente, met een keuze voor uitbesteding van complexe trajecten aan de Kredietbank. Organisatorisch is sprake van een hybride inrichting: het voortraject (signalering, preventie, eerste ondersteuning) is gemeentelijk belegd, terwijl de uitvoering van schuldregelingen door de Kredietbank plaatsvindt. Deze constructie functioneert, maar vraagt om goede afstemming, monitoring en informatievoorziening. De interviews laten zien dat deze borging deels nog in ontwikkeling is, onder meer doordat rapportages en processen niet volledig zijn geïntegreerd in de gemeentelijke systemen en verslagen van de Kredietbank niet zijn aangetroffen door de Rekenkamer.

De uitvoering van de Wet inburgering 2021 ligt bij SEM. Voor onderdelen wordt samengewerkt met gemeenten in Maastricht-Heuvelland en op Zuid-Limburgse schaal diensten worden ingekocht. De uitvoering vraagt om specialistische kennis en externe expertise, onder meer op het gebied van taalonderwijs en begeleiding. Uit de interviews blijkt dat de uitvoering kwetsbaar is belegd, doordat deze grotendeels bij één medewerker is ondergebracht.

De opvang van Oekraïense vluchtelingen is gestart als tijdelijke taak, en de uitvoering van de opvang kent een wisselende personele bezetting. Organisatorisch is de taak pragmatisch ingevuld met tijdelijke inhuur en deels aparte administratieve systemen. De verwachte tijdelijke aard van de taak en de onzekerheid over de duur en omvang van de opvang maken dat structurele inbedding in de reguliere organisatie bewust wordt beperkt.

Sterke punten

- Duidelijke positionering van SEM binnen het sociaal domein en de afdeling Samenleving met een hands-on werkwijze van het team.
- Korte lijnen tussen beleid, uitvoering en bestuur.

Aandachtspunten

- De borging van specialistische taken leunt sterk op individuele medewerkers en informele back-up, wat de continuïteit kwetsbaar maakt bij uitval.

- Voor nieuwere taken is de organisatorische inbedding functioneel, maar nog niet overal uitgewerkt in reguliere processen en systemen.

1.3 / Sturingsinformatie

Voor effectieve sturing beschikt de gemeente minimaal over twee vormen van informatie: financiële informatie en informatie over de effectiviteit van de uitvoering, zoals gegevens op hoofdlijnen over het cliëntenbestand. Deze combinatie is noodzakelijk om zowel budgettaire beheersing als inhoudelijke beleidssturing mogelijk te maken.

Een vergelijking met de kosten tijdens de eerdere samenwerking met SMZH is niet goed mogelijk, doordat vergelijkbare en consistente gegevens ontbreken. Dit neemt niet weg dat het voor de gemeente belangrijk is om te beschikken over overzichtelijke en bruikbare financiële sturingsinformatie. Uit de interviews blijkt dat de informatievoorziening over SEM is beïnvloed door meerdere systeemwisselingen. Waar eerder gebruik werd gemaakt van Aeolus en later X-Works, wordt momenteel gewerkt met C-Vision. Daarnaast wordt gebruikgemaakt van het hulpmiddel Cognos, dat gegevens uit deze systemen ontsluit en zichtbaar maakt in dashboards en rapportages. Hierdoor is veel gedetailleerde informatie beschikbaar. Tegelijkertijd is de informatie op hoofdlijnen beperkt en is vergelijking lastig, doordat de systemen verschillend zijn ingericht en gegevens anders zijn opgebouwd. Hierdoor is het inzichtelijk maken van ontwikkelingen complex.

De organisatie heeft nadrukkelijk de wens om te komen tot meer sturingsinformatie op bestuursniveau, onder meer door het ontwikkelen van duidelijke KPI's. Daarbij wordt gedacht aan inzicht in instroom en uitstroom binnen de verschillende onderdelen, het aantal cliënten per 1.000 inwoners (eventueel uitgesplitst per kern) en de gemiddelde duur van voorzieningen. Afhankelijk van landelijke ontwikkelingen en de mogelijkheden binnen de kaders van de AVG wordt tevens gestreefd naar meer integraal inzicht in het totale gebruik van voorzieningen binnen het sociaal domein.

De organisatie zet inmiddels stappen om dergelijke sturingsinformatie te ontwikkelen. Recent is een bestuurlijk dashboard over de periode januari tot en met november 2025 beschikbaar gekomen. Dit dashboard wordt momenteel handmatig samengesteld, waarbij een apart Excelbestand als tussenlaag wordt gebruikt. Er wordt gewerkt aan verdere ontwikkeling en automatisering van het dashboard, waarbij een externe BI-specialist is ingehuurd.

De eerste opzet van het dashboard geeft inzicht in kosten, begrotingsafwijkingen, het aantal unieke cliënten, uitstroomontwikkelingen, doorlooptijden van processen, en benoemt daarnaast risico's, trends en actiepunten. Het plan is om het dashboard eenmaal per kwartaal te bespreken in de stuurgroep Sociaal Domein, in aanwezigheid van de leidinggevendenden en de wethouder. Een bespreking in december is niet doorgegaan; een nieuwe bespreking staat gepland voor januari/februari. Deze toelichting is cruciaal, omdat de cijfers en grafieken zonder context onvoldoende basis bieden voor gerichte bestuurlijke sturing.

Het dashboard biedt potentie om tot een meer samenhangend beeld van de uitvoering te komen. Mits verder doorontwikkeld en periodiek gebruikt, kan het bijdragen aan versterking van de sturing op het cliëntenbestand en op de uitvoering in bredere zin.

Uit de gesprekken blijkt dat er de afgelopen jaren in beperkte mate gebruik is gemaakt van financiële informatie als actief sturingsinstrument voor de uitvoering. Dit baseert de Rekenkamer mede op het feit dat, ook na herhaald navragen, vooral losse beschikkingen en detailcijfers zijn aangeleverd, zonder een samenhangend en eenduidig overzicht. Daarbij is geconstateerd dat bedragen uit verschillende overzichten niet altijd met elkaar overeenkomen, wat het inzicht en de bruikbaarheid van de informatie beperkt. Aan het einde van het onderzoek is aangegeven dat beschikbare informatie periodiek is besproken op management- en bestuurlijk niveau en in ieder geval heeft bijgedragen aan bijsturing via begroting en bestuursrapportages.

Daarnaast blijkt uit de interviews dat binnen SEM veel kwalitatieve kennis aanwezig is over het cliëntenbestand. Deze kennis is vooral gebaseerd op persoonlijk contact en ervaring in de uitvoering. Medewerkers hebben daardoor goed zicht op individuele situaties en complexe casuïstiek. Tegelijkertijd zijn er weinig aanwijzingen voor structurele, organisatiebrede informatie over instroom, uitstroom, duur en complexiteit van ondersteuning. Het zicht op het cliëntenbestand is daarmee voornamelijk casusgericht en ervaringsmatig van aard, en slechts beperkt bruikbaar voor beleidsmatige of strategische sturing.

Sterke punten

- De organisatie beschikt over gedetailleerde uitvoeringsinformatie en zet stappen om deze te bundelen in een bestuurlijk dashboard.
- Er is veel kwalitatieve kennis aanwezig over het cliëntenbestand, gebaseerd op persoonlijk contact.

Aandachtspunten

- De informatie op hoofdlijnen is beperkt en door systeemwisselingen lastig vergelijkbaar, waardoor ontwikkelingen minder goed te duiden zijn.
- Financiële informatie en cliëntgegevens zijn nog onvoldoende samenhangend en eenduidig om structureel als sturingsinformatie te gebruiken.

1.4 / De informatievoorziening aan de raad

De informatievoorziening over SEM richting de gemeenteraad verloopt via de reguliere planning- en controlcyclus (P&C), waaronder de begroting, de bestuursrapportages (Burap), de jaarrekening en het accountantsverslag. In het accountantsverslag wordt de raad geïnformeerd over de uitkomsten van de interne controle op sociale uitkeringen en over de rechtmatigheid van de uitvoering. Bevindingen uit de managementletters 2023 en 2024 over de ontwikkeling van deze interne controles worden nader besproken in paragraaf 3.2.

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van het P&C-portaal van de gemeente Eijsden-Margraten (de begrotingsapp), om te beoordelen in hoeverre de beschikbare informatie voor raadsleden inzichtelijk is en of hiermee verantwoording wordt afgelegd. SEM is opgenomen binnen programma 1 Kwaliteit van leven, onder de paragraaf Inclusieve samenleving. Binnen dit onderdeel zijn drie speerpunten, gebaseerd op het coalitieprogramma 2022–2026, onderscheiden:

1. het continueren van vroegsignalering bij schuldenproblematiek;
2. het investeren in begeleiding van statushouders en nieuwkomers;
3. het actief begeleiden van inwoners via SEM naar werk of participatie.

Per speerpunt wordt een beknopte toelichting gegeven, gevolgd door een financieel overzicht. Dit overzicht is opgesteld volgens de gebruikelijke exploitatie-systematiek van gemeenten, waarbij uitgaven als negatieve bedragen en inkomsten/vergoedingen als positieve bedragen worden gepresenteerd. Het weergegeven bedrag per post betreft het saldo van lasten en baten binnen het betreffende begrotingsjaar. Positieve bedragen wijzen niet op het ontbreken van uitgaven, maar geven aan dat de ontvangen vergoedingen in dat jaar hoger waren dan de gerealiseerde lasten. Negatieve bedragen laten zien welk deel van de kosten per saldo ten laste van de gemeentelijke exploitatie is gekomen. Afwijkingen tussen begroting en realisatie kunnen het gevolg zijn van verschillen in uitvoering, autonome ontwikkelingen (zoals wetswijzigingen of onvoorziene veranderingen in de ondersteuningsbehoefte), evenals van administratieve of boekhoudkundige effecten, zoals aframingen, verrekeningen of voorzieningen. Daarbij geldt dat bij een kleine gemeente beperkte mutaties, zoals één uitkering meer of minder, relatief snel zichtbaar zijn in de financiële cijfers.

Ter illustratie zijn in tabel 1 de posten groter dan € 100.000 weergegeven op basis van de jaarrekeningen.

Tabel 1. Overzicht grootste posten SEM (bedragen x € 1.000)

Post (exploitatie)	Begroting 2023 (na wijz.)	Werkelijk 2023	Begroting 2024 (na wijz.)	Werkelijk 2024
Participatiewet	€ 577	€ 168	€ 773	€ -236
IOAW-uitkeringen	€ -219	€ -173	€ -168	€ -157
Loonkostensubsidie	€ -192	€ -202	€ -265	€ -207
Re-integratie	€ -337	€ -326	€ -393	€ -314
Oekraïne	€ -256	€ 1.262	€ 677	€ 994
Minima-regelingen	€ -265	€ -259	€ -336	€ -273
Bijzondere bijstand	€ -654	€ -673	€ -121	€ -78
Sociale werkvoorziening	€ -2.066	€ -2.058	€ -1.892	€ -1.950

De post **Participatiewet** laat in 2023 een positief saldo zien en in 2024 een negatief saldo. Deze omslag hangt samen met de saldering van uitgaven en rijksvergoedingen binnen één begrotingspost. In 2024 is het negatieve resultaat mede beïnvloed door een foutieve aframing in de tweede bestuursrapportage als gevolg van een systeemwissel, evenals door een verhoging van de voorziening debiteuren. Uit de toelichting in de jaarrekening volgt dat de realisatie zonder deze administratieve effecten binnen de financiële kaders zou zijn gebleven. Het verschil tussen beide jaren duidt daarmee niet op een inhoudelijke wijziging in beleid of uitvoering.

De posten **IOAW-uitkeringen** en **loonkostensubsidie** laten in beide jaren een relatief stabiel beeld zien, waarbij de realisatie dicht bij de begroting ligt. De verschillen tussen de jaren zijn beperkt en wijzen vooral op reguliere fluctuaties in het aantal gerechtigden en verstrekte subsidies, zonder aanwijzingen voor structurele afwijkingen.

Bij **re-integratie** is in beide jaren sprake van overschrijding ten opzichte van de begroting, waarbij het verschil in 2024 groter is dan in 2023. Dit is met name het gevolg van een tekort aan fte's.

De post **Oekraïne** laat in beide jaren een positief saldo zien, doordat gedurende het jaar aanvullende rijksmiddelen beschikbaar zijn gesteld voor de opvang van ontheemden. Deze positieve saldi hangen samen met de timing en omvang van externe financiering en duiden niet op een structureel financieel voordeel binnen SEM. Het resultaat op deze kostenplaats is per saldo neutraal, conform het raadsbesluit om overschotten te bestemmen in een reserve voor huisvesting. In 2024 zijn meer ontheemden opgevangen dan vooraf begroot, wat in combinatie met een hogere rijksvergoeding heeft geleid tot een positief verschil van circa € 300.000.

Bij **minima-regelingen** en **bijzondere bijstand** is sprake van overschrijding ten opzichte van de begroting, met name in 2024. Bij de minima-regelingen komt dit doordat in 2024 slechts een beperkt deel van de aanvragen is toegekend. Vanaf 2025 wordt overgestapt op ambtshalve toekenning, wat een wijziging in de uitvoeringswijze betekent. Bij de bijzondere bijstand is de overschrijding het gevolg van een beleidswijziging, waarbij is besloten de leefgeldten voor statushouders niet langer via bijstandsuitkeringen te verstrekken, maar via leningen van de Kredietbank, met borgstelling door de gemeente.

De **sociale werkvoorziening** vormt in beide jaren de grootste lastenpost binnen SEM. Dit komt mede door de structurele verliesgevendheid van de MTB, die door de aandeelhouders jaarlijks wordt gedekt. De realisatie ligt dicht bij de begroting, wat wijst op een relatief stabiel en voorspelbaar uitgavenpatroon. De verschillen tussen 2023 en 2024 zijn beperkt en passen binnen het reguliere karakter van deze voorziening.

De P&C-cyclus blijkt een geschikt instrument voor formele en financiële verantwoording over SEM. Deze cyclus biedt de raad inzicht in de rechtmatigheid van bestedingen, de financiële omvang en eventuele afwijkingen ten opzichte van de begroting. Tegelijkertijd laat de analyse zien dat interpretatie van deze informatie zonder nadere toelichting niet altijd duidelijk is. Met name bij saldoposten is aanvullende duiding nodig om onderscheid te kunnen maken tussen administratieve effecten, beleidskeuzes en ontwikkelingen in de uitvoering. Daarmee ondersteunt de P&C-cyclus de controlerende rol van de raad vooral op hoofdlijnen en achteraf.

Aanvullende informatievoorziening via RIB's

Daarnaast worden raadsinformatiebrieven (RIB's) ingezet bij bijzonderheden of op verzoek van de raad. Oorspronkelijk was het voornemen om de raad per kwartaal via een RIB Sociaal Domein te informeren. In de praktijk is deze frequentie teruggebracht naar twee keer per jaar, mede omdat een deel van dezelfde informatie al via de Burap wordt verstrekt. Deze aanpassing is pragmatisch tot stand gekomen en niet formeel vastgelegd, mede op basis van signalen van de raad dat dit voldoende zou zijn.

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de raadsinformatiebrieven in relatie tot SEM verstrekt aan de gemeenteraad.

Tabel 2. Overzicht Raadsinformatiebrieven (RIB's)

Jaar	Maand	Titel / onderwerp RIB	Beschrijving
2019	dec	Voorgenomen besluit uittreding SZMH	Toelichting voorgenomen besluit tot uittreding uit SZMH en gesprek over cafetariamodel
2020	apr	Aanpassing planning uittreding SZMH	Wijziging planning uittreding naar 1 juli 2021 i.p.v. 1 januari 2021
2021	jun	Voortgang implementatieplan SEM	Stand van zaken implementatie SEM (fase 1) en doorkijk naar fase 2 en 3, inclusief beleid en inburgering statushouders
2023	mei	RIB Sociaal Domein (SvZ)	Korte passage over Participatiewet: fusie ketenpartners, convenant beschermingsbewind en energietoeslag
2024	feb	RIB Sociaal Domein Q4 2023	Ontwikkelingen Participatiewet, nieuwe verordening, optimalisatie re-integratie, beschut werk en financiële cijfers (BUIG, inkomen)
2025	jan	RIB Visie re-integratieketen	Noodzaak herinrichting re-integratieketen en planvorming hiervoor
2025	okt	Regionale RIB aanbesteding maatschappelijke begeleiding statushouders	Uitkomst kort geding aanbesteding maatschappelijke begeleiding; gunning aan Refugee Team blijft in stand

Op basis van de beschikbare documenten zijn drie RIB's Sociaal Domein aangetroffen: in mei 2023, februari 2024 (over Q4 2023) en januari 2025. Andere kwartaalrapportages zijn niet teruggevonden. Dit wijst erop dat de beoogde kwartaalfrequentie in de praktijk niet structureel is gevolgd en dat de informatievoorziening over het sociaal domein, waaronder SEM, vooral ad hoc en thematisch van karakter is geweest.

Raadsvragen

Wanneer de raad vragen stelt, worden deze via de griffie gebundeld en beantwoord door een combinatie van teamcoördinator, beleidsmedewerker en business controller. In het afgelopen jaar zijn circa 300 raadsvragen gesteld over het sociaal domein, waarvan ongeveer 50 tot 55 betrekking hadden op SEM. Deze vragen hadden vooral een uitvoerend en informerend karakter, bijvoorbeeld over de rol van de Kredietbank bij schuldhulpverlening. Beleidsmatige of bijsturvingsvragen kwamen minder vaak voor.

Uit de interviews blijkt dat SEM voor de raad geen zwaar debatonderwerp vormt. In vergelijking met Jeugd en Wmo, waar de grootste financiële uitgaven liggen, worden over SEM relatief weinig inhoudelijke of financiële vragen gesteld. De portefeuillehouder geeft aan dat de gestelde vragen vooral uit interesse voortkomen en niet gericht zijn op bijsturing.

Sterke punten

- SEM is structureel opgenomen in de reguliere P&C-cyclus. De financiële omvang en belangrijkste uitgavenposten binnen SEM zijn inzichtelijk weergegeven.

- Afwijkingen tussen begroting en realisatie worden in de jaarrekening toegelicht.
- De raad wordt geïnformeerd over rechtmatigheid en interne controle via het accountantsverslag.
- De ambtelijke informatieketen functioneert, waarbij raadvragen inhoudelijk worden beantwoord.

Aandachtspunten

- De presentatie van saldogposten maakt de financiële informatie zonder nadere toelichting niet altijd eenduidig te interpreteren.
- Duiding van financiële afwijkingen richting de raad vindt vooral plaats via de reguliere P&C-momenten en daarmee grotendeels achteraf.
- De inzet van raadsinformatiebrieven over het sociaal domein is niet structureel en volgt geen vaste frequentie. Hierdoor ondersteunt de beschikbare informatie de raad vooral bij signalering en in mindere mate bij de controlerende rol.

1.5 / Samenvattend

Geconcludeerd kan worden dat het beleid voor inkomensondersteuning en participatie inhoudelijk stevig en actueel is en recent is samengebracht in één integrale Verordening Sociaal Domein. De verordening is toegankelijk opgesteld, sluit aan bij landelijke wetgeving en regionale afspraken en ondersteunt een mensgerichte uitvoering met ruimte voor maatwerk. Tegelijkertijd wordt de beleidsruimte voor lokale accenten terughoudend benut, waardoor de doelstelling om via SEM meer lokale beleidsvrijheid en directe sturingsmogelijkheden te realiseren beperkt zichtbaar is. Voor inburgering ontbreekt een expliciete, samenhangende beleidsvisie; de opvang van Oekraïense vluchtelingen valt grotendeels buiten de verordening en wordt beheersmatig en tijdelijk uitgevoerd. Daarnaast is door een eerdere periode zonder beleidsmedewerker nog niet elk beleidsonderdeel volledig uitgewerkt en vraagt de tijdige vertaling van landelijke wetwijzigingen (zoals de Participatiewet in Balans) blijvende aandacht.

Organisatorisch is SEM duidelijk gepositioneerd binnen het sociaal domein en kenmerken korte lijnen en een hands-on werkwijze de uitvoering. De kleinschaligheid en samenwerking binnen het team ondersteunen maatwerk en snelle afstemming tussen beleid, uitvoering en bestuur. Tegelijkertijd is de uitvoering op onderdelen kwetsbaar door de concentratie van specialistische taken bij individuele medewerkers en de nog onvolledige vastlegging en borging van werkprocessen en werkinstructies. Voor taken, zoals inburgering en de opvang van Oekraïense vluchtelingen, is de inbedding functioneel maar nog niet overal structureel verankerd in reguliere processen, systemen en personele spreiding.

De organisatie beschikt over veel gedetailleerde informatie uit uitvoeringssystemen en werkt aan het ontwikkelen van bestuurlijke sturingsinformatie, onder meer via KPI's en een (handmatig samengesteld) bestuurlijk dashboard dat verder wordt doorontwikkeld en geautomatiseerd. Tegelijkertijd is de informatie op hoofdlijnen nog beperkt en is samenhang en vergelijkbaarheid van informatie bemoeilijkt door systeemwisselingen en verschillen in gegevensopbouw.

Richting de raad is de informatievoorziening formeel goed geregeld via de reguliere P&C-cyclus en wordt inzicht geboden in rechtmatigheid, financiële omvang en afwijkingen. Deze informatie is echter grotendeels verantwoordend van aard en vraagt zonder nadere toelichting om interpretatie, met name bij saldogposten en incidentele afwijkingen. Tussentijdse duiding en inzicht in de betekenis van ontwikkelingen voor beleid en uitvoering zijn beperkt. Aanvullende informatie via raadsinformatiebrieven vindt plaats, maar is niet structureel en volgt geen vaste frequentie. Daarmee ondersteunt de huidige informatievoorziening de controlerende rol van de raad vooral ad hoc en thematisch.

2

De uitvoering in beeld

In dit hoofdstuk beantwoorden wij de volgende deelvragen op basis van interviews en documentenanalyse.

3. Hoe geeft de gemeente in het contact met de klant inhoud aan het beleid en de geest van de wet?
4. In welke mate biedt SEM ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke situatie van inwoners?
5. In welke mate werkt SEM samen met Wmo en Jeugdwet, en leidt dit tot een meer integrale benadering van inwoners?
6. In welke mate draagt de begeleiding van SEM bij aan duurzame uitstroom naar werk, scholing of maatschappelijke participatie?

2.1 / Praktijk van de dienstverlening

Uit de interviews komt naar voren dat SEM zich ten opzichte van de voormalige uitvoeringsorganisatie SMZH vooral onderscheidt in de wijze waarop de dienstverlening in de praktijk wordt gebracht. Uit de interviews komt een consistent beeld naar voren van een uitvoering die sterk is gericht op nabijheid, maatwerk en handelen in de geest van de wet. Tegelijkertijd wordt door meerdere geïnterviewden onderkend dat de Participatiewet een dwingend karakter heeft en beperkte formele ruimte biedt voor afwijking.

De uitvoering wordt door zowel medewerkers als de portefeuillehouder als zorgvuldig en betrokken ervaren. Kenmerkend voor SEM is de kleinschaligheid van het team, waardoor medewerkers vrijwel alle cliënten persoonlijk kennen. Deze nabijheid draagt bij aan een laagdrempelige en benaderbare dienstverlening: klantmanagers zijn goed bereikbaar voor inwoners en er is ruimte om actief mee te denken over oplossingen binnen de geldende kaders. Medewerkers geven aan dat zij zich houden aan de regels, maar waar nodig zoeken naar mogelijkheden om binnen de geest van de wet te handelen, mits dit goed gemotiveerd wordt vastgelegd. Tegelijkertijd vraagt deze nabijheid om blijvende professionaliteit en alertheid. Persoonlijke kennis van cliënten kan bijdragen aan zorgvuldige besluitvorming, maar vereist ook dat objectiviteit en rechtmatigheid voortdurend worden bewaakt.

In vergelijking met andere, grotere uitvoeringsorganisaties wordt de uitvoering in Eijsden-Margraten als persoonlijker en minder geautomatiseerd omschreven. Waar bij grotere organisaties processen en besluiten sterk digitaal en gestandaardiseerd zijn ingericht, kiest SEM bewust voor een meer flexibele benadering met ruimte voor maatwerk. Deze aanpak wordt door geïnterviewden als beter passend ervaren voor kwetsbare doelgroepen die minder digitaal vaardig zijn. Tegelijkertijd vraagt deze manier van werken meer tijd en inzet van klantmanagers, met name bij het voeren van regie op complexe casuïstiek.

Volgens inschatting van geïnterviewden gaat het om circa 1.000 huishoudens die mogelijk aanspraak kunnen maken op ondersteuning. Dit betreft ongeveer 290 uitkeringsgerechtigden, circa 400 huishoudens die gebruik hebben gemaakt van de energietoeslag en een geschatte groep van ongeveer 300 huishoudens die zich niet actief meldt, maar mogelijk wel aanspraak zou kunnen maken. Deze schaalgrootte maakt het mogelijk om dicht op de uitvoering te zitten en ontwikkelingen in het uitkeringsbestand nauwgezet te volgen.

In de uitvoering wordt gewerkt met het systeem C-Vision. Daarnaast wordt Engage gebruikt als naslagwerk waarin werkprocessen zijn beschreven. Medewerkers geven aan dat zij recent aanvullend zijn getraind, onder meer op nieuwe wetgeving zoals de Participatiewet in Balans.

Maatwerk en persoonlijke situatie

Op basis van de interviews wordt beschreven in hoeverre binnen SEM maatwerk wordt geboden en de dienstverlening wordt aangepast aan de persoonlijke situatie van inwoners. Daarbij is in de gesprekken expliciet gevraagd hoe beide begrippen worden gedefinieerd, om na te gaan of sprake is van gedeelde begripsvorming.

Uit de interviews komt een breed gedeeld beeld naar voren dat maatwerk wordt opgevat als het bewust zoeken naar oplossingen binnen de grenzen van wet- en regelgeving, wanneer standaardtoepassing van regels in individuele

Voorbeeld maatwerk

Bij een inwoner kwamen meerdere signalen van huurachterstand binnen. De problematiek speelde al langere tijd en werd versterkt door persoonlijke omstandigheden, waaronder verslavingsproblematiek en het wegvallen van een eigen bedrijf. Het risico op huisuitzetting was reëel. SEM heeft in deze situatie gekozen voor maatwerk door samen met de cliënt en diens familie een integraal plan op te stellen. Daarbij zijn budgetbeheer via de Kredietbank, begeleiding richting een afkicktraject en onderzoek naar algemene bijstand ingezet. Deze intensieve aanpak vergde meerdere weken, maar voorkwam huisuitzetting en verdere escalatie van de problematiek.

situaties tot onwenselijke of onredelijke uitkomsten zou leiden. Met name binnen inkomensondersteuning is de formele ruimte voor maatwerk beperkt vanwege dwingende landelijke regelgeving. Toch geven meerdere geïnterviewden aan dat in uitzonderlijke en schrijnende situaties maatwerk mogelijk en noodzakelijk wordt geacht, bijvoorbeeld bij dreigende huisuitzetting of acute financiële problemen. Zie ook de kaders met voorbeelden.

Het aanpassen van de dienstverlening aan de persoonlijke situatie wordt door geïnterviewden onderscheiden van maatwerk en vaker als onderdeel van de reguliere uitvoering beschouwd. Waar maatwerk vooral wordt gezien als een uitzonderlijke, op maat gemaakte oplossing, gaat het bij aanpassing aan de persoonlijke situatie om het afstemmen van de uitvoering op de concrete omstandigheden van de cliënt, zoals gezinssamenstelling, gezondheid, belastbaarheid of levensfase.

Voorbeeld persoonlijke omstandigheden

Een inwoner met een uitkering ontving van zijn ouders een kleine vergoeding voor het tijdelijk opvangen van hun hond. Formeel geldt deze vergoeding als inkomen. SEM heeft in dit geval bewust gekozen voor een coulante benadering, omdat het om een beperkt bedrag ging en de vergoeding een informele, ondersteunende aard had. De afweging is vastgelegd en gemotiveerd, waarbij is gehandeld binnen de geest van de wet om onnodige financiële druk te voorkomen.

De voorbeelden laten ook zien dat in de praktijk maatwerk en het aanpassen aan de persoonlijke situatie regelmatig in elkaar overlopen. Maatwerk ontstaat vaak juist vanuit een zorgvuldige afstemming op de individuele omstandigheden van de cliënt.

Essentieel voor het kunnen aanbieden van maatwerk en het goed kunnen afstemmen op individuele omstandigheden is persoonlijk contact. In de interviews wordt aangegeven dat het streven is om alle cliënten periodiek, idealiter jaarlijks, in beeld te hebben. In de praktijk is dit echter niet structureel gerealiseerd. Na de start van SEM in 2023 zijn vrijwel alle cliënten eenmalig gezien, omdat de gemeente toen vanaf nul begon en cliënten overnam van SMZH. In de jaren daarna is dit streven niet systematisch doorgezet. Er was geen uitgewerkt uitvoeringsplan waarin was vastgelegd welke cliënten wanneer opnieuw zouden worden gezien, noch vond structurele monitoring plaats op de realisatie hiervan. Hierdoor is niet inzichtelijk in hoeverre cliënten jaarlijks in beeld zijn gebleven en is de opvolging afhankelijk geweest van individuele afwegingen en signalen uit de uitvoering.

Integraliteit met Jeugd of Wmo

Hier wordt beschreven in welke mate sprake is van samenwerking van SEM met Jeugd of Wmo. In de interviews is gevraagd hoe deze samenwerking in de praktijk vorm krijgt en of een inschatting kan worden gemaakt van het aandeel cliënten dat integraal wordt ondersteund. Dit omdat een van de belangrijke doelstellingen van SEM is om de samenwerking binnen het sociaal domein te versterken. De invoering van de integrale verordening wordt daarbij door meerdere geïnterviewden genoemd als een belangrijke randvoorwaarde. In de eerste jaren na de oprichting van SEM (2023–2024) werd in de uitvoering nog gewerkt binnen het bestaande beleidskader van SMZH. De integrale verordening biedt meer ruimte om vanuit één samenhangend perspectief naar de situatie van inwoners te kijken.

In de praktijk blijkt dat problematiek op verschillende leefgebieden regelmatig samenkomt. Bij een bijstandsaanvraag kan bijvoorbeeld blijken dat ook Wmo-ondersteuning nodig is of dat er jeugdproblematiek speelt. In complexe situaties wordt volgens klantmanagers en andere uitvoerende medewerkers actief samengewerkt met collega's binnen het sociaal domein. Door de kleinschaligheid van de organisatie en de fysieke nabijheid binnen de afdeling Samenleving kunnen medewerkers elkaar snel vinden en kan samenwerking laagdrempelig plaatsvinden. Tegelijkertijd geven sommige geïnterviewden aan dat deze integrale werkwijze aan de voorkant van de dienstverlening, bij de intake, niet structureel is geborgd. Daarnaast is er geen proces waarin overlap tussen voorzieningen systematisch wordt vastgelegd of gemonitord. Hierdoor is het lastig om precies aan te geven hoe vaak integrale casuïstiek voorkomt, zo geven geïnterviewden aan.

Aanvullend is gekeken naar landelijke cijfers uit *Waar staat je gemeente* over het gebruik van voorzieningen binnen het sociaal domein. Deze cijfers laten zien dat het merendeel van de huishoudens in Eijsden-Margraten ondersteuning ontvangt vanuit één terrein. In de periode 2021–2024 ontvangt gemiddeld circa 120 tot 140

huishoudens per 1.000 uitsluitend Wmo-ondersteuning, terwijl dit voor alleen de Participatiewet en alleen Jeugd aanzienlijk lager ligt. De overlap tussen de Participatiewet en Wmo, Jeugd of een combinatie daarvan blijft beperkt: combinaties van twee of drie voorzieningen betreffen telkens slechts enkele huishoudens per 1.000 en laten over de jaren geen duidelijke toename zien¹. Dit bevestigt het beeld uit de interviews dat integrale casuïstiek binnen het sociale domein wel voorkomt, maar qua omvang beperkt is en geen groeiende categorie vormt.

Een aandachtspunt dat in meerdere interviews terugkomt, betreft de rol van privacywetgeving (AVG) bij de samenwerking. Hoewel de portefeuillehouder aangeeft dat informatiedeling binnen één gemeentelijke organisatie mogelijk moet zijn wanneer dit noodzakelijk is voor goede ondersteuning van inwoners, ervaren medewerkers in de praktijk onzekerheid over wat wel en niet is toegestaan. Deze terughoudendheid maakt dat informatie niet altijd vanzelfsprekend wordt gedeeld, wat de integrale aanpak kan vertragen of beperken.

De praktijk laat zien dat samenwerking binnen het sociaal domein in Eijsden-Margraten in individuele gevallen goed tot stand komt, mede dankzij de integrale verordening, korte lijnen en de kleinschaligheid van de organisatie. Tegelijkertijd is deze samenwerking nog onvoldoende structureel geborgd in processen zoals intake en monitoring, en wordt zij in de uitvoering begrensd door onzekerheid over de toepassing van privacyregels.

Sterke punten

- Kleinschalige uitvoering met korte lijnen, waardoor afgestemd wordt op de persoonlijke situatie.
- Medewerkers handelen bewust binnen de geest van de wet en zoeken, waar nodig, ruimte voor maatwerk binnen wettelijke kaders.
- Flexibele uitvoeringspraktijk die passend is voor kwetsbare doelgroepen.

Aandachtspunten

- De toepassing van maatwerk is in belangrijke mate afhankelijk van professionele afwegingen van individuele medewerkers.
- Het uitgangspunt om cliënten jaarlijks in beeld te hebben is niet structureel geborgd. Een uitvoeringsplan en monitoring op de realisatie hiervan ontbreken.
- Integrale samenwerking is in de praktijk aanwezig, maar niet structureel geborgd in intake en monitoring.
- Onzekerheid over de toepassing van privacywetgeving (AVG) belemmert in sommige gevallen het delen van informatie en daarmee de integrale aanpak.

2.2 / Uitstroom en zelfredzaamheid

De mate waarin cliënten binnen SEM uitstromen naar werk, scholing of maatschappelijke participatie verschilt sterk per cliëntgroep. Uit de interviews komt een grove driedeling naar voren binnen het cliëntenbestand: circa een kwart van de cliënten komt binnen 2,5 jaar in beweging richting uitstroom, circa een kwart heeft langdurig (meer dan 2,5 jaar) intensieve ondersteuning nodig en voor ongeveer de helft van de cliënten is uitstroom naar werk of scholing niet realistisch. Deze laatste groep wordt ook wel aangeduid als het zogenoemde granieten bestand.

Ter aanvulling hierop heeft de Rekenkamer een eigen analyse uitgevoerd op het cliëntenbestand per 15 oktober 2025, op basis van gegevens die door klantmanagers worden bijgehouden. Deze analyse is uitgevoerd omdat het dashboard Participatie/Werk van Cognos ten tijde van het onderzoek nog in ontwikkeling was en hieruit nog niet alle relevante gegevens beschikbaar waren. De analyse biedt een nadere duiding van de samenstelling van de doelgroep en de mogelijkheden voor uitstroom.

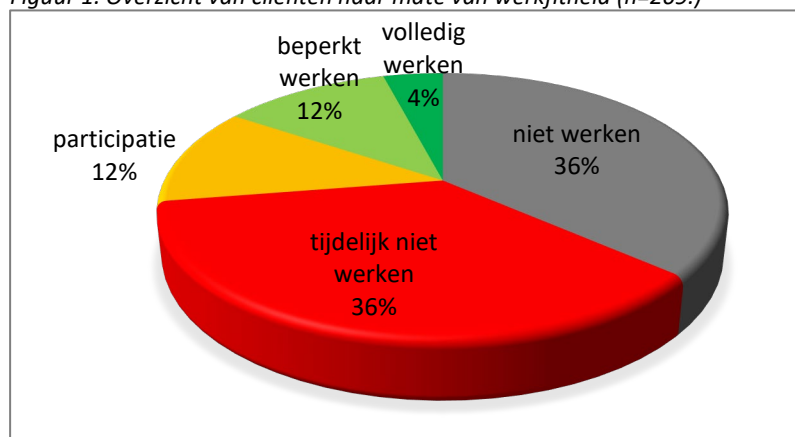
¹ Bron: CBS, *Gebruik voorzieningen sociaal domein; huishoudens met voorzieningen naar aantal en soort voorziening* (via *Waar staat je gemeente*), Eijsden-Margraten, 2021–2024.

Het bestand omvatte op dat moment 311 personen, waarvan 278 uitkeringsgerechtigde cliënten en 25 niet-uitkeringsgerechtigden. Van de uitkeringsgerechtigde cliënten is 29% Arabisch sprekend en 69% Nederlands of anders sprekend. Dit wijst op een substantieel aandeel cliënten voor wie taalbeheersing en inburgering mogelijk een rol spelen in het traject richting participatie of werk. De verdeling naar geslacht binnen het uitkeringsbestand is nagenoeg gelijk: 49% man, 49% vrouw en bij 2% is het geslacht onbekend of niet vastgelegd.

Wat betreft nationaliteit bestaat het bestand voor 70% uit personen met de Nederlandse nationaliteit. Daarnaast vormen Syrische cliënten met 10% de grootste groep daarbuiten, gevolgd door Eritrese cliënten (4%). Bij 9% is de nationaliteit onbekend. De overige nationaliteiten komen in zeer beperkte aantallen voor. Deze diversiteit onderstreept dat de doelgroep heterogeen is en dat trajecten richting participatie sterk kunnen verschillen in aard en complexiteit.

Een belangrijk aanknopingspunt voor het inschatten van de uitstroompotentie is de geregistreerde werkfitheid. Deze is weergegeven in het cirkeldiagram. Niet-uitkeringsgerechtigden zijn hierbij buiten beschouwing gelaten. Daarnaast was voor een beperkt aantal cliënten op de peildatum geen werkfitheid geregistreerd, waardoor de figuur betrekking heeft op een momentopname van 269 cliënten.

Figuur 1. Overzicht van cliënten naar mate van werkfitheid (n=269.)



Uit de figuur blijkt dat 36% van de cliënten is ingedeeld in de categorie grijs en 36% in rood. Deze groepen hebben een grote afstand tot werk of participatie en zijn volledig dan wel tijdelijk en/of deels ontheven van de arbeidsplicht. Het betreft hier cliënten met structureel beperkte uitstroommogelijkheden. Daarnaast valt 12% van de cliënten in de categorie geel en 12% in lichtgroen, wat duidt op enige ontwikkelpotentie richting participatie of werk. Slechts 4% van de cliënten is als groen aangemerkt en daarmee relatief dichtbij uitstroom naar regulier werk.

Deze verdeling bevestigt het beeld uit de interviews dat slechts een beperkt deel van het cliëntenbestand op korte termijn perspectief heeft op uitstroom, terwijl voor een groot deel de inzet primair gericht is op stabilisatie en maatschappelijke participatie.

Het inzicht in uitstroomresultaten is nog beperkt. Hoewel de werkfitheid van cliënten wordt vastgesteld en geregistreerd, wordt deze informatie nog niet structureel benut voor monitoring en rapportage op hoofdlijnen. Zoals toegelicht in paragraaf 1.3 waren in januari 2026 de dashboardgegevens beschikbaar tot en met november 2025. Uit deze cijfers blijkt dat het aantal uitkeringen gedurende het jaar is gedaald en dat er relatief veel uitstroom naar werk plaatsvindt, waardoor instroom en uitstroom elkaar momenteel grotendeels in evenwicht houden. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat uitstroomcijfers lastig te duiden zijn, onder meer door het zogenaamde draaideureffect, waarbij cliënten na uitstroom opnieuw instromen.

De gemeente is sinds 2023 bezig het cliëntenbestand beter in beeld te brengen. Daarmee is een inhaalslag gemaakt ten opzichte van de periode vóór SEM, waarin met name de groep cliënten zonder uitstroommogelijkheden weinig aandacht kreeg. Het gaat om cliënten met structurele belemmeringen, zoals leeftijd, beperkte capaciteiten of complexe sociaal-maatschappelijke problematiek, voor wie uitstroom naar werk of scholing niet realistisch is. Voor deze groep ligt de nadruk niet op uitstroom, maar op stabiliteit, contact houden en waar mogelijk activering in de vorm van maatschappelijke participatie, om te voorkomen dat zij uit beeld raken of in sociaal isolement terechtkomen.

Voor cliënten zonder uitstroombmogelijkheden vindt momenteel gemiddeld eens per twee jaar contact plaats. De ambitie is om ook deze groep minimaal jaarlijks te spreken. Deze ontwikkeling hangt samen met het afscheid van het klassieke heronderzoek, dat primair was gericht op rechtmatigheid en door deze cliënten vaak als belastend werd ervaren. De gemeente verkent hoe jaarlijkse contactmomenten zo kunnen worden ingericht dat zowel toezicht als mensgericht contact worden geborgd. Met de invoering van de Participatiewet in Balans per 1 januari krijgt dit extra urgentie, aangezien alle cliënten een nieuwe beschikking moeten ontvangen en de focus verschuift van sociale activering naar bredere maatschappelijke participatie.

De rol van het (nieuw te vormen) sociaal ontwikkelbedrijf is hierin van belang, met name binnen de re-integratieketen. Verwacht wordt dat de re-integratieconsultant een centrale positie gaat innemen en dat betere data-analyse mogelijk wordt. Tegelijkertijd geven geïnterviewden aan dat de samenwerking met regionale uitvoeringsorganisaties, zoals Annex, MTB en Podium24, niet altijd als passend wordt ervaren. De werkwijze wordt als gestandaardiseerd en afstandelijk omschreven, waardoor cliënten zich soms als 'nummer' behandeld voelen. In situaties waarin deze aanpak onvoldoende aansluit, zoekt SEM alternatieve samenwerkingspartners, zoals Labor, die werken vanuit een bredere en meer mensgerichte benadering. Dit sluit beter aan bij de visie van SEM en leidt volgens betrokkenen vaker tot stappen richting participatie.

Daarmee is sprake van een uitvoeringspraktijk waarin kwetsbare groepen beter in beeld zijn gebracht, maar waarin het inzicht in uitstroom en zelfredzaamheid nog beperkt en gefragmenteerd is. De verdere doorontwikkeling van sturingsinformatie, de invoering van nieuwe wettelijke kaders en de inrichting van de re-integratieketen zijn bepalend voor het versterken van sturing en verantwoording op dit thema.

Sterke punten

- Sinds 2023 wordt het cliëntenbestand gericht in beeld gebracht, inclusief cliënten met beperkte uitstroombmogelijkheden.
- De benadering van cliënten zonder uitstroomperspectief verschuift van rechtmatigheidscontrole naar contact, stabiliteit en participatie.

Aandachtspunten

- Sturingsinformatie over uitstroom en zelfredzaamheid is nog beperkt beschikbaar en wordt nog niet structureel benut.
- Contactmomenten met cliënten zonder uitstroombmogelijkheden zijn nog niet structureel geborgd.
- De samenwerking met regionale uitvoeringsorganisaties sluit niet in alle gevallen aan bij de mensgerichte werkwijze van SEM.

2.3 / Samenvattend

De uitvoering van SEM wordt gekenmerkt door een kleinschalige en betrokken werkwijze, met korte lijnen, persoonlijke kennis van cliënten en aandacht voor individuele situaties binnen de geldende wettelijke kaders. Deze manier van werken sluit goed aan bij kwetsbare doelgroepen en maakt het mogelijk om dicht op de uitvoering te zitten. Tegelijkertijd is de uitvoering in belangrijke mate gebaseerd op individuele medewerkers en informele werkwijzen. Het periodiek en structureel in beeld houden van cliënten is nog niet volledig geborgd, evenals de vastlegging en monitoring van keuzes in de uitvoering.

De samenwerking binnen het sociaal domein komt in individuele gevallen goed tot stand, mede door de integrale verordening en de kleinschalige organisatie. Deze integrale werkwijze is echter nog niet structureel verankerd in processen zoals intake en monitoring en wordt in de uitvoering mede beïnvloed door onzekerheid over de toepassing van privacywetgeving.

Wat betreft uitstroom en zelfredzaamheid laat het cliëntenbestand een sterk gedifferentieerd beeld zien. Slechts een beperkt deel van de cliënten heeft op korte termijn perspectief op uitstroom naar werk, terwijl voor een groot deel de inzet primair gericht is op stabilisatie en maatschappelijke participatie. Sinds de start van SEM is een duidelijke inhaalslag gemaakt in het beter in beeld brengen van cliënten zonder uitstroombmogelijkheden. Tegelijkertijd is het

inzicht in uitstroomresultaten en zelfredzaamheid nog in ontwikkeling en wordt beschikbare informatie nog beperkt benut als structurele sturingsinformatie.

De verdere ontwikkeling van sturingsinformatie, de invoering van nieuwe wettelijke kaders en de inrichting van de re-integratieketen zijn daarmee belangrijke randvoorwaarden voor het versterken van sturing, samenhang en verantwoording binnen de uitvoering van SEM.

3

De praktijk gespiegeld

Dit hoofdstuk spiegelt de bevindingen uit hoofdstuk 2 aan het perspectief van cliënten en beantwoordt de onderstaande deelvragen. Dit gebeurt op basis van reeds uitgevoerde onderzoeken en twee door de Rekenkamer uitgevoerde onderzoeken, namelijk een dossieranalyse en een cliëntervaringsonderzoek.

3. Hoe geeft de gemeente in het contact met de klant inhoud aan het beleid en de geest van de wet?
4. In welke mate biedt SEM ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke situatie van inwoners?
5. In welke mate werkt SEM samen met Wmo en Jeugdwet, en leidt dit tot een meer integrale benadering van inwoners?
6. In welke mate draagt de begeleiding van SEM bij aan duurzame uitstroom naar werk, scholing of maatschappelijke participatie?
7. Hoe beleven uitkeringsontvangers de dienstverlening van SEM en hoe percipiëren zij het beleid waarin zelfredzaamheid centraal staat?

3.1 / Terugblik op eerdere onderzoeken

Cliëntervaringsonderzoek 2022

In 2022 heeft I&O Research in opdracht van de gemeente Eijsden-Margraten een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder 26 inwoners met een uitkering op grond van de Participatiewet. Uit dit onderzoek blijkt dat cliënten overwegend positief zijn over de ondersteuning die zij via Sociale Zaken (SEM) ontvangen. Driekwart van de respondenten (75%) gaf aan dat er naar hen werd geluisterd en zeven op de tien (70%) dat samen met de medewerker naar een oplossing werd gezocht. Twee derde (67%) van de cliënten ervoer dat zij dankzij de ondersteuning beter in staat waren om dagelijkse activiteiten uit te voeren, terwijl 63% aangaf dat hun kwaliteit van leven was verbeterd. Een vergelijkbaar aandeel (70%) meldde een toename in zelfredzaamheid. Deze bevindingen wijzen op een positief effect van de geboden ondersteuning op het functioneren en welzijn van cliënten.

De algemene tevredenheid over de dienstverlening van SEM was eveneens hoog: 77% van de cliënten beoordeelde de dienstverlening met een voldoende of een goed, terwijl 23% een onvoldoende gaf. De overgang van SZMH naar SEM per 1 juli 2021 werd door 63% van de cliënten positief beoordeeld; 38% was hierover minder tevreden. Samenvattend laat het onderzoek zien dat de meeste cliënten tevreden waren over de persoonlijke benadering en de ervaren effecten van de ondersteuning. Tegelijkertijd werden aandachtspunten genoemd ten aanzien van de communicatie en de continuïteit van de dienstverlening. Omdat na 2022 geen tussentijdse metingen zijn uitgevoerd, heeft de Rekenkamer in 2025 een telefonisch cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd (zie paragraaf 3.3).

Interne controles

Uit de managementletter 2023 bleek dat de interne controlewerkzaamheden rondom sociale uitkeringen verbetering behoeften. Zo ontbrak bij de uitgevoerde controles een duidelijke conclusie over de rechtmatigheid, zowel op

dossierniveau als op totaalniveau. Daarnaast richtten de controles zich uitsluitend op nieuwe aanvragen, waardoor bestaande dossiers buiten beschouwing bleven. Het management herkende deze bevindingen.

In de managementletter 2024 wordt vastgesteld dat de interne controlewerkzaamheden zijn verbeterd. Er is een duidelijke aansluiting aangebracht tussen de financiële administratie en de subadministraties binnen het sociaal domein en de controles zijn uitgebreid naar bestaande dossiers. Tegelijkertijd wordt geconstateerd dat niet alle getoetste dossiers volledig waren gevuld met relevante stukken en dat het interne controledossier zelfstandiger en vollediger moet worden opgebouwd. Deze aandachtspunten zijn opgenomen als verbeteracties voor de volgende controleperiode.

De Rekenkamer heeft de interne controles niet opnieuw uitgevoerd, maar deze wel verkend. De interne controle is primair gericht op rechtmatigheid, terwijl in dit Rekenkameronderzoek de focus ligt op effectiviteit en het behalen van beleidsdoelstellingen. Daarnaast heeft de Rekenkamer de indruk dat de interne controles consistent worden uitgevoerd en dat herhaling van deze controles weinig zou toevoegen.

Tabel 3. Aantal uitgevoerde interne controles per uitkering.

Uitkering	2023	2024	2025
Participatiewet	12	18	10
Bijzondere bijstand	5	2	1
Minima	12	1	1
IOW	3	1	1
BBZ	4	1	0
Re-integratie	6	2	1
Totaal	42	25	14

Alle onderzochte dossiers zijn als rechtmatig beoordeeld. De toetsing is breed opgezet, met aandacht voor procedure, rechtmatigheid, besluitvorming, tijdigheid, uitbetaling, verplichtingen, terugvordering, administratieve verwerking en dossieropbouw. Wel valt op dat het aantal uitgevoerde controles in de afgelopen jaren is afgenomen. Gezien de intensiteit van de toetsing en de benodigde tijd per controle is deze afname verklaarbaar.

De Rekenkamer ziet enkele aandachtspunten in de inrichting van het controleproces. Ten eerste wordt aanbevolen om minder gedetailleerd op persoonsniveau te toetsen, met het oog op privacybescherming. Toetsing zonder zichtbare persoonsgegevens kan bijdragen aan een meer onafhankelijke en neutrale beoordeling. Daarnaast vindt binnen de interne controle momenteel geen expliciete toetsing plaats op AVG-vereisten, terwijl het vermoeden bestaat dat hier nog verbeterpotentieel ligt.

Ten tweede is er ruimte voor versterking van de interne beheersing en processturing. Dit betreft zowel de inrichting van de uitkeringsprocessen, gericht op het structureel voorkomen van fouten, als de opzet van het interne controleproces zelf, dat efficiënter kan worden ingericht. Van belang is daarbij dat bevindingen niet alleen worden vastgelegd, maar ook structureel worden teruggekoppeld naar beleid en uitvoering.

Ten derde is niet duidelijk geworden hoe binnen de interne controle wordt omgegaan met mogelijke fraudesignalen. De huidige controles vinden steekproefsgewijs plaats. De Rekenkamer ziet mogelijkheden om, aanvullend hierop, een meer risicogestuurde benadering te hanteren, waarbij specifieke risico's gericht worden meegenomen in de interne controle.

SiSA

Tot slot is er nog de verantwoording van de gemeente aan het Rijk via het systeem Single Information, Single Audit (SiSA). Nagegaan wordt of de middelen zijn besteed aan vooraf vastgestelde doelen en voorwaarden. Via SiSa legt het college jaarlijks, als onderdeel van de jaarrekening, verantwoording af over de besteding en rechtmatigheid van deze specifieke uitkeringen. De gemeentelijke accountant controleert deze verantwoording, waarna het Rijk hierop toeziet. De SiSA-verantwoording is primair gericht op financiële rechtmatigheid en naleving van uitvoeringsregels.

Uit de SiSA-verantwoording over 2023 en 2024 voor regelingen binnen participatie, inburgering en opvang blijkt dat de middelen overwegend rechtmatig zijn besteed en conform de geldende voorwaarden zijn verantwoord. Tegelijkertijd biedt de SiSa-verantwoording beperkt inzicht in de samenhang, doelmatigheid en maatschappelijke effecten van de ingezette middelen. Jaar-op-jaar vergelijkbaarheid is daarbij niet altijd vanzelfsprekend, doordat regelingen in verschillende jaren anders zijn gepresenteerd.

Sterke punten

- De interne controles zijn ten opzichte van 2023 verbeterd. De toetsing is verbreed en omvat zowel nieuwe aanvragen als bestaande dossiers.
- Alle onderzochte dossiers zijn bij de interne controle en bij SiSA als rechtmatig beoordeeld.

Aandachtspunten

- De huidige toetsing vindt op persoonsniveau en in detail plaats, er is geen expliciete toetsing op AVG-vereisten.
- De interne beheersing en processturing zijn beperkt ingericht op het structureel voorkomen van fouten en het systematisch terugkoppelen van bevindingen.

3.2 / Dossieranalyse

De dossieranalyse is uitgevoerd om inzicht te krijgen in de wijze waarop de uitvoering van inkomensondersteuning en participatie in de praktijk vorm krijgt. Deze analyse is aanvullend op de recente audits zoals hierboven beschreven. Waar de audits zich primair richten op de vraag of het handelen voldoet aan wet- en regelgeving, met aandacht voor rechtmatigheid, tijdigheid en financiële aspecten, richt de dossieranalyse zich op de vraag in welke mate de uitvoering bijdraagt aan het behalen van de doelstellingen uit de businesscase en het implementatieplan.

De dossieranalyse is uitgevoerd aan de hand van zeven criteria: zorgvuldige besluitvorming, zichtbaarheid van persoonlijke omstandigheden, maatwerk in de uitvoering, integraliteit met Jeugd en Wmo, communicatie en bejegening, doelen en resultaat, en nazorg. Een nadere toelichting op deze criteria is opgenomen in bijlage 3.

De dossiers zijn ingezien in C-Vision. Per dossier is bekeken welke uitkering is ontvangen (algemene bijstand, bijzondere bijstand en/of minimabeleid) en hoe lang de cliënt in beeld is en ondersteuning krijgt. De dossiers laten een diverse doelgroep zien, variërend van jonge alleenstaanden met psychische problematiek en inburgeringsverplichtingen tot oudere cliënten met langdurige bijstandsafhankelijkheid, schulden of gezondheidsproblemen. Van de 28 cliënten ontvingen 27 algemene bijstand, 23 maakten gebruik van het minimabeleid en 19 ontvingen bijzondere bijstand. Daarnaast was bij 7 cliënten sprake van een terugvordering, bij 6 van een geldlening en bij 1 cliënt van een Wmo-voorziening. De duur van de ondersteuning varieerde van minder dan één jaar tot elf jaar.

Bij de interpretatie van de resultaten is het van belang te benadrukken dat de beschikbare dossierinformatie sterk varieert. Sommige dossiers bevatten uitgebreide vastleggingen (meer dan 50 documenten), terwijl andere dossiers slechts één document bevatten of geen duidelijk beeld geven van de actuele situatie. In dergelijke gevallen kan uitsluitend worden beoordeeld wat feitelijk is vastgelegd; het ontbreken van informatie zegt niet per definitie iets over de uitvoering zelf. Ook zijn niet alle criteria op elk dossier van toepassing waardoor de aantallen per criterium kunnen verschillen. Binnen deze beperkingen levert de analyse wel aandachtspunten op, die hieronder worden toegelicht.

Zorgvuldige besluitvorming

In het merendeel van de onderzochte dossiers (23 van de 28) is sprake van zorgvuldige besluitvorming. In deze dossiers zijn besluiten vastgelegd in een beschikking en voorzien van een begrijpelijke motivering. In vier dossiers was dit niet of slechts gedeeltelijk het geval, doordat besluiten niet (volledig) in het dossier konden worden teruggevonden of slechts beperkt waren onderbouwd. Zo zijn er dossiers waarin formeel correcte besluiten zijn genomen, maar waarin de motivering voornamelijk technisch of financieel is geformuleerd.

Persoonlijke omstandigheden en maatwerk

In de dossieranalyse is nagegaan in hoeverre persoonlijke omstandigheden expliciet zijn benoemd en meegewogen in de besluitvorming. In 12 van de 28 dossiers zijn persoonlijke omstandigheden duidelijk zichtbaar. In 10 dossiers is dit deels het geval, bijvoorbeeld doordat alleen de financiële situatie of de huishoudsamenstelling wordt genoemd, terwijl bredere factoren zoals gezondheid, belastbaarheid of sociale context minder expliciet worden betrokken. In 6 dossiers ontbreken persoonlijke omstandigheden geheel in de dossiervorming.

Aansluitend is onderzocht in hoeverre maatwerk in de uitvoering herkenbaar is. In 11 dossiers is zichtbaar dat maatwerk is toegepast, in 10 dossiers is dit deels het geval en in 7 dossiers ontbreekt maatwerk volledig. De aanwezigheid van persoonlijke omstandigheden en maatwerk overlapt grotendeels, maar komt niet in alle gevallen in dezelfde dossiers tot uitdrukking.

Maatwerk zichtbaar

In dit dossier wordt beschreven hoe is omgegaan met de registratie van een auto en twee recreatieve voertuigen. Naast de formele toetsing is gekeken naar de feitelijke situatie en naar de intentie van de cliënten om een camper op te knappen. Deze omstandigheden zijn meegenomen in de beoordeling. Dit heeft geleid tot voortzetting van de uitkering binnen de geldende kaders. Uit het dossier blijkt dat hierover gesprekken met beide cliënten zijn gevoerd.

Daarmee geldt dat in ongeveer een derde van de dossiers zowel persoonlijke omstandigheden als maatwerk duidelijk zichtbaar zijn, in een ander derde deel slechts gedeeltelijk en in ongeveer een kwart van de dossiers helemaal niet.

De kaders illustreren hoe persoonlijke omstandigheden en maatwerk in het dossier juist wél of juist niet tot uitdrukking komt.

Standaardbenadering

Dit dossier betreft een cliënt die bij het bereiken van de AOW-leeftijd geen recht meer heeft op bijstand. In het dossier staat dat de uitkering is beëindigd en dat een bedrag is teruggevorderd. De verslaglegging richt zich hoofdzakelijk op de financiële consequenties van deze overgang. Er is geen aandacht voor mogelijke vervolgstappen of aanvullende ondersteuning, zoals een persoonlijk gesprek over inkomensgevolgen, hulp bij het aanvragen van toeslagen of informatie over gemeentelijke regelingen voor ouderen. De aangereikte informatie beperkt zich tot verwijzingen naar algemene digitale informatiebronnen, die niet voor iedere oudere even toegankelijk zijn.

Integraliteit met Jeugd of Wmo

Ook is in de dossieranalyse nagegaan in hoeverre sprake is van afstemming of informatie-uitwisseling met Jeugd of Wmo. Voor een deel van de dossiers was dit niet van toepassing (7 van de 28). In de overige 21 dossiers is dit in 4 dossiers duidelijk zichtbaar en in 3 dossiers gedeeltelijk herkenbaar. In 14 dossiers is geen samenwerking of afstemming met Jeugd of Wmo aangetroffen. Dit betekent dat in circa twee derde van de dossiers geen zichtbare integraliteit aanwezig is.

In het merendeel van de dossiers ligt de focus voornamelijk op financiële aspecten. Signalen die aanleiding zouden kunnen geven tot afstemming, zoals zorgvragen, mantelzorg of zorgen rondom kinderen, worden in deze dossiers niet of nauwelijks betrokken. Hiervan getuigt het eerste voorbeeld in het kader, gevolgd door een voorbeeld waarin integrale werkwijze wel duidelijk zichtbaar is.

Ontbrekende integraliteit

Dit dossier betreft een gehuwde cliënt in een inburgeringstraject, waarbij meerdere aandachtspunten spelen, waaronder taalbeheersing en de aanwezigheid van een jong kind. De aandacht in het dossier richt zich vrijwel uitsluitend op rechtmatigheid en financiële aspecten. Hoewel signalen aanwezig zijn die aanleiding zouden kunnen geven tot afstemming met Jeugd of Wmo of inburgering, is hiervan in het dossier geen verdere uitwerking zichtbaar.

Zichtbare integraliteit

Dit dossier betreft een jonge alleenstaande cliënt met psychische problematiek. In de rapportage komt naar voren dat naast inkomensondersteuning ook andere vormen van ondersteuning zijn ingezet, waaronder een maatwerkvoorziening vanuit het Wmo-domein. Daarnaast is aandacht besteed aan de belastbaarheid van de cliënt, mede op basis van een arbeidsdeskundig onderzoek. De ondersteuning is hiermee in samenhang benaderd, wat duidt op een integrale werkwijze.

Communicatie en bejegening

De toon van de communicatie in de onderzochte dossiers kan overwegend als respectvol worden gekarakteriseerd. In meer dan de helft van de dossiers (15 van de 28) is de communicatie bovendien begrijpelijk vormgegeven en wordt helder uitgelegd welk besluit is genomen en wat dit betekent voor de cliënt.

In een aanzienlijk deel van de dossiers (13 van de 28) is de begrijpelijkheid beoordeeld als deels duidelijk. In deze brieven wordt regelmatig gebruikgemaakt van juridisch of technisch taalgebruik dat niet goed aansluit bij het kennis-

en taalniveau van de doelgroep. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van termen als *inlichtingenplicht*, *schending*, *vervangingsvermogen* of uitgebreide wetsverwijzingen, zonder nadere toelichting in begrijpelijke taal.

Opvalt dat de brieven van recentere datum (2025) over het algemeen duidelijker en toegankelijker zijn geformuleerd dan brieven uit eerdere jaren. Oudere brieven bevatten vaker lange tekstblokken, veel juridische verwijzingen en gedetailleerde financiële berekeningen, wat de leesbaarheid beperkt. Deze ontwikkeling wijst op een positieve beweging richting helderder communicatie.

Doelen, resultaat en nazorg

Getoetst is of in de dossiers zichtbaar is wat het besluit of de geboden ondersteuning heeft opgeleverd en, in geval van beëindiging, hoe hieraan opvolging is gegeven. In één dossier was dit niet van toepassing. In 10 van de 27 dossiers is zichtbaar wat de ondersteuning heeft opgeleverd. In deze dossiers wordt actief meegedacht over mogelijkheden binnen de beperkingen van de cliënt en is in enkele gevallen sprake van concreet perspectief, bijvoorbeeld richting werk of opleiding.

In 6 dossiers is dit slechts gedeeltelijk het geval en in 11 dossiers komt geen zichtbaar resultaat naar voren. In deze dossiers ontbreekt inzicht in het effect, doordat het traject voortijdig is beëindigd of omdat de inzet zich uitsluitend richt op de rechtmatigheid van de bijstandsuitkering, zonder expliciete doelen gericht op ontwikkeling of verbetering van de situatie. In de dossiers die als deels zijn beoordeeld, is sprake van beperkte of onduidelijke voortgang. Soms moet het resultaat nog blijken, bijvoorbeeld omdat een traject nog loopt of omdat alleen intenties zijn vastgelegd. In andere gevallen ontbreekt na langere tijd een duidelijke duiding van behaalde resultaten.

Nazorg is in de meerderheid van de dossiers niet zichtbaar (12 van de 26). In 4 dossiers is nazorg gedeeltelijk aanwezig en in 10 dossiers is nazorg wel zichtbaar. In 2 van de dossiers was nazorg niet van toepassing.

Ook hierna volgen twee voorbeelden ter illustratie.

Onvoldoende resultaat en nazorg

Dit dossier betreft een jonge cliënt die bij haar ouders woont en recent bijstand ontvangt. Het dossier bevat een besluit over de uitkering en inkomsten uit arbeid, wat heeft geleid tot een terugvordering. De communicatie bestaat voornamelijk uit juridisch geformuleerde brieven met uitgebreide wetsverwijzingen en verplichtingen. Uit het dossier blijkt niet of aanvullend persoonlijk contact heeft plaatsgevonden om de inhoud van de brieven toe te lichten. Hoewel een evaluatiemoment wordt genoemd, is hiervan geen verslag aangetroffen. Ook ontbreekt zicht op afstemming met Wmo of Jeugd, wat gezien de leeftijd en situatie van de cliënt passend had kunnen zijn. Het dossier laat vooral zien dat als gevolg van de uitkering een schuld aan de gemeente is ontstaan.

Resultaat en nazorg zichtbaar

In dit dossier is zichtbaar hoe samen met de cliënt wordt toegewerkt naar perspectief op werk. In voortgangsrapportages is beschreven welke stappen worden gezet, onder meer door ondersteuning bij het volgen van een opleiding tot taxichauffeur. De begeleiding gaat verder dan formele besluitvorming en blijkt uit mailwisselingen waarin actief wordt meegedacht over vervolgstappen en mogelijkheden. Ook bij gewijzigde omstandigheden, zoals een verblijf in het buitenland, blijft het contact bestaan en is een inhoudelijke brief opgesteld waarin de gevolgen voor de uitkering en de verdere ondersteuning duidelijk zijn toegelicht.

Sterke punten

- Er is sprake van zorgvuldige besluitvorming, besluiten zijn vastgelegd in beschikkingen met een begrijpelijke motivering.
- De bejegening en toon van de communicatie richting cliënten is overwegend respectvol.
- Brieven van recentere datum laten een positieve ontwikkeling richting duidelijkere en toegankelijke communicatie zien.

Aandachtspunten

- In de dossiers zijn persoonlijke omstandigheden en maatwerkafwegingen beperkt vastgelegd. De focus ligt in veel dossiers primair op rechtmatigheid en financiële aspecten.

- Integrale ondersteuning met Jeugd en Wmo is beperkt aangetroffen in de dossiers, ook wanneer signalen daartoe aanwezig lijken.
- Bij het merendeel van de dossiers is niet zichtbaar wat de ondersteuning heeft opgeleverd. Dit geldt ook voor nazorg en opvolging bij beëindiging ondersteuning, die slechts beperkt is aangetroffen.

3.3 / Cliëntervaringsonderzoek december 2025

Er is een beperkt cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in hoe inwoners de ondersteuning en begeleiding door de gemeente en SEM ervaren. Het onderzoek had een verkennend en indicatief karakter en bestond uit telefonische gesprekken aan de hand van een vragenlijst, zie hiervoor bijlage 4.

De onderwerpen in de vragenlijst kwamen aan bod, maar de formulering van de vragen werd waar nodig aangepast aan het taalniveau van de respondent en ook aan de voortgang van het gesprek. Er was sprake van inwoners met uiteenlopende achtergronden en situaties. Het betrof zowel jongeren als ouderen, mensen die al langere tijd in Eijsden-Margraten wonen en inwoners die hier recent zijn komen wonen, waaronder personen met een migratieachtergrond. Ook varieerde de mate van contact met de gemeente of SEM, de complexiteit van de problematiek (zoals schulden, zorgvragen of huisvestingssituaties) en het taal- en begripsniveau sterk. De gesprekken bieden inzicht in ervaren signalen en beelden, maar geven geen generaliseerbare uitspraken over het geheel van cliënten.

De onderwerpen die achtereenvolgens besproken worden zijn toegankelijkheid, beleving van regels, menselijke maat en ervaren effect.

Toegankelijkheid

Op de vraag hoe het eerste contact met SEM of de gemeente tot stand komt, geeft ongeveer de helft van de respondenten aan zichzelf te hebben aangemeld. Andere respondenten geven aan te zijn doorverwezen, bijvoorbeeld via het COA of na verhuizing vanuit een andere gemeente, of weten dit niet (meer). In enkele gevallen is de vraag niet van toepassing, bijvoorbeeld wanneer een bewindvoerder namens de cliënt aan het gesprek deelneemt. Meerdere respondenten ervaren deze vraag als lastig te begrijpen. Dit hangt samen met uiteenlopende routes naar ondersteuning, zoals een automatische overgang van WW naar bijstand, verhuizingen tussen gemeenten of begeleiding via externe partijen. Hierdoor kunnen respondenten niet altijd duidelijk aangeven op welk moment en via welke weg het contact met SEM precies is ontstaan.

Op de vraag naar de bereikbaarheid geven 8 van de 11 respondenten aan dat het contact met SEM of de gemeente als makkelijk wordt ervaren. Dit geldt vooral voor respondenten die beschikken over een vast contactpersoon of een rechtstreeks telefoonnummer. Twee respondenten ervaren de bereikbaarheid als moeilijk en wijzen daarbij op de beperkte telefonische bereikbaarheid binnen vaste tijdsblokken (9.00–12.00 uur), waardoor het niet altijd lukt om contact te krijgen.

Op de vraag of de regels en brieven over de uitkering goed te begrijpen zijn, geven 7 van de 11 respondenten aan deze als duidelijk te ervaren. Drie respondenten vinden de informatie deels begrijpelijk. Bij sommige cliënten verloopt de communicatie via de bewindvoerder, waardoor cliënten zelf minder zicht hebben op de inhoud. Daarnaast wordt genoemd dat taal een belemmering kan vormen, met name voor cliënten met een lager taalniveau of een andere moedertaal. Voor bewindvoerders wordt de informatie over het algemeen als begrijpelijk ervaren.

Beleving van regels

Aan cliënten is gevraagd hoe zij de regels en verplichtingen die bij hun uitkering horen ervaren en of zij daarbij het gevoel hebben gecontroleerd of ondersteund te worden. De beantwoording van deze twee vragen vertoont een duidelijke overeenkomst.

Op de vraag naar de beleving van regels en verplichtingen geven 8 van de 11 respondenten aan deze als redelijk te ervaren. Geen van de cliënten beoordeelt de regels als onredelijk. Drie respondenten hebben hierover geen uitgesproken mening. Cliënten geven aan dat de ervaren redelijkheid van regels mede afhangt van de wijze waarop deze in de praktijk worden toegepast. Genoemd worden onder meer het beperkt opleggen van verplichtingen wanneer daar geen aanleiding toe is, de mogelijkheid tot maatwerk en het meedenken over passende verplichtingen in relatie tot de persoonlijke situatie.

Bij de vervolgvraag of cliënten zich vooral gecontroleerd of ondersteund voelen, geven eveneens 8 van de 11 respondenten dat zij zich vooral ondersteund voelen. Meerdere cliënten beschrijven ondersteuning bij concrete problemen, zoals schuldsituaties of het tijdelijk wegvallen van inkomen. Daarnaast worden voorbeelden genoemd waarbij medewerkers meedenken over oplossingen, snel handelen in acute situaties en praktische ondersteuning bieden, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van een geschikte ruimte voor een gesprek of door begrip te tonen voor stress en onzekerheid. Geen van de geïnterviewde cliënten geeft aan zich uitsluitend gecontroleerd te voelen. Eén cliënt geeft aan zowel controle als ondersteuning te ervaren en twee cliënten geven een ander antwoord. Zij geven aan dat zij zich wel ondersteund voelen, maar dat deze ondersteuning niet altijd als dichtbij of goed benaderbaar wordt ervaren, onder meer door het ontbreken van een vaste contactpersoon.

Bij vraag 6 is aan cliënten gevraagd in hoeverre zij het gevoel hebben ruimte te hebben om zelf keuzes te maken of mee te denken over oplossingen. Deze vraag is voor 9 respondenten van toepassing. Vijf respondenten geven aan deze ruimte te ervaren. Zij geven aan dat dit samenhangt met vrijstelling van sollicitatieverplichtingen, het kunnen maken van keuzes tussen schuldhelpverlening en schuldsanering, of het actief meedenken door de betrokken medewerker. Twee respondenten geven aan geen ruimte te ervaren en twee respondenten geven aan deels ruimte te voelen. In deze gevallen worden beslissingen als vaststaand ervaren.

Over het geheel genomen ervaren cliënten de regels overwegend als duidelijk en ondersteunend. Bij de vraag naar ruimte om zelf keuzes te maken of mee te denken over oplossingen komen vaker twijfels naar voren. Dit lijkt enerzijds samen te hangen met de formulering van de vraag, waarbij taalbeperkingen een rol spelen, en anderzijds met de positie van cliënten binnen een uitkeringssituatie, waarin eigen keuzeruimte niet vanzelfsprekend wordt ervaren.

Menselijke maat en ervaren effect

De antwoorden op vraag 7 (bejegening) en vraag 10 (vertrouwen) laten een grotendeels overlappend en overwegend positief beeld zien. Negen respondenten geven aan de omgang met medewerkers als respectvol te ervaren en vertrouwen te hebben in SEM. Respondenten geven aan dat medewerkers over het algemeen vriendelijk zijn, meedenken over oplossingen en dat het contact als respectvol wordt ervaren, waarbij wederzijds respect een belangrijke rol speelt. Ook wordt genoemd dat het vertrouwen mede samenhangt met beperkte maar adequate contactmomenten en, waar aanwezig, een vast contactpersoon. Eén respondent heeft geen uitgesproken mening en één respondent geeft aan de vraag te ingewikkeld te vinden om te beantwoorden.

Bij vraag 8 is respondenten gevraagd in hoeverre zij het gevoel hebben dat hun persoonlijke situatie door de medewerker wordt begrepen. Zes respondenten geven aan dit duidelijk te ervaren. Zij ervaren het contact als persoonlijk en relateren dit aan het hebben van een vast contactpersoon of aan het gevoel volledig gezien te worden. Drie respondenten geven aan dit deels te ervaren, één respondent ervaart het contact als onpersoonlijk en één respondent heeft hierover geen mening. Respondenten die 'deels' of 'onpersoonlijk' aangeven, noemen dat er weinig of geen contactmomenten zijn geweest, dat afspraken of vervolgesprekken uitblijven, of dat de medewerker onvoldoende op de hoogte is van de persoonlijke situatie. Dit kan in sommige gevallen ook gelden voor een bewindvoerder die niet goed op de hoogte is van de persoonlijke situatie.

Bij vraag 9 is respondenten gevraagd in hoeverre de ondersteuning of uitkering bijdraagt aan meer stabiliteit of zelfstandigheid. Twee antwoorden zijn als niet van toepassing aangemerkt en buiten beschouwing gelaten. Van de overige negen respondenten geven vijf respondenten aan dat de ondersteuning hen helpt, drie respondenten ervaren dit deels en één respondent geeft aan geen positief effect te ervaren. Uit de gesprekken blijkt dat respondenten het effect vaak primair financieel duiden, bijvoorbeeld in termen van inkomenszekerheid en stabiliteit. In enkele gevallen wordt daarnaast gewezen op concrete resultaten, zoals ondersteuning richting werk of het vinden van stabiele huisvesting. Tegelijkertijd geven sommige respondenten aan dat vooruitgang lastig te beoordelen is, bijvoorbeeld bij langdurige afhankelijkheid, beperkte zelfredzaamheid of wanneer de ondersteuning vooral gericht is op het behouden van de huidige situatie.

In hoofdlijnen ervaren cliënten de bejegening en het contact met medewerkers overwegend als respectvol en betrouwbaar. Het beeld rond persoonlijke afstemming en ervaren effect is minder eenduidig. Continuïteit in contact en het hebben van een vast aanspreekpunt zijn van invloed op de mate waarin maatwerk wordt ervaren en op de zichtbaarheid van doelen en voortgang. Het effect van de ondersteuning wordt veelal benoemd in termen van financiële stabiliteit, terwijl ervaren ontwikkeling richting zelfstandigheid minder vaak wordt genoemd of herkend.

Sterke punten

- Cliënten zijn overwegend tevreden over het contact met SEM en de ontvangen ondersteuning.
- Cliënten met een vast contactpersoon waarderen dit zeer.
- Medewerkers worden ervaren als bereikbaar en bereid om mee te denken in oplossingen.
- Sommige cliënten spreken expliciet hun waardering uit voor de dienstverlening van SEM.

Aandachtspunten

- Sommige cliënten hebben SEM al geruime tijd niet gesproken of gezien.
- Het ontbreken van een vaste contactpersoon wordt door cliënten als een gemis ervaren.
- De telefonische bereikbaarheid in de blokuren wordt door sommige respondenten als beperkt ervaren, doordat de telefoonlijn dan druk bezet kan zijn.
- Cliënten ervaren de ondersteuning vooral in termen van financiële stabiliteit, terwijl de beleidsdoelstelling ook gericht is op ontwikkeling richting zelfredzaamheid. Financiële stabiliteit vormt daarbij vaak een noodzakelijke eerste stap.

3.4 / Samenvattend

De bevindingen uit dit hoofdstuk laten zien dat de uitvoering van inkomensondersteuning en participatie door SEM in de kern zorgvuldig en rechtmatig verloopt. Cliënten ervaren het contact met SEM overwegend als ondersteunend en respectvol en voelen zich in de meeste gevallen geholpen en slechts in beperkte mate gecontroleerd. Dit beeld wordt bevestigd door de dossieranalyse en de interne audits, waaruit blijkt dat besluiten in de meeste gevallen formeel correct zijn genomen en voldoen aan wettelijke vereisten.

Tegelijkertijd maakt dit hoofdstuk zichtbaar dat de aansluiting tussen beleid, uitvoering en vastlegging niet altijd volledig is. De mate waarin ondersteuning daadwerkelijk is afgestemd op de persoonlijke situatie van inwoners verschilt per dossier. Persoonlijke omstandigheden en maatwerk zijn aanwezig, maar worden niet consequent zichtbaar gemaakt in de dossiervorming. Hierdoor is niet altijd navolgbaar welke afwegingen zijn gemaakt en waarom voor een bepaalde aanpak is gekozen. De continuïteit van het contact, met name het beschikken over een vast contactpersoon, blijkt daarbij een belangrijke factor voor zowel de ervaren kwaliteit van de dienstverlening als voor de zichtbaarheid van maatwerk en keuzes in de uitvoering.

Ook de integrale benadering van inwoners met meervoudige problematiek is in de dossiers beperkt aantoonbaar. In enkele gevallen is sprake van integrale ondersteuning maar dit gebeurt niet structureel en ook niet in alle situaties waarin dit op basis van de problematiek verwacht had mogen worden. Hierdoor blijft onduidelijk in hoeverre sprake is van een samenhangende aanpak en hoe deze bijdraagt aan het ondersteunen van inwoners met complexe ondersteuningsvragen.

De ondersteuning draagt in belangrijke mate bij aan de financiële stabiliteit van cliënten. De bijdrage aan ontwikkeling richting werk, scholing of maatschappelijke participatie is minder zichtbaar. Doelen, voortgang, resultaat en nazorg worden niet in alle dossiers expliciet vastgelegd, waardoor het lastig is om systematisch vast te stellen in hoeverre de begeleiding leidt tot structurele resultaten en versterking van zelfredzaamheid. Dit beeld wordt bevestigd vanuit het cliëntenperspectief, waarin de ondersteuning vooral wordt ervaren als financieel stabiliserend en minder als gericht op ontwikkeling of uitstroom.

Bijlage 1 Normenkader

Normen per doelstelling	Beoordeling (groen=voldaan; geel=deels voldaan; oranje= beperkt voldaan; rood=niet voldaan)
<i>Doelstelling 1: verbeterde sturing en grip op de uitvoering</i>	
SEM maakt gebruik van de mogelijkheid van beleidsvrijheid binnen wettelijke kaders.	Beleidsruimte wordt beperkt benut. In de eerste jaren is beleid van SZMH gevolgd en ook na nieuwe verordening wordt beleid afgestemd op gemeenten Maastricht-Heuvelland.
Het beleid is transparant en duidelijk voor bestuur, medewerkers en inwoners.	Ja. Sinds begin 2025 is er een nieuwe integrale verordening die van onderop is opgesteld. Deze is ontwikkeld in samenspraak tussen beleid, uitvoering en adviesorganen.
Besluiten in de uitvoering zijn transparant en afgewogen.	Ja. Besluiten zijn helder voor inwoners en goed zichtbaar in de dossiers.
De taak inburgering is beleidsmatig goed ingebed.	Er is geen separate beleidsvisie. Inburgering is verspreid opgenomen in de verordening.
De taak opvang Oekraïense vluchtelingen is beleidsmatig goed ingebed.	Dit wordt gezien als een tijdelijke taak en is daarom niet beleidsmatig opgenomen.
De taak schuldhulpverlening is beleidsmatig goed ingebed.	Juridisch goed verankerd en is aangescherpt via het addendum.
Er is actuele en betrouwbare stuurinformatie over financiën en cliëntenbestand beschikbaar en deze wordt benut.	Het bestuurlijk dashboard is in ontwikkeling en sinds kort beschikbaar. Stuurinformatie over financiën en het cliëntenbestand wordt nog beperkt benut voor actieve beleids- en uitvoeringssturing.
Er vindt een periodieke en inzichtelijke verantwoording aan de raad plaats	Er vindt periodieke verantwoording aan de raad plaats via de P&C-cyclus. Tegelijkertijd is deze informatie zonder nadere toelichting niet altijd eenduidig te interpreteren en vindt aanvullende informatie via raadsinformatiebrieven ad hoc en thematisch plaats.

Normen per doelstelling	Beoordeling (groen=voldaan; geel=deels voldaan; oranje= beperkt voldaan; rood=niet voldaan)
<i>Doelstelling 2: Maatwerk, contextgericht dienstverlening en samenwerking in sociale domein</i>	
Ondersteuning sluit aan bij de persoonlijke situatie van inwoners.	Ja. Dit wordt door medewerkers toegepast en herkend door cliënten.
Beslissingen worden zorgvuldig en indien nodig wordt maatwerk geboden.	Beslissingen worden zorgvuldig genomen en er bestaat veel aandacht onder medewerkers voor maatwerk. Dit laatste is niet altijd goed terug te vinden in de dossiers.
Er is indien nodig, integrale ondersteuning (Wmo en Jeugdwet) en deze neemt toe.	Cijfers uit <i>Waar staat je gemeente</i> laten geen toename zien. Ook in de dossiers wordt weinig integrale ondersteuning aangetroffen. Er ontbreken handvatten bij de intake en bij AVG-regels voor integraal ondersteunen.
De dienstverlening is toegankelijk.	Grotendeels. De bereikbaarheid is beperkt tot blokken en niet iedere cliënt heeft een vast contactpersoon.
Het klantcontact en procedures worden als duidelijk, ondersteunend en respectvol ervaren.	Ja. Cliënten en ook bewindvoerders ervaren het klantcontact en de procedures als respectvol en ondersteunend.
De doelgroep weet SEM en haar regelingen daadwerkelijk te vinden.	Niet kunnen toetsen binnen dit onderzoek.
<i>Doelstelling 3: Vergroten van de uitstroom naar werk of participatie</i>	
Uitstroom sluit aan bij capaciteiten en mogelijkheden van de cliënt.	Ja. Er wordt gekeken naar de persoonlijke omstandigheden van de cliënt en zoveel mogelijk aangesloten bij de capaciteiten.
Het aandeel cliënten dat uitstroomt groeit of blijft op niveau.	Wordt momenteel nog niet goed bijgehouden. Het bestuurlijk dashboard laat mogelijk een groei zien.
Cliënten zonder arbeidskansen worden geactiveerd via maatschappelijke participatie.	Ja. Er wordt gekeken naar de persoonlijke omstandigheden van de cliënt en maatschappelijke participatie wordt ingezet.
Trajecten en voorzieningen worden ervaren als begrijpelijk en ondersteunend.	Ja. Cliënten en ook bewindvoerders ervaren het klantcontact en de procedures als respectvol en ondersteunend.
Uitstroom is blijvend en houdt minimaal 6–12 maanden stand.	Niet kunnen toetsen. Er wordt wel gesproken over een draaideureffect.

Bijlage 2 Bronnen

Interviews:			
	Naam	Functie	Datum afspraak
1	Lars Vreuls	Beleidsmedewerker	23-10-2025
2	Michel Ramakers	Klantmanager	23-10-2025
3	Kyo Borro	Klantmanager	23-10-2025
4	Mauro Zanatta	Kwaliteitsmedewerker rechtmatigheid	15-10-2025
5	Angelique Gigase	Adviseur financiën	23-10-2025
6	Jurgen Bruijn	Afdelingshoofd Mens & Samenleving	23-10-2025
7	Jorn Lemmerlijn	Teamregisseur Jeugd, Wmo & Participatie	23-10-2025
8	Rowenna Hameleers	Business consultant	15-10-2025
9	Chris Piatek	Wethouder sociaal domein	4-12-2025
10	Céline Haesen-Reintjens	Business controller sociaal domein	20-1-2026

	Datum	Document	Wie	Korte beschrijving
1	2021/	Implementatieplan	Projectmanager	Plan waarin opgenomen projectstructuur, kerngroep, planning en begroting
2		Stroomschema	intern	Bezwaarprocedure
3	2016/07	Uitvoeringsbesluit levensonderhoud jongeren	College B&W Heuvelland gemeenten	Speciaal voor jongeren 18 tm 20 jaar.
4	2016/07	Uitvoeringsbesluit hoogwaardig handhaven en debiteuren	College B&W Heuvelland gemeenten	Cirkel van naleving opgenomen en visie hoe er mee omgaan.
5	2016/07	Uitvoeringsbesluit inkomensvrijlating parttime werkzaamheden	College B&W Heuvelland gemeenten	Hoe omgaan met inkomensvrijlating parttime werkzaamheden.
6	2016/07	Uitvoeringsbesluit individuele inkomenstoeslag	College B&W Heuvelland gemeenten	Hoe omgaan met individuele inkomenstoeslag.
7	2016/07	Uitvoeringsbesluit krediethypotheek	College B&W Heuvelland gemeenten	Hoe omgaan met krediethypotheek. Netjes uitgewerkt
8	2016/07	Uitvoeringsbesluit vermogens verstelling	College B&W Heuvelland gemeenten	Hoe omgaan met vermogensvasstelling. Auto's worden tot in detail uitgewerkt. Boten en caravans huidige waarde.
9	2016/08	Overig besluit gesubsidieerde arbeid	College B&W Heuvelland gemeenten	Gesubsidieerde arbeid in de vorm van een groeibaan.
10	2017/07	Uitvoeringsbesluit boetes participatiewet	College B&W Heuvelland gemeenten	Vaststellen van waarschuwingen en boetes.
11	2018/09	Beleidsregels bijzondere bijstand	College van B&W Eijsden-Margraten	Komt in dec. te vervallen
12	2018/09	Tegemoetkoming aanvullende zorgverzekering	College van B&W Eijsden-Margraten	Besluit over detail
13	2019/12	Collegevoorstel	Projectmanager	In te stemmen met voorgenomen besluit tot uittreding SZMH.
14	2019/12	RIB	B&W	Voorgenomen besluit tot uittreding SZMH en cafetariamodel wordt toegelicht.
15	2019/12	Brief aan Pho SMZH SoZa	B&W	Voorgenomen besluit tot uittreding SZMH per 1 jan. 2021.
16	2020/02	Brief aan B&W gem. EM	Pho SMZH SoZa	Besluitvorming tot het doen van twee onderzoeken ten laste van E-M.
17	2020/03	Beantwoording vragen artikel 36 vragen	B&W	Vragen rondom het uittreden met beantwoording.
18	2020/03	Collegevoorstel	Projectmanager	Reactie op kosten onderzoeken hiermee oneens.

19	2020/03	Brief aan directie EM	Projectmanager	Tijdpad voorgenomen uittreding koersen op 1 juli 2021
20	2020/04	Brief aan Pho SMZH SoZa	B&W	Planning voorgenomen uittreding SZMH, businesscase wordt toegelicht en planning aanpassen i.v.m. corona en nieuwe wet inburgering.
21	2020/04	RIB	B&W	Toelichting op planning uittreden aanpassen naar 1 juli 2021 i.p.v. 1 jan. 2021
22	2020/06	Brief aan B&W gem. EM	Pho SMZH SoZa	Voorwaarden en proces uittreding SZMH. Brief van college van dec. 2019 is niet geldig, is. Rechtsgeldig besluit van gemeenteraad nodig en kosten van uittreding.
23	2020/07	Collegevoorstel	Projectmanager	Tegenvoorstel uittredingsvoorwaarden. Planning businesscase nov. 2020
24	2020/07	Brief aan B&W EM	Pho SMZH SoZa	Brief juli goed ontvangen en uitstel reactie vanwege zomerreces.
25	2020/07	Brief aan Pho SMZH SoZa	B&W	Reactie waarom niet aanwezig op overleg en reactie op de twee onderzoeken.
26	2020/08	Businesscase Participatiewet	Projectmanager	Onderbouwing om wel of niet zelfstandig als Eijsden-Margraten de participatiewet uit te voeren. Aanleiding, beleidskader en doelstellingen, data-analyse bestand, strategie, kosten, sterkte-zwakke, risico, conclusies en aanbevelingen.
27	2020/09	Brief aan Pho SMZH SoZa	B&W	Goedkeuring gemeenteraad, juridisch advies van Boels Zanders en overzicht hoe de raad te informeren.
28	2020/09	Memo aan gem. EM	Boels Zanders advocaten	Beoordeling standpunt SZMH officieel voorgenomen besluit tot uittreding van gemeenteraad.
29	2021/01	Collegevoorstel	Projectmanager	Vorbereiding raadsbesluit en implementatietraject. Uittredingsvoorwaarden, projectstructuur financiële en personele gevolgen, aanbesteding, planning.
30	2021/03	Brief aan Pho SMZH SoZa	B&W	Definitieve opzegging per 1 juli 2021 o.b.v. bereik principeakkoord en besluit van gemeenteraad
31	2021/03	Raadsvoorstel	B&W	Instemmen met besluit uittreden en diverse projectkosten.
32	2021/04	Memo aan de raad	Projectmanager	Toezegging ad raad 18maart, Boels Zanders en overzicht fte
33	2021/06	Brieven ontvlechting	SZMH en SEM	Korte brief naar cliënten dat zij na 23 juni terecht kunnen bij SEM
34	2021/06	Mail kick-off bijeenkomst	Projectleider	Overzicht wie wat gaat doen en planning
35	2021/06	RIB m.b.t. voortgang van implementatieplan	College van B&W	Beschrijving SvZ fase 1 en doorkijk naar fase 2 en 3. In de derde fase ook opgenomen beleid waarin raad wordt betrokken en inburgering statushouders
36	2021/10	Brief over accountantscontrole	SZMH	Jaar opgesplitst voor de controle van de accountant
37	2022/08	Beleidsregels terug- en invordering bedrijfskapitaal tozo	College van B&W Eijsden-Margraten	Geld voor zelfstandigen i.v.m. coronacrisis

38	2022/12	Beleidsnota schuldhelpverlening 2022- 2025		De visie is gericht op vroeg signalering en laagdrempelige ondersteuning om schulden te voorkomen en inwoners tijdig te helpen. Met maatwerk en regie vanuit de gemeente wordt gewerkt aan blijvende oplossingen en financiële zelfredzaamheid.
39	2023/01	Beleidsregels Bijzondere bijstand zelfstandigen	College van B&W Eijsden-Margraten	Levensvatbaarheidsonderzoeken en max. 36 mnd., te beginnen met 6 mnd.
40	2023/05	Grip op Projecten	Rekenkamer	Relevant is het project uittreding SMZH
41	2023/05	RIB SvZ sociaal domein	College van B&W	Mbt participatiewet staat er een alinea over fusie ketenpartners, convenant beschermingsbewind, en energietoeslag
42	2023/09	CEO 2022 over jeugd en wmo	I&O Research	Korte vragenlijst onder 26 participatiewetcliënten. Resultaten: Driekwart tevreden en helft tevreden over de overgang
43	2024/01	Werkinstructies minimabeleid	Intern	Instructies voor tegemoetkomingen (aanvullende zorgverzekering, schoolgaande kinderen, maatschappelijke participatie en eenmalige energietoeslag 2023), inclusief juridische grondslag, procedure en voorbeeldbrieven.
44	2024/02	RIB sociaal domein over 4e kwartaal '23	College van B&W	Mbt participatiewet alinea over nieuwe verordening en optimalisatie re-integratie en instrument nieuw beschut. Ook zijn er financiële cijfers opgenomen m.b.t. inkomen en BUIG.
45	2024/07	Managementletter 2023	WHS registeraccountants	
46	2024/12	Visie- Re-integratieketen Ontwikkel je talenten	Zes samenwerkende gemeenten	Visie voor het ontwikkelen van MOB (mensontwikkelbedrijf) met Podium 24, Annex en de leerlijnen van MTB. Start in 2025 realisering in 2028-2029.
47	2025/01	RIB Visie re-integratieketen	College van B&W	Andere opzet re-integratieketen nodig. Plan erbij hoe dit te ontwikkelen
48	2025/02	Raadsvoorstel met bijlage integrale verordening sociale domein	College	De nieuwe kernwaarden van het sociaal domein maken integraal werken mogelijk zonder beleidswijziging en stellen de mens en diens hulpvraag centraal, met aandacht voor eigen kracht, tijdige ondersteuning, positieve gezondheid en een professionele, proportionele afweging. Binnen participatie ligt de nadruk op betaald werk en duurzame oplossingen, met maatwerk en extra aandacht voor kwetsbare groepen, ondersteund door een financieel vangnet en schuldenpreventie.
49	2025/02	Raadsvergadering 18-2	Adviesraad, sociaal domein, belangenorganisatie, diverse burgers	Adviesraad sociaal domein, erg uitgebreid en taalkundige reactie. Veel kritische vragen, allen beantwoord door het college.
50	2025/06	Brief aan raad Afhandeling toezegging Evaluatie eerste jaar SEM	College van B&W	Toezegging aan raad in 2023 wordt niet uitgevoerd omdat Rekenkamer eind 2025 onderzoek gaat doen.

51	2025/07	Handreiking Participatiewet in balans	Stimulansz	Uitleg waarin de belangrijkste wijzigingen van de nieuwe wetgeving worden behandeld.
52	2025/07	Managementletter 2024	WHS registeraccountants	
53	2025/09	Koersnota (concept) toekomstig sociaal ontwikkelbedrijf	Gemeenten Maastricht-Heuvelland , Annex , MTB en Podium24	In 5 jaar tijd een gemeenschappelijk sociaal ontwikkelbedrijf opzetten met onderbouwing. Democratische borging en financiën was nog niet uitgewerkt.
54	2026/01	Bestuurlijk dashboard PW	Business-controller	

Websites:

<https://www.cbs.nl/>
<https://www.eijsden-margraten.nl/nl/Inwoners-overzicht/Werk-inkomen-en-schulden.html>
<https://www.overheid.nl/wetten>
<https://www.platformzem.nl/>
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/participatiewet>
<https://www.schulinck.nl/>
<https://www.socialezaken-mh.nl/>
<https://www.svb.nl/>
<https://www.uwv.nl/>
<https://www.vng.nl/onderwerpenindex/sociaal-domein>
<https://www.waarstaatjegemeente.nl/>

Bijlage 3 Criteria voor de dossieranalyse

Nr.	Criterium	Wat wordt gemeten
1.	Zorgvuldige besluitvorming	Is het besluit in het dossier begrijpelijk onderbouwd, met een duidelijke motivering waaruit blijkt waarom voor deze oplossing is gekozen? Dit toont de professionele zorgvuldigheid: niet alleen “volgens de regels”, maar ook “met uitleg en redenering”.
2.	Persoonlijke omstandigheden zichtbaar	Zijn in het dossier de relevante persoonlijke factoren (zoals gezinssituatie, gezondheid, schulden en motivatie) expliciet benoemd en meegewogen? Dit meet of de menselijke maat aanwezig is en of de context daadwerkelijk is meegenomen.
3.	Maatwerk	Is in het dossier zichtbaar of aantoonbaar is afgeweken van standaardbeleid, of dat de uitvoering flexibel is toegepast op de situatie van de cliënt? Dit toont of de uitvoering ruimte biedt voor passende oplossingen.
4.	Integraliteit met Jeugd en Wmo	Is in het dossier afstemming of informatie-uitwisseling met Jeugd en/of Wmo aangetroffen? Dit geeft inzicht in de mate waarin de ondersteuning samenhangend is.
5.	Communicatie en bejegening	Is de toon in correspondentie en gespreksverslagen respectvol en begrijpelijk, en zijn besluiten helder verwoord (B1-niveau)? Dit toont de menselijke kant van de dienstverlening.
6.	Doelen en resultaat	Zijn doelen concreet geformuleerd en is in het dossier zichtbaar wat de maatregel of ondersteuning heeft opgeleverd? Dit laat zien of de uitvoering niet alleen start, maar ook reflecteert op het effect.
7.	Nazorg	Is beschreven hoe de situatie wordt opgevolgd na beëindiging van het traject of besluit? Dit meet of er ook na afronding wordt gewerkt aan opvolging en verantwoordelijkheid.

Bijlage 4 Vragenlijst cliëntervaring

1 Toegankelijk

Nr	Vraag	Antwoordopties	Korte toelichting
1	Hoe heeft u contact gekregen met SEM of de gemeente over uw uitkering of hulpvraag?	☐ zelf gemeld ☐ doorverwezen ☐ anders: _____	
2	Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om iemand te bereiken of informatie te krijgen?	☐ makkelijk ☐ neutraal ☐ moeilijk	
3	Waren de regels of brieven over uw uitkering goed te begrijpen?	☐ duidelijk ☐ deels ☐ onduidelijk	

2 Beleving van regels

Nr	Vraag	Antwoordopties	Korte toelichting
4	Hoe ervaart u de regels en verplichtingen die bij uw uitkering horen?	☐ redelijk / helpen me vooruit ☐ neutraal ☐ streng / lastig	
5	Had u het gevoel dat u vooral gecontroleerd werd, of juist ondersteund?	☐ vooral ondersteund ☐ beide ☐ vooral gecontroleerd	
6	Heeft u het idee dat u ruimte had om zelf keuzes te maken of mee te denken over oplossingen?	☐ ja ☐ deels ☐ nee	

3 Menselijke maat

Nr	Vraag	Antwoordopties	Korte toelichting
7	Hoe vond u de manier waarop de medewerkers met u omgingen?	☐ respectvol ☐ neutraal ☐ onpersoonlijk / streng	
8	Had u het gevoel dat de medewerker echt begreep wat uw situatie was?	☐ ja ☐ deels ☐ nee	

4 Ervaren effect

Nr	Vraag	Antwoordopties	Korte toelichting
9	Heeft de ondersteuning of uitkering u geholpen om stabiel of zelfstandiger te worden?	☐ ja ☐ deels ☐ nee	
10	Heeft u vertrouwen in hoe de gemeente of SEM met mensen omgaat?	☐ ja ☐ deels ☐ nee	

5 Afsluiting

Wat ging volgens u goed in het contact met SEM of de gemeente?

Wat zou u willen verbeteren aan de regels of manier van omgaan met inwoners?

Bijlage 5 Afkortingen

Afkorting	Betekenis
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
B&W	College van burgemeester en wethouders
Bbz	Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004
IOAW	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
IOAZ	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen
KCC	Klant Contact Centrum
PW	Participatiewet
SEM	Sociale Zaken Eijssden-Margraten
SiSa	Single Information, Single Audit
SMZH	Sociale Dienst Maastricht-Heuvelland
SVB	Sociale verzekeringsbank
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Wib	Wet inburgering 2021
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wml	Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag