



# De Menselijke Maat binnen gemeente Utrecht

De opbrengsten van een inventariserend  
vooronderzoek





# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>De menselijke maat in Utrecht</b>	<b>7</b>
2.1	Algemeen beeld	7
2.2	Indruk van geconstateerde knelpunten	7
2.3	Andere onderwerpen voor eventueel vervolgonderzoek?	8
<b>3</b>	<b>Opzet voor eventueel vervolgonderzoek</b>	<b>9</b>
3.1	Toelichting selectie van onderwerpen	9
3.2	Samenvatting bevindingen per geselecteerd onderwerp	11
3.3	Voorgestelde onderzoeksaanpak	13
<b>4</b>	<b>Bevindingen overige onderwerpen</b>	<b>15</b>
4.1	De begeleiding van jongvolwassenen (overgang 18-/18+)	15
4.2	Het aanvragen van briefadressen	15
4.3	Uitvoering van de wet verplichte GGZ	16
4.4	De toekenning van medische urgentie (huisvesting)	17
4.5	Bezwaar- en beroepsprocedures tussen burgers en gemeente	17
4.6	Triage binnen de jeugdzorg	18
4.7	Vergunningverlening Ruimtelijk Domein	18
4.8	De relatie tussen overheid en inwoners bij de energietransitie	18

Bijlagen

# 1 Inleiding

In opdracht van de ad hoc werkgroep 'vooronderzoek menselijke maat' van de Utrechtse gemeenteraad heeft DSP-groep een vooronderzoek uitgevoerd naar (knelpunten in) de menselijke maat in de dienstverlening aan de burger door de gemeente Utrecht, of door uitvoeringsorganisaties. De werkgroep heeft voor dit vooronderzoek elf onderwerpen geselecteerd waarbij er signalen vanuit de stad waren dat de menselijke maat mogelijk in het geding is. Deze onderwerpen zijn weergegeven in onderstaand kader. Het vooronderzoek is geïnspireerd op het werk van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) in de Tweede Kamer (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2021).

DSP-groep is gevraagd (knelpunten in) de menselijke maat op deze elf onderwerpen in kaart te brengen, op basis van bestaand onderzoek van en over de gemeente Utrecht. Ook is gevraagd om een voorstel te doen voor een eventueel vervolgonderzoek. De volgende onderzoeksvragen zijn daarbij gesteld:

- 1 In hoeverre en op welke wijze komt de menselijke maat in de knel bij de elf onderwerpen op de longlist? Wat zijn hierbij generieke knelpunten, en wat zijn onderwerp-specifieke knelpunten?
- 2 Welke afdelingen en partnerorganisaties die in opdracht van of namens de gemeente Utrecht taken uitvoeren, zijn betrokken bij deze knelpunten?
- 3 Welke projecten of activiteiten die gelinkt zijn aan deze knelpunten zijn reeds in gang gezet om de situatie te verbeteren?
- 4 In hoeverre vallen de geconstateerde knelpunten samen met de knelpunten die in het TCU-rapport naar voren zijn gebracht?
- 5 In hoeverre, en zo 'ja' welke onderwerpen lenen zich voor verdiepend vervolgonderzoek? Wat zou daarbij de focus moeten zijn?

In deze notitie presenteren wij onze bevindingen.

Het vooronderzoek brengt (knelpunten in) de menselijke maat in kaart voor de volgende elf onderwerpen:

1. De toekenning van armoederegelingen (met name bijzondere bijstand).
2. De toekenning van hulpmiddelen binnen de Wmo.
3. De toekenning van Persoonsgebonden Budget.
4. De begeleiding van jongvolwassenen (overgang 18-/18+).
5. De toekenning van medische urgentie (huisvesting).
6. Het aanvragen van briefadressen.
7. Vergunningverlening Ruimtelijk Domein.
8. Bezwaar en beroepsprocedures tussen burgers en gemeente.
9. Uitvoering van de wet verplichte GGZ.
10. Triage binnen de jeugdzorg.
11. De relatie tussen overheid en inwoners bij de energietransitie.

## Onderzoeksaanpak

Voor dit onderzoek is systematisch deskresearch uitgevoerd op basis van bestaande onderzoeken, rapportages, raadsvoorstellen en -brieven en raadvragen die betrekking hebben op de Utrechtse situatie voor de elf geselecteerde onderwerpen. Een deel van de bronnen is aangedragen door de leden van de werkgroep. Ook zijn partijen zoals de Rekenkamer, het onderzoeksbureau van de gemeente, beleidsmedewerkers en de gemeentelijke klachtencoördinator gevraagd om relevante documentatie aan te dragen. De Nationale ombudsman<sup>1</sup> heeft een overzicht aangeleverd van over de gemeente Utrecht ontvangen klachten/signalen in de periode 1 januari 2015 tot en met 30 juni 2021. Tot slot zijn bronnen zoals Utrecht Monitor en openbare stukken van de Wmo-cliëntenraad geraadpleegd. Voor die onderwerpen waar geen informatie was over de Utrechtse situatie, is gezocht naar ervaringen elders. In bijlage 2 is een volledige bronnenlijst opgenomen.

Om te komen tot een selectie van onderwerpen voor een eventueel vervolgonderzoek is een beoordelingskader vastgesteld samen met de werkgroep. Op basis hiervan zijn de elf onderzochte onderwerpen geprioriteerd. De opbrengsten van dit vooronderzoek zijn besproken met de werkgroep waarna de definitieve selectie van onderwerpen is vastgesteld. Voor deze onderwerpen is een voorstel voor vervolgonderzoek opgesteld.

## Leeswijzer

We geven in deze notitie eerst een algemeen beeld in hoeverre, en op welke wijze, de menselijke maat in Utrecht in de knel komt op de elf onderwerpen van de longlist (hoofdstuk 2). Daarna gaan we in hoofdstuk 3 in op de mogelijke opzet voor eventueel vervolgonderzoek naar (knelpunten in) de menselijke maat bij de totstandkoming en uitvoering van beleid, wet- en regelgeving, en welke onderwerpen daarbij de focus kunnen zijn. In hoofdstuk 4 schetsen we een beeld van onze bevindingen op hoofdlijnen voor de overige onderwerpen. In bijlage 1 is voor elk onderwerp een beschrijving opgenomen met antwoorden op de door de werkgroep gestelde onderzoeksvragen.

---

<sup>1</sup> De Nationale ombudsman is de aangewezen ombudsfunctie voor de gemeente Utrecht.

## De Menselijke Maat, definitie Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU)

Onder de menselijke maat wordt binnen dit vooronderzoek verstaan: recht doen aan de belangen van burgers bij de totstandkoming en uitvoering van beleid, wet- en regelgeving. Centrale begrippen in de operationalisering van het begrip menselijke maat vanuit het perspectief van de burgers zijn:

- Burgers krijgen passende dienstverlening met aandacht voor de mens in plaats van (alleen) aandacht voor de regels, procedures, kaders en protocollen.
- Er wordt fatsoenlijk met burgers omgegaan (behoorlijk, eerlijk en betrouwbaar).
- Burgers snappen de regels omdat ze uitlegbaar zijn.
- Er is ruimte voor persoonlijk contact en maatwerk (betrokken).
- Burgers voelen zich begrepen en serieus genomen (respectvol).
- Er is sprake van onderling vertrouwen (overheid staat naast de burgers/ open en duidelijk).
- Burgers worden tijdig geholpen.
- Het probleem/ vraagstuk van een burger wordt opgelost en daarover krijgt de betrokkene bericht (oplossingsgericht) of, als het probleem niet opgelost kan worden, dan wordt hierover respectvol, begrijpelijk en tijdig gecommuniceerd met de betrokkene.

Centrale begrippen in de operationalisering van het begrip menselijke maat vanuit het perspectief van de professional/ vanuit de uitvoering zijn:

- Medewerkers/ professionals bij uitvoeringsorganisaties houden rekening met de persoonlijke omstandigheden van burgers (doenvermogen).
- Medewerkers/ professionals in de uitvoering krijgen én benutten de ruimte om maatwerk te leveren aan de burger als dat nodig is (discretionaire ruimte). De ruimte wordt begrensd door het van toepassing zijde juridische kader; de besluiten die professionals nemen, moeten immers wel rechtmatig zijn.

## 2 De menselijke maat in Utrecht

### 2.1 Algemeen beeld

Of de menselijke maat in Utrecht in de knel komt op één of meerdere van de elf onderwerpen, is op basis van dit vooronderzoek niet te zeggen. Voor dit vooronderzoek is een groot aantal stukken bestudeerd. Er zijn geen rapporten of evaluaties gevonden waarbij de menselijke maat zoals gedefinieerd door de TCU de focus was van het onderzoek. Wel gaf een deel van de bestudeerde stukken de indruk dat er burgers zijn die op sommige onderwerpen knelpunten ervaren bij de uitvoering van beleid. De reikwijdte en impact daarvan – hoeveel burgers hierdoor worden getroffen, hoe vaak die knelpunten zich voordoen, of hoe groot het menselijk leed is dat daarachter schuil gaat, is op basis van dit vooronderzoek niet te zeggen. Voor twee onderwerpen, namelijk (4) de begeleiding van jongvolwassenen (overgang 18-/18+), en (10) triage binnen jeugdzorg, is zeer beperkt informatie gevonden over de Utrechtse situatie. Het is daardoor onbekend of er burgers zijn die op deze onderwerpen knelpunten ervaren in de dienstverlening. Voor het onderwerp (11) de relatie tussen overheid en inwoners bij de energietransitie, concluderen we dat de menselijke maat niet in de knel komt. Er waren zorgen dat niet fatsoenlijk werd omgegaan met burgers in termen van informatievoorziening en voorlichting, maar deze zorgen zijn ongegrond gebleken (Caffé et al., 2020; Rekenkamer Utrecht, 2014).

Het vooronderzoek maakt ook duidelijk dat de gemeente Utrecht al enige tijd gemeentebreed werk maakt van de menselijke maat. De gemeente is in 2017 aangesloten op de Citydeal aanpak – vanaf 2018 doorgezet onder de noemer Eenvoudig Maatwerk – waarin gemeenten en het Rijk samenwerken om (kwetsbare) mensen beter te ondersteunen. Medewerkers van het buurtteam, W&I en Stadsgeldbeheer van de Tussenvoorziening worden bijvoorbeeld getraind hoe zij maatwerk kunnen bieden (Gemeente Utrecht, 2020b; Van den Toorn & Westgeest, 2019). Uit landelijk onderzoek blijkt dat de Citydeal aanpak eraan bijdraagt dat cliënten zich begrepen voelen en dat sociaal werkers buiten de gebaande paden kunnen denken en handelen (De Meere et al., 2018). Daarnaast is lokaal onderzoek optimistisch over de wijze waarop buurtteammedewerkers in Utrecht omgaan met enerzijds de praktijk en de behoefte van de burger, en anderzijds de beleidsregels, wetten en verordeningen (Van der Zwaard, 2021). Het College geeft aan de gemeenteraad te informeren over de voortgang hiervan, en over de resultaten (Van den Toorn & Westgeest, 2019). Vervolgonderzoek kan uitwijzen of de gemeentelijke inspanningen resultaat hebben.

### 2.2 Indruk van geconstateerde knelpunten

Zoals aangegeven, gaf een deel van de bestudeerde stukken de indruk dat burgers op sommige onderwerpen knelpunten kunnen ervaren in het contact met de gemeente of uitvoeringsorganisaties. Hoeveel burgers dit betreft, hoe vaak het voorkomt, of hoe groot het menselijk leed is dat erachter schuil gaat, is niet duidelijk. Knelpunten komen het meest duidelijk naar voren bij het onderwerp (1) toekenning

van armoederegelingen. Uit onderzoek in opdracht van de gemeente Utrecht (Prakken & Van der Want, 2020) blijkt dat het aanvragen van armoederegelingen complex en tijdrovend is, zowel voor burgers als hulpverleners. Ook voor zeven andere onderwerpen zijn indicaties gevonden dat er burgers zijn die knelpunten (hebben) ervaren bij de uitvoering van beleid. Het gaat er dan om dat burgers niet fatsoenlijk worden geholpen, onvoldoende maatwerk krijgen, lang moeten wachten, of zich niet serieus genomen voelen door de gemeente. Hoe vaak deze knelpunten zich voordoen, is niet bekend. De knelpunten komen naar voren op de volgende onderwerpen:

- ② (2) Toekenning van hulpmiddelen binnen de Wmo
- ② (3) Toekenning van Persoonsgebonden budget
- ② (5) Toekenning van medische urgentie (huisvesting)
- ② (6) Het aanvragen van briefadressen
- ② (7) Vergunning verlening Ruimtelijk Domein
- ② (8) Bezwaar en beroepsprocedures tussen burgers en gemeente
- ② (9) Uitvoering van de wet verplichte GGZ.

We baseren ons daarbij op schriftelijke raadvragen die zijn gesteld, adviezen van cliëntvertegenwoordiging, klachtenrapportages en data van de Nationale Ombudsman over Utrecht waarin knelpunten worden genoemd. Over de oorzaken van de geconstateerde knelpunten, en of deze in het verlengde liggen van de conclusies van het TCU-rapport, is weinig tot geen informatie gevonden.

## 2.3 Andere onderwerpen voor eventueel vervolgonderzoek?

De werkgroep heeft voor dit vooronderzoek elf onderwerpen geselecteerd waarbij er signalen vanuit de stad waren dat de menselijke maat mogelijk in het geding is. Eén van de vragen van de werkgroep was of er, blijkens de beschikbare bronnen, nog andere onderwerpen zijn die in aanmerking komen voor een eventueel vervolgonderzoek. Het viel ons op dat de onderwerpen Uitvoering van de Participatiewet, en Schuldhulpverlening niet op de longlist van onderwerpen voor dit vooronderzoek zijn opgenomen. Vanuit onze ervaring in andere gemeenten en landelijke bronnen weten we dat zich knelpunten kunnen voordoen in de menselijke maat op deze onderwerpen. Of dit ook in Utrecht speelt, is onbekend, omdat dit buiten de scope van dit vooronderzoek viel.

Daarnaast zijn er enkele knelpunten die zich op meerdere onderwerpen voor lijken te doen. Het gaat dan om (het ontbreken van) goede informatievoorziening, en de toegankelijkheid en vindbaarheid van voorzieningen. Deze onderwerpen doorkruisen feitelijk alle onderwerpen en lenen zich daardoor minder goed voor een vervolgonderzoek.



# 3 Opzet voor eventueel vervolgonderzoek

In dit hoofdstuk schetsen we de opzet voor de uitvoering van een eventueel vervolgonderzoek naar (knelpunten in) de menselijke maat in Utrecht. We lichten eerst de selectieprocedure toe voor de keuze van onderwerpen voor eventueel vervolgonderzoek (3.1). Vervolgens (paragraaf 3.2) geven we een samenvatting van de bevindingen voor de drie onderwerpen die zich, op basis van het beoordelingskader, lenen voor vervolgonderzoek. Tot slot doen we een voorstel voor de aanpak van het eventuele vervolgonderzoek (paragraaf 3.3).

## 3.1 Toelichting selectie van onderwerpen

Om te komen tot een keuze van onderwerpen die zich lenen voor een eventueel verdiepend vervolgonderzoek, heeft de werkgroep een beoordelingskader opgesteld (figuur 1). De elf onderwerpen zijn één voor één gescoord op een schaal van 1 tot 10 (maximaal 40 punten)<sup>2</sup>.

Figuur 1

Beoordelingskader	
Reikwijdte	<ul style="list-style-type: none"><li>Hoeveel inwoners ondervinden hinder van het geconstateerde knelpunt?<sup>3</sup></li><li>Welke categorieën personen worden getroffen? Onderscheid naar type inwoners die wordt bereikt in termen van zelfredzaamheid en doe-vermogen: gaat het dan vooral om zelfredzame inwoners die mondig zijn en participeren en bij welke thema's gaat het om mensen die kwetsbaar zijn en zorgen we dat die in contact komen met de gemeente? Waarbij geldt: hoe meer het gaat om kwetsbare personen, hoe hoger het knelpunt scoort op de prioriteitsschaal.</li></ul>
Grootte van het menselijk leed	<ul style="list-style-type: none"><li>Hoe groot is het individuele menselijk leed dat ontstaat door het ontbreken van de menselijke maat? Waarbij geldt: hoe groter het individuele leed dat ontstaat door het betreffende knelpunt, hoe hoger het knelpunt scoort op de prioriteitsschaal.</li></ul>
Invloed gemeente	<ul style="list-style-type: none"><li>In hoeverre kan de gemeente sturen op het dossier? Is het aannemelijk dat het haalbaar is om iets te doen aan dit dossier als gemeente? Waarbij geldt: hoe meer de aanpak van het knelpunt binnen de invloedssfeer van de gemeente en de gemeenteraad ligt, hoe hoger het knelpunt scoort op de prioriteitsschaal.</li></ul>
Relatie burger – overheid	<ul style="list-style-type: none"><li>In hoeverre wordt het vertrouwen in de gemeente geschaad?</li></ul>
<i>Eventueel: Diversiteit</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>Is er binnen de selectie een spreiding over meerdere beleidsterreinen en/of doelgroepen? <i>Wanneer meerdere knelpunten even hoog scoren op de voornoemde prioriteitscriteria, zou dit criterium als aanvullend selectiecriterium worden gebruikt om spreiding over beleidsterreinen en doelgroepen te maken. Dat is niet nodig gebleken.</i></li></ul>

Het beoordelingskader levert een duidelijke prioritering op van onderwerpen (figuur 2). Er zijn drie onderwerpen die hoog scoren op de selectiecriteria (>30 punten) en dus betrekking hebben op een grote groep overwegend kwetsbare inwoners, waarbij het ontbreken van de menselijke maat individueel

<sup>2</sup> De scores zijn subjectieve scores, vastgesteld op basis van consensus binnen het betrokken team van DSP-groep

<sup>3</sup> Cijfers over hoeveel inwoners hinder ondervinden van de knelpunten zijn vrijwel niet beschikbaar, enkel wat indicaties. Ook actuele cijfers over hoeveel inwoners (jaarlijks) gebruik maken van een bepaalde dienst zijn niet altijd voorhanden. Daarom hebben we voor dit criterium alleen de vraag 'welke categorie personen worden getroffen' gescoord. Daarnaast is – waar mogelijk – in absolute getallen weergegeven hoeveel inwoners gebruik maken van een dienst.

menselijk leed tot gevolg kan volgen, waarbij de gemeente mogelijkheid heeft te sturen op het dossier en waarbij het vertrouwen van burgers in de gemeente kan worden geschaad. Deze onderwerpen lenen zich voor een eventueel vervolgonderzoek. Het gaat dan om de onderwerpen:

- ⑦ De toekenning van armoederegelingen (met name bijzondere bijstand).
- ⑦ De toekenning van Persoonsgebonden Budget.
- ⑦ De toekenning van hulpmiddelen binnen de Wmo.

De overige onderwerpen kennen een score van 28 punten of lager en lenen zich op basis van het beoordelingskader ons inziens minder, of niet voor een eventueel vervolgonderzoek.

Figuur 2 Beoordelingskader met score per onderwerp

	Reik- wijdte	Grootte van het menselijk leed	Invloed gemeente	Relatie burger- overheid	TOTAAL SCORE
1 De toekenning van armoederegelingen (met name bijzondere bijstand).	9	8	9	10	36
3 De toekenning van Persoonsgebonden Budget.	7	7	9	10	33
2 De toekenning van hulpmiddelen binnen de Wmo.	7	7	7	10	31
6 Het aanvragen van briefadressen.	7	8	7	6	28
4 De begeleiding van jongvolwassenen (overgang 18-/18+).	9	8	5	6	28
9 Uitvoering van de wet verplichte GGZ.	10	8	6	2	26
5 De toekenning van medische urgentie (huisvesting).	7	6	6	7	26
8 Bezwaar en beroepsprocedures tussen burgers en gemeente.	3	2	10	10	25
10 Triage binnen de jeugdzorg.	8	8	3	6	25
7 Vergunningverlening Ruimtelijk Domein.	2	2	10	6	20
11 De relatie tussen overheid en inwoners bij de energietransitie.	4	3	7	6	20

## 3.2 Samenvatting bevindingen per geselecteerd onderwerp

In deze paragraaf schetsen we de inhoudelijke bevindingen op hoofdlijnen voor de drie geselecteerde onderwerpen.

### 1 De toekenning van armoederegelingen (met name bijzondere bijstand).

Veel inwoners maken gebruik van een armoederegeling. De gemeente krijgt jaarlijks ruim 9.000 aanvragen bijzondere bijstand, ruim 39.000 aanvragen voor de U-Pas, bijna 10.000 aanvragen voor de individuele inkomensvoetstuk en 36.000 kwijtschelding lokale belastingen (Prakken & Van der Want, 2020). Mensen die gebruik maken van een armoederegeling zijn overwegend kwetsbaar. De chronische stress die armoede met zich meebrengt, heeft grote impact op het zelfregulerend vermogen van mensen.

Juist bij de toekenning van armoederegelingen worden knelpunten ervaren, zo blijkt uit onderzoek (Prakken & Van der Want, 2020). De hoeveelheid bewijsstukken die aangeleverd moet worden maakt het aanvraagproces tijdrovend en verwarrend, vooral voor mensen met relatief lage vaardigheden. De voorwaarden zijn complex, zelfs voor hulpverleners. Dit geldt vooral voor bijzondere bijstand. Het is niet bekend hoeveel mensen hinder ondervinden van deze knelpunten.

Uit panelonderzoek Meetellen blijkt bovendien dat er niet altijd op een goede manier met Utrechtse burgers wordt omgegaan. Dit onderzoek richt zich niet specifiek op de toekenning van armoederegelingen en inwoners die daar gebruik van maakt, maar het is aannemelijk dat de uitkomsten deels betrekking hebben op dit proces. Met name panelleden met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt geven aan dat ze weinig begrip ervaren en zich gewantrouwd voelen in het contact met de gemeente (Meetellen, 2020). De gemeente heeft inmiddels stappen gezet om het systeem van toekenning van armoederegelingen te vereenvoudigen (Bereik en toegankelijkheid armoederegelingen, 2020). De gemeente heeft in 2019 een actieagenda opgesteld om de aanvraag te versimpelen (Gemeente Utrecht, z.d.). Ook zijn acties in gang gezet om de bejegening richting inwoners te verbeteren (Boelensf, 2020).

### 2 De toekenning van Persoonsgebonden Budget (PGB)

De toekenning van een maatwerkvoorziening Wmo en jeugdhulp kan via een persoonsgebonden budget (pgb) of via zorg in natura (ZIN) worden verzilverd. Een klein deel van de Utrechters maakt gebruik van een pgb. In 2016 maakten circa 1.700 mensen gebruik van een pgb voor een wmo-voorziening. Het ging dan om begeleiding individueel, hulp bij het huishouden en begeleiding groep (Maatschappelijke Ontwikkeling, 2017).

Er is geen feitelijke informatie gevonden over knelpunten op dit onderwerp. Wel ontvangen lokale belangenbehartigers Cosbo, Solgu en de Wmo-raad regelmatig signalen over knelpunten in de menselijke maat bij toekenning van het pgb, zo staat verwoord in een advies aan de gemeente (Van Elten &

Batenburg, 2021). Het gaat er dan bijvoorbeeld om dat er teveel aanbodgericht wordt gedacht, of dat eisen voor (her)aanvraag onrealistisch zijn. Bij de Nationale Ombudsman komen jaarlijkse enkele klachten binnen die gaan over toekenning van het pgb in Utrecht. Het landelijk beeld is dat 23% van de pgb-houders wantrouwen ervaart en/ of te maken heeft met slechte bejegening door instanties (MantelzorgNL & PerSaldo, z.d.).

### 3 De toekenning van hulpmiddelen binnen de Wmo

Een grote groep inwoners maakt gebruik van hulpmiddelen binnen de Wmo. Het gaat dan om rolstoelen, scootmobielen, fietsvoorzieningen, tilliften, kindvoorzieningen, of bijvoorbeeld douche- en toiletvoorzieningen. De gemeente kende in 2020 bijna 19.000 Wmo-cliënten en huishoudens met een maatwerkarrangement (bron: CBS). In juli 2019 waren ongeveer 5.000 hulpmiddelen in gebruik bij Utrechtse inwoners (Koster, 2019). Mensen die hulpmiddelen zoals een rolstoel, scootmobiel, of tillift gebruiken zijn overwegend kwetsbaar en zijn meer of mindere mate van het hulpmiddel afhankelijk om zich te kunnen redden. Deze groep inwoners zijn vertegenwoordigd via de Wmo-raad, Solgu en Cosbo<sup>4</sup>.

Er zijn vanaf 2018 verschillende knelpunten gesignaleerd bij de toekenning van hulpmiddelen binnen de Wmo. Het gaat om knelpunten rondom respectvolle behandeling, passende dienstverlening en wachttijd. Burgers krijgen niet altijd de maatwerkoplossing krijgen die ze voor ogen hebben, maar een oplossing die past binnen afspraken met leveranciers. Burgers gaan daardoor loketten langs, worden 'van het kastje naar de muur gestuurd' of zoeken noodgedwongen andere oplossingen leveranciers (Van Elten & Batenburg, 2021). Bij de toekenning van zeer complexe hulpmiddelen was de wachttijd lang, zo werd in 2018 geconstateerd, voelden burgers zich niet serieus genomen en onheus bejegend (Koster, 2019). Vanaf 2019 is de gemeente een verbetertraject hulpmiddelen Wmo gestart (Koster, 2019). Niet lang daarna volgde een wisseling van één van drie leveranciers van hulpmiddelen. Mogelijk is een deel van de knelpunten daarmee opgelost.

Wat ons opvalt vanwege de context van dit vooronderzoek, is dat uit stukken van de Wmo-raad blijkt dat betrokken ambtenaren graag contact hadden willen hebben, voorafgaand aan een ongevraagd advies over de levering van hulpmiddelen van de Wmo-raad aan het college (Verslag van de vergadering van de WMO cliëntenraad Utrecht, 2020). Dit zou mogelijk kunnen betekenen dat beleidsmedewerkers informatiestromen willen beïnvloeden. Dit is relevant om te benoemen, aangezien de TCU concludeert dat één van de oorzaken voor knelpunten in de menselijke maat is dat signalen niet altijd worden gedeeld, of niet de juiste mensen bereiken.

---

<sup>4</sup> Solgu, voor Utrechters met een beperking, en Cosbo, belangenbehartiger voor ouderen in Utrecht

## 3.3 Voorgestelde onderzoeksplan

DSP-groep is gevraagd om te schetsen hoe een eventueel vervolgonderzoek er uit kan zien en welke onderzoeksvragen (hoofd- en subvragen) daarbij gesteld kunnen worden. In deze paragraaf lichten we dit toe voor de drie geselecteerde onderwerpen:

- a) de toekenning van armoederegelingen (met name bijzondere bijstand);
- b) de toekenning van Persoonsgebonden Budget
- c) de toekenning van hulpmiddelen binnen de Wmo

### Doel en hoofdvraag

Het vooronderzoek maakt duidelijk dat zich in Utrecht knelpunten kunnen voordoen bij de uitvoering van beleid op de drie genoemde onderwerpen. Deze knelpunten liggen in lijn het verlies van de menselijke maat, zoals beschreven door de TCU. Of de menselijke maat ook daadwerkelijk in de knel komt, en zo ja, hoe vaak dit het geval is, is op basis van het vooronderzoek niet te stellen. Het doel van een vervolgonderzoek zou dan ook kunnen zijn om inzichtelijk te maken of, en zo ja, in welke mate de menselijke maat in de knel komt bij de uitvoering door de gemeente Utrecht, en uitvoeringspartners die in opdracht van of namens de gemeente taken uitvoeren op de drie onderwerpen. Vanuit een positieve insteek geformuleerd, luidt de hoofdvraag dan als volgt:

#### *Hoofdvraag*

In hoeverre doet het door de gemeente Utrecht gevoerde beleid op het gebied van toekenning armoederegelingen, toekenning van persoonsgebonden budget en toekenning van hulpmiddelen binnen de Wmo, recht aan de menselijke maat?

De volgende deelvragen zijn daarbij geformuleerd:

#### **Kaders voor uitvoering**

- 1) Wat is het beleid voor toekenning van armoederegelingen, het pgb en hulpmiddelen Wmo? Is dit sinds 2015 aangepast, en zo ja op welke wijze, door wie en met welke onderbouwing?
- 2) Wat is de begroting voor uitvoering van het beleid voor armoederegelingen, pgb en hulpmiddelen Wmo? Is dit sinds 2015 aangepast, en zo ja, op welke wijze, met welke onderbouwing?
- 3) Wat zijn randvoorwaarden voor borging van de menselijke maat bij uitvoering van het beleid op deze onderwerpen? In hoeverre wordt aan die randvoorwaarden voldaan?

#### **Uitvoering**

- 4) Hoe verloopt het proces van toekenning van armoederegelingen, het pgb en hulpmiddelen Wmo?



- 5) Hoe wordt de toekenning van armoederegelingen, het pgb of hulpmiddelen Wmo ervaren door burgers en uitvoerend professionals?
- 6) Hoe vaak is bezwaar gemaakt tegen een besluit van de gemeente, door wie en met welke uitkomst?
- 7) Wordt de gemeenteraad voldoende geïnformeerd over de voortgang van de uitvoering van het beleid (tijdig, juist en volledig)? En stuurt de gemeenteraad (bij)?

### **De menselijke maat**

- 8) In welke mate wordt recht gedaan aan de menselijke maat bij de uitvoering van beleid op de drie onderwerpen?
- 9) Welke knelpunten doen zich voor, en wat zijn oorzaken?
- 10) Welke oplossingsrichtingen worden gezien door betrokkenen?

### **Uitgangspunten voor het vervolgonderzoek**

Met oog op de decentralisaties, is het voordehand liggend om de periode vanaf 2015 op hoofdlijnen te onderzoeken. De focus ligt daarbij op de zoveel mogelijk actuele situatie van de uitvoering, en expliciet op de rol van de gemeenteraad bij de uitvoering.

Om antwoord te kunnen geven op de hoofd- en deelvragen, is het zaak om het begrip 'de menselijke maat' eerst te verwerken tot een toetsingskader. Dit betekent dat aan de kernelementen van het begrip vragen worden gekoppeld voor de operationalisering. Dat wordt de meetlat waarlangs de Utrechtse uitvoering wordt gelegd. We bevelen aan een toetsingskader per onderwerp op te stellen. Zo is er ruimte om recht te doen aan verschillen in de praktijk. Voor het kernelement 'Burgers worden tijdig geholpen' kan dan bijvoorbeeld een termijn van enkele dagen worden vastgesteld voor de toekenning van een armoederegeling, terwijl voor de toekenning van een hulpmiddel binnen de Wmo een langere termijn geldt omdat er eerst overleg moet plaatsvinden met de hulpmiddelenleverancier.

We stellen verder een aanpak voor waarbij met behulp van deskresearch antwoord wordt gegeven op de beschrijvende onderzoeksvragen. Vervolgens geven interviews met professionals en ervaringsdeskundigen zicht op de praktijk. Te overwegen is om verantwoordelijke bestuurders op het einde te interviewen voor reflectie op de bevindingen. De onderzoeksvragen kunnen per onderwerp worden onderzocht, waarna de opbrengsten kunnen worden gebundeld in één rapportage. Vanwege de nauwe verwevenheid van onderwerpen b) en c) kan een deel van de respondenten waarschijnlijk op beide onderwerpen worden bevraagd.

## 4 Bevindingen overige onderwerpen

In dit hoofdstuk schetsen we een beeld op hoofdlijnen van onze bevindingen voor de overige acht onderwerpen als het gaat om (knelpunten in) de menselijke maat. Daar waar het vooronderzoek hier ons inziens aanleiding toe geeft, hebben we een aanbeveling opgenomen aan de gemeenteraad. In bijlage 2 is een beschrijving opgenomen per onderwerp met antwoorden op de door de werkgroep gestelde onderzoeksvragen.

### 4.1 De begeleiding van jongvolwassenen (overgang 18-/18+)

De begeleiding van jongvolwassenen betreft (veelal) preventieve inzet. De groep die het betreft is in aantallen zeer klein. Het betreft jongvolwassenen die per definitie kwetsbaar zijn. Bovendien is de overgang 18-/18+ een belangrijk kantelpunt en kunnen keuzes die in het nú gemaakt worden, grote consequenties hebben op de lange termijn

Er is geen recente informatie over dit onderwerp gevonden, dus ook niet over eventuele knelpunten in de uitvoering. Dat is opvallend, want landelijk gezien is er juist veel aandacht voor deze groep met de integrale samenwerking aanpak 16-27 om jongeren tussen de 16 en 27 jaar in een kwetsbare positie zo optimaal mogelijk te begeleiden naar zelfstandigheid.

#### Aanbeveling aan de gemeenteraad

1. Vraag het College wat de actuele stand van zaken is op dit onderwerp, wat het beleid is, hoe de uitvoering is georganiseerd, met welke resultaten en hoe daarbij zoveel mogelijk recht wordt gedaan aan de menselijke maat.

### 4.2 Het aanvragen van briefadressen

Naar schatting is een groep van circa 3.250 dak- en thuislozen in Utrecht (o.b.v. cijfers CBS 2020) die mogelijk te maken heeft met een aanvraag voor een briefadres. Het betreft kwetsbare mensen, mensen in scheiding, of mensen die gevangen zitten en een briefadres nodig hebben. Het is een precair onderwerp waarbij de gemeente enerzijds er moet zijn voor de burger, maar ook oog moet houden op fraude en de plicht heeft een goede Basisregistratie Personen te houden (Van Kesteren, 2019).

De afgelopen jaren is er binnen de gemeente veel aandacht geweest voor de menselijke maat op dit onderwerp: bij gemeenteraad (Kloosterboer, 2017), er is een rekenkameronderzoek uitgevoerd (Rekenkamer Utrecht, 2018) en er is in 2019 een verbetertraject geweest met bij de uitvoering betrokken partijen naar aanleiding van enkele gegronde klachten. Of het gemeentelijk verbetertraject naar het proces briefadres uit 2019 tot verbetering heeft geleid is onbekend. De gemeente was voornemens in het

najaar 2019 een klanttevredenheidsonderzoek te houden over het aanvraagproces van een briefadres. Of dit is gebeurd en wat het resultaat is, is onbekend.

Landelijk is er veel aandacht voor dit onderwerp. Zo loopt het Actieprogramma dak- en thuisloze jongeren, waarbij speciale aandacht is voor signalen over het (mogelijkerwijs) niet juist omgaan met aanvragen van dak- en thuisloze jongeren voor een briefadres (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2019). En er is een landelijke Meerjarenagenda beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Daarin is de toegang tot voldoende hulp en ondersteuning voor mensen in nood een aandachtspunt. Partijen zetten in op bredere bekendheid van landelijke toegankelijkheid bij beleids- en uitvoerende medewerkers van gemeenten en aanbieders, met aandacht voor een integrale intake gevolgd door snelle besluitvorming (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2018). Juist ook zelfredzame daklozen lopen tegen obstakels aan en hebben te maken met onrealistische eisen van de gemeente, zo signaleerde de Nationale Ombudsman in 2019<sup>5</sup>. Onbekend is hoe groot dat probleem is in Utrecht. Het databestand van de Nationale Ombudsman geeft in ruim vijf jaar enkele hits op briefadres van burgers die om hulp gevraagd hebben (onvoldoende motivering bij afwijzing bijvoorbeeld, of gebrek maatwerk bij persoon die tussen twee gemeenten in valt).

### Aanbeveling aan de gemeenteraad

2. Vraag het College wat de actuele stand van zaken is op dit onderwerp, in het bijzonder rondom de voortgang en resultaten van het in 2019 ingezette verbetertraject.

## 4.3 Uitvoering van de wet verplichte GGZ

De wet verplichte ggz is sinds 1 januari 2020 in werking en zit nog volop in de implementatiefase, ook in Utrecht. Het is dan ook erg vroeg om de menselijke maat in de uitvoering te onderzoeken. Eind 2021 wordt een eerste landelijke (deel)evaluatie verwacht op dit onderwerp. Het onderwerp raakt een zeer beperkt aantal inwoners. Er zijn wel raadvragen gesteld over het stopzetten van de bijstand bij gedwongen opname in de GGZ, omdat dit inwoners in financiële problemen zou brengen. Inmiddels is een amendement aangenomen dat dit moet voorkomen (Slot, 2021b).

### Aanbeveling aan de gemeenteraad

3. Naast een landelijke evaluatie is het belangrijk om de uitvoering van de wet ook lokaal tijdig te evalueren. Dring daarop aan bij het College. Daarbij kan de menselijke maat meegenomen worden als toetssteen.

---

<sup>5</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/steeds-verder-van-huis-zeven-obstakels-waar-zelfredzame-adreslozen-tegegaan-lopen>

#### 4.4 De toekenning van medische urgentie (huisvesting)

In de afgelopen jaren is een beperkt aantal klachten bekend die er op kunnen duiden dat de menselijke maat in de knel komt. In 2019 waren er twee situaties waarin maatwerk ontbrak richting de burger, of de burger niet tijdig werd geholpen. In de raadsinformatiebijeenkomst die volgde kwamen meer klachten naar boven (Diepeveen, 2020). Het is niet bekend hoeveel klachten dit betrof. Er lopen al acties vanuit de gemeente. Zo is er een doorbraakoverleg gestart en er werd bijvoorbeeld geopperd dat een spreekuur zou kunnen worden georganiseerd door het Vierde Huis. Onduidelijk is of dit spreekuur ook daadwerkelijk is gestart.

#### Aanbeveling aan de gemeenteraad

4. Vraag het College wat de actuele stand van zaken is op dit onderwerp, wat het beleid is, hoe de uitvoering is georganiseerd, hoeveel jongeren begeleiding ontvangen en met welke resultaten en hoe daarbij zoveel mogelijk recht wordt gedaan aan de menselijke maat.

#### 4.5 Bezwaar- en beroepsprocedures tussen burgers en gemeente

Een burger kan bezwaar maken tegen een beslissing van de gemeente. Er is veel diversiteit in redenen waarom mensen in bezwaar gaan, en daarmee het menselijk leed dat daar achter schuil gaat. Tijdens een bezwaar- en beroepsprocedure lijkt de menselijke maat in sommige gevallen te ontbreken, zo blijkt uit schriftelijke raadvragen en uit gemeentelijke klachtenrapportages (Gemeente Utrecht, 2020a; Gemeente Utrecht, 2021; Slot, 2021a). Burgers worden bijvoorbeeld niet altijd goed op de hoogte gehouden van afhandeling van bezwaarschriften. Naar aanleiding van het initiatiefvoorstel 'Krijgen waar je recht op hebt' is het College van B&W aan de slag gegaan met 14 van de 19 aangedragen verbetervoorstellen (Otger, 2021).

Waar in de nota aandacht voor wordt gevraagd, is dat mensen met een laag inkomen vaker van de overheid afhankelijk zijn voor zaken die cruciaal zijn voor hun dagelijks leven. De impact van het niet honoreren van een aanvraag om bijzondere bijstand heeft in veel gevallen meer impact op het leven van mensen dan het niet honoreren van een vergunning voor een dakkapel. Brede toegankelijkheid van bezwaar en beroepsprocedures voor alle inwoners van Utrecht is dan ook essentieel (Otger, 2021).

#### Aanbeveling aan de gemeenteraad

5. Vraag periodiek aan het College hoe de implementatie van het initiatiefvoorstel verloopt.

## 4.6 Triage binnen de jeugdzorg

Er is geen recente informatie gevonden over knelpunten bij de triage binnen jeugdzorg. Wel blijkt uit de voortgangsrapportage dat Corona veel impact heeft en dat om die reden veel extra acties in gang zijn gezet in de gemeente, waarbij ook jongeren zelf invloed hebben gehad (Wienbelt, 2021).

## 4.7 Vergunningverlening Ruimtelijk Domein

Er zijn slechts twee gevallen gevonden die kunnen duiden op knelpunten in de menselijke maat. De bronnen zijn sterk gedateerd (Gillissen & Buunk, 2013; Verkerk, 2017). Zeker omdat het gaat om wetgeving die zo goed als zeker reeds veranderd is, is het mogelijk nu niet meer van toepassing. Zowel de aantallen als het menselijk leed dat wordt veroorzaakt, zijn beperkt.

## 4.8 De relatie tussen overheid en inwoners bij de energietransitie

Het onderwerp energietransitie raakt alle inwoners van Utrecht en is daarmee wel het 'grootste' onderwerp in absolute aantallen. Tegelijkertijd is het individueel, menselijk leed dat wordt veroorzaakt door knelpunten in de uitvoering naar alle waarschijnlijkheid beperkt.

Recent is een rekenkamer onderzoek uitgevoerd omdat er zorgen waren of alle reacties van burgers worden meegenomen in het participatieproces. Deze zorgen bleken niet gegrond. De grote meerderheid van burgers is positief en tevreden over de wijze van informatievoorziening vanuit de gemeente, aldus de rekenkamer (Caffé et al., 2020).



# Bijlage 1 Beschrijving per onderwerp

Onderwerp 1	De toekenning van armoederegelingen (met name bijzondere bijstand).
<p>In hoeverre ontbreekt de menselijke maat voor de burger?</p>	<p>Utrechters moeten verschillende armoederegelingen los van elkaar aanvragen. Vooral de hoeveelheid bewijsstukken die men moet aanleveren maakt het aanvragen tijdrovend en verwarrend. De ervaringen met het aanvragen van regelingen zijn sterk afhankelijk van iemand zijn vaardigheden. Mensen met relatief lage vaardigheden ervaren de aanvraag als ingewikkeld en tijdrovend. Mensen met relatief hoge vaardigheden vinden de aanvraag tijdrovend, maar niet moeilijk.</p> <p>De armoederegelingen zijn vanuit verschillende wetten ontstaan en vormen samen een complex geheel van regelingen en voorwaarden. Door een sterke focus op rechtmatigheid vanuit de verschillende wettelijke grondslagen, verschillen de regelingen bijvoorbeeld sterk in kenmerken, voorwaarden en in in te sturen bewijsstukken (Prakken &amp; Van der Want, 2020).</p> <p>Daarnaast blijkt uit onderzoek van Meetellen dat panelleden het beeld van de gemeente over mensen met een bijstandsuitkering overwegend als negatief ervaren (Meetellen Utrecht, 2020). Dit komt voornamelijk door de omgang van de gemeente met mensen. Twee panelleden noemen dat de gemeente een bepaald beeld schept: alsof het een keuze is of je kan werken of zelfs dat iedereen moet werken. Ook komt naar voren dat panelleden met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt negatieve ervaringen hebben, dat heeft o.a. te maken met weinig begrip voor hun gezondheidssituatie in het contact met de gemeente, slechte communicatie, onder druk gezet worden, dreiging met boetes, het stopzetten van de uitkering en het gevoel gewantwoord te worden. N.a.v. het onderzoek hebben diverse gesprekken plaatsgevonden waarna een aanvullend advies is geformuleerd aan de gemeente (Meetellen Utrecht, 2021).</p>
<p>Welke afdelingen en partnerorganisaties zijn betrokken bij de geïdentificeerde knelpunten?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Armoedecoalitie</li> <li>• Buurtteam</li> <li>• Werk en Inkomen</li> </ul>
<p>Welke projecten of activiteiten die gelinkt zijn aan deze knelpunten al in gang gezet zijn om de menselijke maat terug te brengen?</p>	<p>Op het gebied van de menselijke maat met betrekking tot armoederegelingen doet de gemeente Utrecht al veel. In 2019 is een Actieagenda opgesteld inclusief tientallen concrete acties, waar in veel antwoorden op raadvragen wordt terugverwezen (Gemeente Utrecht, z.d.). Bijvoorbeeld het onderzoeken van de mogelijkheden van één portal voor het aanvragen van armoederegelingen.</p> <p>Ook heeft het college onderzoek laten doen naar het bereik en de toegankelijkheid van een aantal armoederegelingen (Boelens, 2020). Daaruit zijn concrete aanbevelingen naar voren gekomen voor verbeteren bekendheid en herontwerp van het aanvraagproces.</p>
<p>In hoeverre vallen de knelpunten samen met de knelpunten die in het TCU-rapport naar voren zijn gebracht?</p>	<p>Knelpunten in Utrechtse situatie vertonen overeenkomsten met de volgende knelpunten uit het TCU-rapport:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgers en uitvoeringsorganisaties stuiten op complexe wet- en regelgeving.</li> <li>• Daarnaast wordt niet iedereen fatsoenlijk behandeld.</li> </ul>

Selectiecriteria	
<i>Hoeveel inwoners ondervinden hinder van het geconstateerde knelpunt?</i>	<p>Het precieze aantal inwoners dat hier hinder van ondervindt is onbekend. We weten wel dat ongeveer 1 op de 7 inwoners van Utrecht een inkomen heeft tot 120% van het sociaal minimum. Ongeveer 1 op de 22 Utrechters heeft een langdurig laag inkomen.</p> <p>(Prakken &amp; Van der Want, 2020)  U-Pas: 39.317 aanvragen, 38.052 toekenningen (97%)  Bijzondere bijstand: 9.141 aanvragen, 6.238 toekenningen (68%)  IIT: 9.916 aanvragen, 8.367 toekenningen (84%)  Kwijtschelding lokale belastingen: 36.000 aanvragen, 23.700 toekenningen (&gt;70%)</p>
<i>Welke categorieën personen worden getroffen?</i>	<p>Cijfer: 9</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanvragers en ontvangers van diverse armoederegelingen (U-pas, bijzondere bijstand, Individuele Inkomensvoetstuk, kwijtschelding lokale belastingen) (Prakken &amp; van der Want, 2020b).</li> <li>Van de totale groep arme volwassenen is eenderde werkend; de helft heeft een migratieachtergrond (Gemeente Utrecht, z.d.)</li> </ul>
<i>Hoe groot is het individuele menselijk leed dat ontstaat door het ontbreken van de menselijke maat?</i>	<p>Cijfer: 8</p> <p>De domeinen die worden beïnvloed door het ontbreken van de menselijke maat zijn financiën, geestelijke gezondheid, tijdsbesteding en maatschappelijke participatie.</p>
<i>In hoeverre kan de gemeente sturen op het dossier? Is het aannemelijk dat het haalbaar is om iets te doen aan dit dossier als gemeente?</i>	<p>Cijfer: 9</p> <p>De gemeente heeft veel in eigen hand.</p>
<i>In hoeverre wordt het vertrouwen in de gemeente geschaad?</i>	<p>Cijfer: 10</p> <p>Inwoners zijn naar verwachting sterk afhankelijk van armoederegelingen.</p>

Onderwerp 2	De toekenning van hulpmiddelen binnen de Wmo.
In hoeverre ontbreekt de menselijke maat voor de burger?	<p>Uit recent advies van Cosbo, Solgu en Wmo-raad blijkt dat cliënten niet altijd goed geholpen worden bij de toekenning van hulpmiddelen (Van Elten &amp; Batenburg, 2021). Er is daarnaast duidelijk dat op dit onderwerp in het verleden van alles speelde dat raakt aan de menselijke maat. Er is daardoor veel aandacht voor het onderwerp (geweest) bij belangenorganisaties, beleid en uitvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2021 speelt dat burgers niet altijd de maatwerkoplossing krijgen die ze voor ogen hadden (gefinancierd vanuit pgb), maar een oplossing die past binnen afspraken met leveranciers (Van Elten &amp; Batenburg, 2021). Burgers gaan daardoor loketten langs (zvw, bijzondere bijstand) 'van het kastje naar de muur' of zoeken noodgedwongen een andere oplossing.</li> <li>• In 2018 komt aan het licht dat burgers lang moeten wachten op een maatwerk oplossing, zoals een rolstoel in geval van zeer complexe hulpmiddelen. Burgers voelen zich niet serieus genomen en de bejegening is niet altijd in orde (zowel bij Wmo als leverancier) (Koster, 2019).</li> </ul>
Welke afdelingen en partnerorganisaties zijn betrokken bij de geïdentificeerde knelpunten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulent van team Wmo voor onderzoek en besluit over hulpmiddel</li> <li>• Leveranciers: Hulpmiddelencentrum (HMC), Medipoint en Meyra. Per april 2020 valt HMC weg als leverancier in verband met faillissement. Vanaf zomer 2020 is er een nieuwe leverancier. Voor klachten over levering moeten klanten zijn bij de leverancier (Hardenbol-Kyalo, 2021).</li> <li>• Evaluatie van levering (nazorg) gebeurt door medewerker Informatie en Advies van team Wmo (Koster, 2019).</li> </ul>
Welke projecten of activiteiten die gelinkt zijn aan deze knelpunten al in gang gezet zijn om de menselijke maat terug te brengen?	<p>In 2019 is een verbetertraject ingezet om de wachttijd voor een hulpmiddel te verkorten (Koster, 2019). Uit bronnen blijkt niet wat het effect is op de wachttijd voor zeer complexe hulpmiddelen.</p>
In hoeverre vallen de knelpunten samen met de knelpunten die in het TCU-rapport naar voren zijn gebracht?	<p>Knelpunten in Utrechtse situatie vertonen overeenkomsten met de volgende knelpunten uit het TCU-rapport:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maatwerk voor de burger ontbreekt</li> <li>• Er zijn lange wachttijden.</li> </ul>
<b>Selectiecriteria</b>	
<i>Hoeveel inwoners ondervinden hinder van het geconstateerde knelpunt?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het precieze aantal inwoners dat hier hinder van ondervindt is onbekend.</li> <li>• In Utrecht (2020) zijn er 18.970 Wmo-cliënten en huishoudens met maatwerkarrangementen (bron: CBS)</li> <li>• Er zijn in 2018 1.318 hulpmiddelen toegekend, waarvan 5.000 in gebruik 2018 (Koster, 2019).</li> <li>• Het totale aantal aanvragen complex maatwerk is omgerekend ongeveer 200 in 2018, ervan uitgaande dat dit 15% van de aanvragen is (Oostindie, 2020). Het aantal toegekende rolstoelen met wachttijd langer dan 30 werkdagen is 142 (Oostindie, 2020). Het aantal afwijzingen hulpmiddel is onbekend, of wie niet wordt geholpen en op andere wijze oplossing vindt in plaats van een hulpmiddel via Wmo loket.</li> </ul>
<i>Welke categorieën personen worden getroffen?</i>	<p>Cijfer: 7 Het betreft zowel mensen die mondig zijn maar mobiel sterk afhankelijk, als mensen die zowel fysiek als mentaal kwetsbaar zijn.</p>
<i>Hoe groot is het individuele menselijk leed dat ontstaat door het ontbreken van de menselijke maat?</i>	<p>Cijfer: 7 Groot. Vaak zijn hulpmiddelen essentieel voor zelfredzaamheid op alle leefdomeinen van de zelfredzaamheid-matrix.</p>
<i>In hoeverre kan de gemeente sturen op het dossier? Is het aannemelijk dat het haalbaar is om iets te doen aan dit dossier als gemeente?</i>	<p>Cijfer: 7 Gemeente kan veel doen in het zorgen voor passende oplossing en bejegening. Ze kan beperkt iets doen aan de wachttijd voor maatwerk doordat dit hoofdzakelijk bij leveranciers ligt. Uit internationaal onderzoek blijkt dat een vereenvoudiging van het Nederlandse systeem mogelijk is, maar het onderwerp is complex (Kroneman et al., 2020).</p>

*In hoeverre wordt het vertrouwen in de gemeente geschaad?*

Cijfer: 10

- Cliënten voelen een muur tussen aanbod gemeente en eigen behoefte (Van Elten & Batenburg, 2021).
- Het gaat om groep die langdurig sterk afhankelijk is, vaak te maken heeft met instanties, onbegrip etc. Soms al geen vertrouwen meer heeft in de gemeente.

Onderwerp 3	De toekenning van Persoonsgebonden Budget.
In hoeverre ontbreekt de menselijke maat voor de burger?	Er zijn signalen bekend bij de Wmo cliëntenraad dat een pgb niet altijd wordt aangeboden door Wmo-loket (geen passende dienstverlening), dat er teveel aanbodgericht wordt gedacht, dat eisen onrealistisch zijn bij (her)aanvraag en dus het vertrouwen ontbreekt. Daarnaast is de bejegening is niet altijd in orde (Van Elten & Batenburg, 2021; Verslag van de vergadering van de Wmo cliëntenraad Utrecht, 2020). Uit de bronnen blijkt niet hoe vaak deze knelpunten zich voordoen.
Welke afdelingen en partnerorganisaties zijn betrokken bij de geïdentificeerde knelpunten?	Buurtteams zijn het eerste aanspreekpunt maatwerkvoorziening Wmo (een vereiste voor toekenning pgb).
Welke projecten of activiteiten die gelinkt zijn aan deze knelpunten al in gang gezet zijn om de menselijke maat terug te brengen?	Dit is niet naar voren gekomen in de doorzochte bronnen.
In hoeverre vallen de knelpunten samen met de knelpunten die in het TCU-rapport naar voren zijn gebracht?	Knelpunten in Utrechtse situatie vertonen overeenkomsten met de volgende knelpunten uit het TCU-rapport: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maatwerk voor de burger ontbreekt.</li> <li>• Daarnaast worden niet alle burgers fatsoenlijk behandeld.</li> </ul>
Selectiecriteria	
<i>Hoeveel inwoners ondervinden hinder van het geconstateerde knelpunt?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het precieze aantal inwoners dat hier hinder van ondervindt is onbekend.</li> <li>• Zowel Cosbo, Solgu als de wmo raad ontvangen 'regelmatig' signalen over pgb. Ook bij de Nationale Ombudsman komen jaarlijkse enkele klachten binnen die gaan over toekenning PGB.</li> <li>• Uit landelijk onderzoek blijkt dat 23% van de pgb houders ervaart wantrouwen en een slechte bejegening door instanties (MantelzorgNL &amp; PerSaldo, z.d.).</li> <li>• In 2016 maken circa 1700 mensen gebruik van een pgb. Het PGB wordt % vooral gebruikt bij begeleiding individueel (ZIN 61%, PGB 39%). Dit waren in 2016 554 mensen. En 14% gebruikt pgb bij Hulp bij Huishouding - dus 868 mensen. En er is nog kleine groep van mensen die pgb gebruikt voor Beschermd wonen (194) en begeleiding groep (99) (Maatschappelijke Ontwikkeling, 2017).</li> </ul>
<i>Welke categorieën personen worden getroffen?</i>	Cijfer: 7 Er zijn zowel kwetsbare als zelfredzame personen die worden getroffen door dit knelpunt.
<i>Hoe groot is het individuele menselijk leed dat ontstaat door het ontbreken van de menselijke maat?</i>	Cijfer: 7 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuus. Dit hangt sterk af of wel ZIN wordt toegekend als alternatief voor pgb en of dit voldoende aansluit bij wat nodig is.</li> <li>• Uit landelijk onderzoek blijkt dat pgb volgens 92% van de respondenten bijdraagt aan kwaliteit van leven.</li> </ul>
<i>In hoeverre kan de gemeente sturen op het dossier? Is het aannemelijk dat het haalbaar is om iets te doen aan dit dossier als gemeente?</i>	Cijfer: 9 Gemeente kan veel doen in het zorgen voor passende oplossing en in de bejegening.
<i>In hoeverre wordt het vertrouwen in de gemeente geschaad?</i>	Cijfer: 10 Cliënten voelen een muur tussen aanbod gemeente en eigen behoefte (Van Elten & Batenburg, 2021). Daarnaast gaat het om een groep die langdurig sterk afhankelijk is, vaak te maken heeft met instanties en onbegrip etc. Soms is er al geen vertrouwen meer in de gemeente.



Onderwerp 4	De begeleiding van jongvolwassenen (overgang 18-/18+).
In hoeverre ontbreekt de menselijke maat voor de burger?	<p>Er is geen informatie uit actuele bronnen bekend.</p> <p>In een commissiebrief uit 2016 wordt vermeldt dat zich knelpunten voordoen in de zorg en ondersteuning aan jongvolwassenen, die zonder uitzondering te maken hebben met een discrepantie tussen de (gebrekkige) zelfredzaamheid van hen die het betreft en de eisen die onze maatschappij aan jongvolwassenen stelt (Riemens, 2016). Dit is geen nieuw gegeven en in die zin dus niet onderhevig aan veranderende wetgeving zoals de recente decentralisaties. Nieuw is wel dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er in het nieuwe stelsel geen AWBZ-zorg meer is die doorloopt na het 18e jaar</li> <li>• De toegangseisen voor de Wet langdurige zorg (Wlz) zijn aangescherpt door o.a. het vereiste dat er sprake moet zijn van een blijvende behoefte aan 24 uren zorg in de nabijheid of permanent toezicht.</li> </ul>
Welke afdelingen en partnerorganisaties zijn betrokken bij de geïdentificeerde knelpunten?	<p>(Riemens, 2016)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buurtteam</li> <li>• CIZ</li> <li>• Zorgaanbieders</li> <li>• VNG</li> <li>• VWS</li> </ul>
Welke projecten of activiteiten die gelinkt zijn aan deze knelpunten al in gang gezet zijn om de menselijke maat terug te brengen?	<p>In de commissiebrief staat het volgende (Riemens, 2016): <i>Over het bieden van adequate zorg aan de groep jongvolwassenen met een LVB hebben wij voor 2016 werkafspraken gemaakt met het CIZ. Naar verwachting biedt de septembercirculaire 2016 voldoende mogelijkheden om deze zorg vanaf 2017 in het WMO domein beschikbaar te maken. Om de groep jongvolwassenen met onvoldoende zelfredzaamheid adequaat te ondersteunen zetten wij meerdere acties in;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>We werken aan betere beschikbaarheid van kamers, zodat het Buurtteam deze jongvolwassenen kan (blijven) begeleiden,</i></li> <li>• <i>We breiden (tijdelijk) het aanbod van zorg met een vorm van verblijf voor deze groep uit,</i></li> <li>• <i>We maken afspraken met Buurtteams en aanbieders van jeugdhulp over de aandacht die zij besteden aan de zelfredzaamheid van hun cliënten in aanloop naar het moment waarop zij 18 jaar worden.</i></li> </ul>
In hoeverre vallen de knelpunten samen met de knelpunten die in het TCU-rapport naar voren zijn gebracht?	<p>Knelpunten in Utrechtse situatie vertonen overeenkomsten met de volgende knelpunten uit het TCU-rapport:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgers en uitvoeringsorganisaties stuiten op complexe wet- en regelgeving.</li> </ul>
<b>Selectiecriteria</b>	
<i>Hoeveel inwoners ondervinden hinder van het geconstateerde knelpunt?</i>	<p>Het aantal inwoners dat hinder van dit knelpunt ondervindt is onbekend. Wel komen in een commissiebrief twee groepen naar voren, zie daarvoor het volgende selectiecriteria (Riemens, 2016). Op moment van de brief was nog niet bekend hoe groot de eerste groep is. Wel was toen bekend dat er 19 Utrechtse jongvolwassenen met een verstandelijke beperking in een intramurale instelling verblijven zonder dat daar door het CIZ een indicatie voor is afgegeven. Over groep 2 wordt niets vermeld over de grootte van de groep.</p>
<i>Welke categorieën personen worden getroffen?</i>	<p>Cijfer: 9</p> <p>Het knelpunt dat in de commissiebrief naar voren komt betreft jongvolwassenen met een intramurale zorgvraag (Riemens, 2016). Hierbinnen zijn twee afzonderlijke subgroepen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. LVB die voor 2015 onder de AWBZ in een instelling verbleven, en nu op hun 18e jaar geen aanspraak op Wlz zorg hebben. Zij zijn nu op hun 18e jaar op zichzelf aangewezen, terwijl ze nog niet in staat zijn zelfstandig te wonen. Intramuraal zorgaanbod voor deze groep is op dit moment echter alleen onder de Wlz bekostigd.</li> </ol>

	<p>2. De overige kwetsbare jongvolwassenen die op hun 18e jaar nog niet in staat zijn op zichzelf te wonen, maar die al wel op zichzelf zijn aangewezen. We constateren dat bij een groot deel van de jongvolwassenen uit deze groep het (soms acuut) wegvallen van de woonruimte, leidt tot een vraag om intramurale zorg, terwijl ambulante ondersteuning van de betreffende cliënt ruimschoots voldoende zou zijn indien deze niet 'op straat' zou staan.</p>
<p><i>Hoe groot is het individuele menselijk leed dat ontstaat door het ontbreken van de menselijke maat?</i></p>	<p>Cijfer: 8 De levensdomeinen van de zelfredzaamheid-matrix die worden beïnvloed door het ontbreken van de menselijke maat zijn huisvesting, maatschappelijke participatie en geestelijke gezondheid.</p>
<p><i>In hoeverre kan de gemeente sturen op het dossier? Is het aannemelijk dat het haalbaar is om iets te doen aan dit dossier als gemeente?</i></p>	<p>Cijfer: 5 De gemeente kan wel sturen, maar zal geen uitvoerende partij zijn.</p>
<p><i>In hoeverre wordt het vertrouwen in de gemeente geschaad?</i></p>	<p>Cijfer: 6 Beperkt, doordat de gemeente niet altijd de uitvoerende partij is.</p>

Onderwerp 5	De toekenning van medische urgentie (huisvesting).
In hoeverre ontbreekt de menselijke maat voor de burger?	<p>In 2019 worden via mondelinge vragen twee urgente situaties neergelegd betreffende het aanvragen van medische urgentie, waarbij de aanvraag is afgewezen (Bülent, 2019). De situaties zijn echter dusdanig urgent, waarbij het zoeken van een woning moeilijk is en niet lukt en in beide casussen sprake is van lichamelijke beperkingen, dat maatwerk ontbreekt in de besluitvorming en er onbehoorlijk wordt omgegaan met burgers. Ze worden bovendien niet tijdig geholpen.</p> <p>N.a.v. de raadsinformatiebijeenkomst betreffende situatie hierboven zijn een aantal klachten naar voren gekomen, zoals onvoldoende informatie over de geschiktheid van vrijkomende woningen voor rolstoelgebruikers, onduidelijkheden over reikwijdte en duur van urgentie/indicatie en te weinig hulp en ondersteuning bij het vinden van een geschikte woning voor medisch urgenten (Diepeveen, 2020).</p>
Welke afdelingen en partnerorganisaties zijn betrokken bij de geïdentificeerde knelpunten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het Vierde Huis</li> <li>• Solgu</li> <li>• Woningcorporaties</li> <li>• Woningnet</li> <li>• De Verhuisadviseur</li> </ul>
Welke projecten of activiteiten die gelinkt zijn aan deze knelpunten al in gang gezet zijn om de menselijke maat terug te brengen?	<p>Er is een doorbraakoverleg gestart, waarin medewerkers van Het Vierde Huis, de corporaties, de WMO en Wonen bij elkaar komen om te bespreken op welke manier de kandidaten op de lijst voor rolstoelwoningen een geschikte woning kunnen vinden in stad of regio (Diepeveen, 2020). De gemeente wil daarnaast een spreekuur door het Vierde Huis op het stadskantoor. Op moment van de brief werd gekeken wat daarvoor nodig is. Ook heeft de gemeente Het Vierde Huis opdracht gegeven om mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel bij urgentieaanvraag gelijk een indicatie rolstoelwoning én een urgentie op medische grondslag te geven.</p>
In hoeverre vallen de knelpunten samen met de knelpunten die in het TCU-rapport naar voren zijn gebracht?	<p>Knelpunten in Utrechtse situatie vertonen overeenkomsten met de volgende knelpunten uit het TCU-rapport:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maatwerk voor de burger ontbreekt.</li> </ul>
<b>Selectiecriteria</b>	
<i>Hoeveel inwoners ondervinden hinder van het geconstateerde knelpunt?</i>	<p>Het precieze aantal inwoners dat hinder van dit knelpunt ondervindt is onbekend. In eerste instantie betreft het twee casussen (Bülent, 2019), waarna nog een aantal klachten zijn binnen gekomen (Diepeveen, 2020).</p>
<i>Welke categorieën personen worden getroffen?</i>	<p>Cijfer: 7 Burgers met lichamelijke beperkingen, o.a. ALS, handicap, darmkanker, rolstoelafhankelijk (Bülent, 2019).</p>
<i>Hoe groot is het individuele menselijk leed dat ontstaat door het ontbreken van de menselijke maat?</i>	<p>Cijfer: 6 De domeinen die worden beïnvloed door het ontbreken van de menselijke maat zijn huisvesting, lichamelijke gezondheid en geestelijke gezondheid (Bülent, 2019).</p>
<i>In hoeverre kan de gemeente sturen op het dossier? Is het aannemelijk dat het haalbaar is om iets te doen aan dit dossier als gemeente?</i>	<p>Cijfer: 6 Beperkt. Door betrokkenheid van andere partijen en knelpunten rondom huisvesting.</p>
<i>In hoeverre wordt het vertrouwen in de gemeente geschaad?</i>	<p>Cijfer: 7 Het ligt in de lijn der verwachting dat dit de gemeente wordt aangerekend.</p>

Onderwerp 6	Het aanvragen van briefadressen
In hoeverre ontbreekt de menselijke maat voor de burger?	<ul style="list-style-type: none"> <li>In een enkel geval is bekend dat een burger niet tijdig wordt geholpen. In 2019 waren er enkele gegronde klachten over het niet tijdig beslissen op een aanvraag. Naar aanleiding is het proces briefadres doorlopen en zijn verbeteringen doorgevoerd. Of dit tot verbetering heeft geleid is onbekend. Gemeente was voornemens najaar 2019 een klanttevredenheidsonderzoek te over het aanvraagproces van een briefadres. Of dit is gebeurd en wat het resultaat is, is onbekend op basis van het vooronderzoek.</li> <li>In 2017 geeft een deel van de uitvoering (afdeling Burgerzaken en Moviera) aan dat terughoudendheid met verstrekken van een briefadres specifiek aan vrouwen niet aan de orde is in Utrecht (n.a.v. landelijke rapport Nationale Ombudsman).</li> <li>Het bestand ontvangen van de Nationale Ombudsman geeft in ruim vijf jaar enkele hits op briefadres (onvoldoende motivering bij afwijzing bijvoorbeeld, of gebrek maatwerk bij persoon die tussen twee gemeenten in valt).</li> </ul>
Welke afdelingen en partnerorganisaties zijn betrokken bij de geïdentificeerde knelpunten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Briefadres kan worden verzorgd door Wenl, Catharijnehuis, Stichting GOUD en Back Up (Van den Berg et al., 2018).</li> <li>Stadsteam Herstel is sinds 2016 het 'loket' dat de spil vormt in de begeleiding en toeleiding naar zorg van individuen en gezinnen zonder adres. Als er nog binding is met de wijk en mensen zonder adres verblijven langere tijd in hun netwerk, dan pakt het buurtteam Sociaal of het buurtteam Jeugd en Gezin de begeleiding op tot het moment van plaatsing (Van den Berg et al., 2018).</li> <li>Andere betrokken bij het verbetertraject briefadressen zijn zorgorganisaties, belangenbehartigers (Stichting De Achterkant en Goud), afdeling Werk en inkomen (Wenl), Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) en Burgerzaken (Boelens, 2019).</li> </ul>
Welke projecten of activiteiten die gelinkt zijn aan deze knelpunten al in gang gezet zijn om de menselijke maat terug te brengen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeente is in 2018 te gestart met verbetertraject briefadressen ondersteuning bij post afhandeling te verbetering. En de gemeente heeft een factsheet in voorbereiding voor professionals om mensen zonder adres of zorgverzekering beter te ondersteunen (Van den Berg et al., 2018).</li> <li>In het derde kwartaal van 2019 is het proces briefadres doorlopen. Er zijn inmiddels verbeteringen doorgevoerd. Aanleiding klachten bij Publiekszaken over niet tijdig beslissen op een aanvraag briefadres (Gemeente Utrecht, 2020a).</li> <li>Gemeente is voornemens najaar 2019 een klanttevredenheidsonderzoek te over het aanvraagproces van een briefadres. Ook gebruiken partijen vanaf najaar 2019 hetzelfde aanvraagformulier en zijn er werkafspraken bij afwijzing en mogelijkheid tot indien bezwaar vastgelegd en gecommuniceerd met betrokken partijen. En – minder relevant – om de postbalie te verplaatsen om zo privacy beter te borgen en om openingstijden te verruimen voor werkenden (Boelens, 2019).</li> <li>Rekenkamercommissie heeft najaar 2018 aanbevolen te zorgen voor genoeg capaciteit en meer expertise bij het Stadsteam Herstel, zodat zij een goede en snelle intake bij de toegang tot de daklozenopvang kunnen doen. En te evalueren of de incidentele uitbreiding van capaciteit toereikend is en of deze structureel nodig is.</li> <li>Landelijk loopt het actieprogramma dak- en thuisloze jongeren, dat bestaat uit vijf actielijnen. Onderdeel daarvan is dat er 'actief wordt geactiveerd' bij signalen over het (mogelijkerwijs) niet juist omgaan met aanvragen van dak- en thuisloze jongeren voor een briefadres (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2019).</li> </ul>
In hoeverre vallen de knelpunten samen met de knelpunten die in het TCU-rapport naar voren zijn gebracht?	<p>Knelpunten in Utrechtse situatie vertonen overeenkomsten met de volgende knelpunten uit het TCU-rapport:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er zijn lange wachttijden.</li> </ul>

Selectiecriteria	
<i>Hoeveel inwoners ondervinden hinder van het geconstateerde knelpunt?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het precieze aantal inwoners dat hinder van dit knelpunt ondervindt is onbekend.</li> <li>CBS geeft aan: Nederland kent ruim 36.000 daklozen in 2020 (bron: cbs). Ca. 36% naar schatting in de G4, dat is voor Utrecht in potentie circa 3.250.</li> </ul>
<i>Welke categorieën personen worden getroffen?</i>	<p>Cijfer: 7</p> <p>Bij daklozen is vaak sprake van multiproblematiek, die zich uitstrekt over verschillende domeinen met uiteenlopende organisaties, werkwijzen en regelsystemen. Er zijn echter ook zelfredzame daklozen, die juist hierdoor tussen wal en schip vallen.</p>
<i>Hoe groot is het individuele menselijk leed dat ontstaat door het ontbreken van de menselijke maat?</i>	<p>Cijfer: 8</p> <p>Het individueel menselijk leed is groot. Het briefadres is het startpunt voor uitkering, zorgverzekering, aanspraak op Wmo, zorg, schuldhulpverlening etc.</p>
<i>In hoeverre kan de gemeente sturen op het dossier? Is het aannemelijk dat het haalbaar is om iets te doen aan dit dossier als gemeente?</i>	<p>Cijfer: 7</p> <p>De gemeente kan veel doen, want zij beslist over toekenning. Het is wel een complex onderwerp, want er is risico op fraude en brengt voor gemeente veel verplichtingen met zich mee.</p>
<i>In hoeverre wordt het vertrouwen in de gemeente geschaad?</i>	<p>Cijfer: 6</p> <p>Hier is geen informatie gevonden in de doorzochte bronnen. Het gaat om een groep die vaak weinig vertrouwen heeft in de gemeente of zorgmijdend zijn.</p>

<i>Onderwerp 7</i>	<b>Vergunningverlening Ruimtelijk Domein</b>
In hoeverre ontbreekt de menselijke maat voor de burger?	<p>Er was in 2013 sprake van een onpraktische en belemmerende bepaling in het bestemmingsplan van Kanaleneiland die in strijd was met de destijds huidige wet (Gillissen &amp; Buunk, 2013).</p> <p>Daarnaast komt in 2017 een casus naar voren waarbij men zich niet serieus genomen voelt door een praktisch onmogelijk tegenvoorstel na het afwijzen van een vergunningsaanvraag betreffende een aanbouw van een serre (Verkerk, 2017). De VVD meldt dat zij vaker signalen krijgen dat de gemeente vanwege 'stedenbouwkundige redenen' mensen een voet dwars zet.</p>
Welke afdelingen en partnerorganisaties zijn betrokken bij de geïdentificeerde knelpunten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Woningcorporaties</li> <li>• Projectontwikkelaars</li> </ul>
Welke projecten of activiteiten die gelinkt zijn aan deze knelpunten al in gang gezet zijn om de menselijke maat terug te brengen?	<p>Het college laat onderzoeken op welke manier en onder welke voorwaarden dakopbouwen in Kanaleneiland mogelijk zijn (Gillissen &amp; Buunk, 2013). De uitkomst van deze studie zal vertaald worden in een beleidsregel, die onderdeel wordt van de gemeentelijke regeling voor kruimelgevallen. De nota over kruimelgevallen wordt in september herzien. Er wordt bekeken of de beleidsregel voor dakopbouwen in Kanaleneiland in die herziening kan worden opgenomen.</p>
In hoeverre vallen de knelpunten samen met de knelpunten die in het TCU-rapport naar voren zijn gebracht?	<p>Knelpunten in Utrechtse situatie vertonen overeenkomsten met de volgende knelpunten uit het TCU-rapport:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgers en uitvoeringsorganisaties stuiten op complexe wet- en regelgeving.</li> </ul>
<b>Selectiecriteria</b>	
<i>Hoeveel inwoners ondervinden hinder van het geconstateerde knelpunt?</i>	<p>Het precieze aantal inwoners dat hinder van dit knelpunt ondervindt is onbekend. Wel is bekend dat er in 2016 circa 100 aanvragen zijn geweigerd op basis van een negatief advies van de afdeling Stedenbouw (Verkerk, 2017). In totaal worden jaarlijks circa 1.850 aanvragen voor omgevingsvergunning behandeld. Daarnaast wordt er elk jaar een groot aantal dakkappen, uitbouwen en bijgebouwen vergunningsvrij gerealiseerd.</p>
<i>Welke categorieën personen worden getroffen?</i>	<p>Cijfer: 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgers in de wijk Kanaleneiland die een bouwaanvraag bij de gemeente Utrecht hebben ingediend (Gillissen &amp; Buunk, 2013).</li> <li>• Burgers waarvan een indicatie- of vergunningsaanvraag worden afgewezen op basis van een negatief advies van de afdeling stedenbouw (Verkerk, 2017).</li> </ul>
<i>Hoe groot is het individuele menselijk leed dat ontstaat door het ontbreken van de menselijke maat?</i>	<p>Cijfer: 2</p> <p>Het ontbreken van de menselijke maat op het gebied van vergunningverlening ruimtelijk domein ligt hem gelegen in het domein Huisvesting, waarbij het niet per se gaat om niet zelfredzame burgers.</p>
<i>In hoeverre kan de gemeente sturen op het dossier? Is het aannemelijk dat het haalbaar is om iets te doen aan dit dossier als gemeente?</i>	<p>Cijfer: 10</p> <p>De gemeente heeft veel in eigen hand.</p>
<i>In hoeverre wordt het vertrouwen in de gemeente geschaad?</i>	<p>Cijfer: 6</p> <p>Naar schatting beperkt: er zal meer onvrede ontstaan over een besluit dan dat er sprake is van beschadigd vertrouwen.</p>

Onderwerp 8	Bezwaar en beroepsprocedures tussen burgers en gemeente.
In hoeverre ontbreekt de menselijke maat voor de burger?	<p>De menselijke maat lijkt in sommige gevallen te ontbreken bij bezwaar en beroepsprocedures, zo blijkt uit de schriftelijke vragen van PVDA raadslid Rick van der Zweth (Slot, 2021a).</p> <p>Afhandeling van bezwaarschriften is de meest voorkomende en gegronde klachten bij Internen bedrijven (Gemeente Utrecht, 2020a):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet op de hoogte houden van voortgang behandeling bezwaarschrift (meest voorkomend)</li> <li>• Behandeling bezwaarschrift werd niet voortvarend opgepakt (meest gegrond)</li> </ul> <p>In de klachtenrapportage van 2020 is 'behandeling bezwaarschrift werd niet voortvarend opgepakt' gedaald op meest gegronde klachten (plek drie). Door burgers beter en sneller te informeren over de status van de behandeling van hun bezwaarschrift, is het aantal van dit soort klachten afgenomen, waardoor het niet meer de meest voorkomende klachten zijn (Gemeente Utrecht, 2021).</p>
Welke afdelingen en partnerorganisaties zijn betrokken bij de geïdentificeerde knelpunten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postkamer</li> <li>• Juridische zaken (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2014).</li> </ul>
Welke projecten of activiteiten die gelinkt zijn aan deze knelpunten al in gang gezet zijn om de menselijke maat terug te brengen?	<p>In de reactiebrief van het College van B&amp;W staat dat het College aan de slag gaat met 14 van de 19 aangedragen verbeter voorstellen uit het initiatiefvoorstel Krijgen waar je recht op hebt (Otger, 2021).</p>
In hoeverre vallen de knelpunten samen met de knelpunten die in het TCU-rapport naar voren zijn gebracht?	<p>Knelpunten in Utrechtse situatie vertonen overeenkomsten met de volgende knelpunten uit het TCU-rapport:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet iedereen wordt altijd fatsoenlijk behandeld.</li> <li>• Daarnaast ontbreekt er maatwerk.</li> </ul>
Selectiecriteria	
<i>Hoeveel inwoners ondervinden hinder van het geconstateerde knelpunt?</i>	<p>Het precieze aantal inwoners dat hinder van dit knelpunt ondervindt is onbekend.</p> <p>Wel is er sprake van een flinke daling van het aantal bezwaarschriften in de gemeente Utrecht. Waar zes á zeven jaar geleden nog jaarlijks ongeveer 2000 bezwaarschriften moesten worden behandeld in het Sociaal Domein, is dat inmiddels gedaald naar een te verwachten 1000 bezwaarschriften in 2020. Dit is een landelijke trend met waarschijnlijk verschillende oorzaken, waaronder het beter uitleggen van besluiten, bellen voorafgaand aan een afwijzend besluit en het invoeren van Premediation (Otger, 2021).</p>
<i>Welke categorieën personen worden getroffen?</i>	<p>Cijfer: 3</p> <p>In het stuk <i>krijgen waar je recht op hebt</i> (Otger, 2021) gaat men ervan uit dat mensen met een hoger inkomen beter in staat zijn om hun recht te halen doordat zij door hun hogere inkomen de mogelijkheid hebben te betalen voor advies of ondersteuning. Zij zullen naar verwachting vaker een bezwaar en beroepsprocedure starten (en met meer succes).</p>
<i>Hoe groot is het individuele menselijk leed dat ontstaat door het ontbreken van de menselijke maat?</i>	<p>Cijfer: 2</p> <p>Beperkt zo is de verwachting, het heeft impact op ca 2 levensdomeinen: financiën en geestelijke gezondheid.</p>
<i>In hoeverre kan de gemeente sturen op het dossier? Is het aannemelijk dat het haalbaar is om iets te doen aan dit dossier als gemeente?</i>	<p>Cijfer: 10</p> <p>De gemeente heeft veel in eigen hand.</p>
<i>In hoeverre wordt het vertrouwen in de gemeente geschaad?</i>	<p>Cijfer: 10</p> <p>Het vertrouwen in de gemeente is naar verwachting al geschaad en heeft juist 'veel goed' te maken in dit proces.</p>



Onderwerp 9	Uitvoering van de wet verplichte GGZ
In hoeverre ontbreekt de menselijke maat voor de burger?	Er is zeer beperkt informatie over burgers die in de knel komen bij de uitvoering van de wet verplichte GGZ. Wel zijn er raadvragen gesteld over het stopzetten van algemene bijstand bij een gedwongen opname GGZ wat ervoor zou kunnen zorgen dat mensen in de financiële problemen raken (Slot, 2021b).  Op 8 juni jl is een amendement aangenomen dat er voor moet zorgen dat de algemene bijstand bij gedwongen opnames behouden kan worden.
Welke afdelingen en partnerorganisaties zijn betrokken bij de geïdentificeerde knelpunten?	Dit is niet naar voren gekomen in de doorzochte bronnen.
Welke projecten of activiteiten die gelinkt zijn aan deze knelpunten al in gang gezet zijn om de menselijke maat terug te brengen?	Onbekend
In hoeverre vallen de knelpunten samen met de knelpunten die in het TCU-rapport naar voren zijn gebracht?	Knelpunten in Utrechtse situatie vertonen overeenkomsten met de volgende knelpunten uit het TCU-rapport: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgers en uitvoeringsorganisaties stuiten op complexe wet- en regelgeving.</li> <li>• Niet iedereen wordt altijd fatsoenlijk behandeld.</li> </ul>
<b>Selectiecriteria</b>	
<i>Hoeveel inwoners ondervinden hinder van het geconstateerde knelpunt?</i>	Het precieze aantal inwoners dat hinder van dit knelpunt ondervindt is onbekend. Wel komt naar voren dat het slechts enkele keren per jaar voorkomt dat cliënten met een reguliere bijstandsuitkering gedwongen worden opgenomen. Ook hiervan zijn ontbreken echter precieze aantallen. Als het zich voordoet, wordt de bijstand niet stopgezet. De uitkering wordt ambtshalve omgezet naar bijzondere bijstand voor levensonderhoud ter hoogte van de zak- en kleedgeldnorm.  Naar schatting ontvangen een paar honderd inwoners per jaar acute verplichte zorg (Ketencoördinatieteam Wvvgz, 2021a; Ketencoördinatieteam Wvvgz, 2021b).
<i>Welke categorieën personen worden getroffen?</i>	Cijfer: 10 Het gaat hier om zeer kwetsbare mensen die vaak zelf niet in staat zijn tot handeling zoals het stopzetten van hun uitkering.
<i>Hoe groot is het individuele menselijk leed dat ontstaat door het ontbreken van de menselijke maat?</i>	Cijfer: 8 Naar verwachting is het menselijk leed hoog op het moment dat knelpunten zich voordoen.
<i>In hoeverre kan de gemeente sturen op het dossier? Is het aannemelijk dat het haalbaar is om iets te doen aan dit dossier als gemeente?</i>	Cijfer: 6 Beperkt, doordat de uitvoering bij verschillende partijen ligt.
<i>In hoeverre wordt het vertrouwen in de gemeente geschaad?</i>	Cijfer: 2 Beperkt, doordat de uitvoering van de verplichte zorg vooral door andere partijen wordt gedaan.

Onderwerp 10	Triage binnen jeugdzorg
In hoeverre ontbreekt de menselijke maat voor de burger?	<p>Er zijn geen knelpunten in individuele dienstverlening gevonden, alleen algemene resultaten (Wienbelt, 2021). Wel blijkt dat kinderrechten in het algemeen onder druk hebben gestaan door corona, doordat de beschikbaarheid van zorgverlening ingewikkelder is geworden (Wienbelt, 2021).</p> <p>Dat lijkt tot nu toe een succesvolle methode: in Utrecht heeft een jongere of gezin gemiddeld binnen vijf werkdagen na een signaal een buurtteammedewerker aan de lijn. Dat gold in ieder geval pre-corona. Er zijn wat signalen dat als gevolg van corona, als is het maar door beperkingen in de beschikbare kantoorruimtes (medewerker Lokalis). Daarbij zijn belangrijke factoren die bijdragen aan het succes van de aanpak. In ongeveer drievierde van de gezinnen waar hulp is geboden rondt Lokalis de hulp binnen de geplande tijd af en in ongeveer 90% van de gevallen kunnen gezinnen zonder verdere begeleiding weer zelfstandig verder.</p>
Welke afdelingen en partnerorganisaties zijn betrokken bij de geïdentificeerde knelpunten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buurtteammedewerkers (De Meere et al., 2018).</li> <li>• Lokalis</li> </ul>
Welke projecten of activiteiten die gelinkt zijn aan deze knelpunten al in gang gezet zijn om de menselijke maat terug te brengen?	Er zijn verschillende acties ondernomen om de impact van Corona te beperken (Wienbelt, 2021).
In hoeverre vallen de knelpunten samen met de knelpunten die in het TCU-rapport naar voren zijn gebracht?	Niet van toepassing
<b>Selectiecriteria</b>	
Hoeveel inwoners ondervinden hinder van het geconstateerde knelpunt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het precieze aantal inwoners dat hinder van dit knelpunt ondervindt is onbekend.</li> <li>• ca 9.000 kinderen &gt; 18 jaar ontvangen jeugdhulp (2020) (<a href="https://utrecht.incijfers.nl/">https://utrecht.incijfers.nl/</a>)</li> </ul>
Welke categorieën personen worden getroffen?	<p>Cijfer: 8</p> <p>De doelgroep die wordt getroffen bij dit knelpunt is overwegend kwetsbaar.</p>
Hoe groot is het individuele menselijk leed dat ontstaat door het ontbreken van de menselijke maat?	<p>Cijfer: 8</p> <p>Het individueel menselijk leed kan in potentie groot zijn en impact hebben op alle levensdomeinen van de ZRM.</p>
In hoeverre kan de gemeente sturen op het dossier? Is het aannemelijk dat het haalbaar is om iets te doen aan dit dossier als gemeente?	<p>Cijfer: 3</p> <p>Zeer beperkt. Meerdere partijen kunnen in principe beoordelen welke hulp nodig. Te denken valt aan docenten, huisartsen of wijkteammedewerkers.</p>
In hoeverre wordt het vertrouwen in de gemeente geschaad?	<p>Cijfer: 6</p> <p>Beperkt. Dit zal met name gaan om het vertrouwen in de hulpverlening/zorg en niet zozeer in de gemeente.</p>

Onderwerp 11	De relatie tussen overheid en inwoners bij de energietransitie.
In hoeverre ontbreekt de menselijke maat voor de burger?	Er zijn zorgen over: (1) de informatiestroom en voorlichting ten aanzien van de energietransitie richting gemeenteraad en burgers, bijvoorbeeld over wat de projecten opleveren, hoeveel geld ze kosten en of de doelen worden bereikt (Rekenkamer Utrecht, z.d.). Deze zorgen worden bevestigd door de rekenkamer en deze doet hier een aantal suggesties voor (zie punt 3 eventueel 'ondernomen herstelacties'), (2) of alle zorgen / bezwaren ten aanzien van de energietransitie worden meegenomen in het participatieproces (Mes, 2018). Het rapport Een opgave voor iedereen (Caffé et al., 2020) spreekt deze zorgen tegen. Uit de enquête onder het bewonerspanel is gebleken dat de inwoners in meerderheid achter de doelen van de energietransitie staan en er een voorkeur voor hebben om via digitale kanalen geïnformeerd te worden over de energietransitie.
Welke afdelingen en partnerorganisaties zijn betrokken bij de geïdentificeerde knelpunten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeenten, provincies en waterschappen in regio's invulling geven aan 'hun' deel van de nationale opgave voor het duurzaam opwekken van energie op land in de Regionale Energiestrategie (RES).</li> <li>Inwoners en gebouweigenaren</li> <li>Energieleveranciers en beheerders van de infrastructuur</li> <li>Marktpartijen in de bouwkolom</li> </ul> <p>Gemeente Utrecht heeft de overlegstructuur rondom de TVW als volgt georganiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Regietafel: op bestuurlijk niveau samenwerking met Stedin, Eneco, Stichting Utrechtse Woningcorporaties (StUW), en Energie-U. Stedin is netbeheerder voor beheer c.q. vervanging van aardgasleidingen en het elektriciteitsnetwerk. Eneco is energieleverancier en de eigenaar van het warmtenet in Utrecht. Energie-U is een inwonerscoöperatie van Utrechtse inwoners die duurzame energie in de stad aanjagen en organiseren.</li> <li>Stedelijk team: in het stedelijk team is er op stadsniveau overleg tussen dezelfde organisaties die aan de regietafel deelnemen (Caffé et al., 2020).</li> </ul>
Welke projecten of activiteiten die gelinkt zijn aan deze knelpunten al in gang gezet zijn om de menselijke maat terug te brengen?	Er zijn geen projecten of activiteiten bekend. Wel zijn in de rekenkamerbrief (Van den Berg, 2021) suggesties gedaan hoe de informatievoorziening richting de gemeenteraad te verbeteren.
In hoeverre vallen de knelpunten samen met de knelpunten die in het TCU-rapport naar voren zijn gebracht?	Niet van toepassing: er zijn geen knelpunten in de individuele dienstverlening aan de burger gevonden.
<b>Selectiecriteria</b>	
<i>Hoeveel inwoners ondervinden hinder van het geconstateerde knelpunt?</i>	Het precieze aantal inwoners dat hinder van dit knelpunt ondervindt is onbekend, maar in principe kunnen alle inwoners hier hinder van ondervinden.
<i>Welke categorieën personen worden getroffen?</i>	Cijfer 4: In principe kunnen alle categorieën inwoners hier hinder ondervinden, al is de kans daarop waarschijnlijk groter bij minder zelfredzame inwoners
<i>Hoe groot is het individuele menselijk leed dat ontstaat door het ontbreken van de menselijke maat?</i>	Cijfer 3: Beperkt, het creëert eerder voordeel bij bepaalde inwoners
<i>In hoeverre kan de gemeente sturen op het dossier? Is het aannemelijk dat het haalbaar is om iets te doen aan dit dossier als gemeente?</i>	Cijfer 7: De gemeente heeft samen met provincie en waterschappen een belangrijke rol bij de vormgeving van de relatie tussen overheid en inwoners.
<i>In hoeverre wordt het vertrouwen in de gemeente geschaad?</i>	Cijfer 6: Beperkt, doordat ook andere partijen waaronder de landelijke overheid sterk bepalend zijn voor ontwikkelingen op dit onderwerp.

## Bijlage 2 Bronnenlijst

Onderwerp	Bronnen
1. De toekenning van armoederegelingen (met name bijzondere bijstand).	<p>Boelens, A. R. (2020). <i>Dashboard Werk en Inkomen eerste kwartaal 2020</i>. Gemeente Utrecht.</p> <p>Gardenier, S. (2020). <i>Bereik en toegankelijkheid Armoederegelingen</i> [Raadsbrief]. Gemeente Utrecht.</p> <p>Gemeente Utrecht. (z.d.). <i>Actieagenda Utrechters Schuldenvrij</i>.</p> <p>Kox, N. P. C. (2019). <i>Beantwoording schriftelijke raadsragen 2019, nummer 159</i>. College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.</p> <p>Mateman, S. (2019). <i>Beantwoording schriftelijke raadsragen 2019, nummer 211</i>. College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.</p> <p>Mateman, S. (2021). <i>Beantwoording schriftelijke raadsragen 2021, nummer 162</i>. College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.</p> <p>Meetellen Utrecht. (2020). <i>Uitkering en volgende stap</i>.</p> <p>Otger, M. (2021). <i>Initiatiefvoorstel Krijgen waar je recht op hebt</i>. Gemeente Utrecht.</p> <p>Prakken, D., &amp; Van der Want, E. (2020). <i>Meer Utrechters beter helpen met passende armoederegelingen</i>. Purpose.</p> <p>Slot, A. (2021). <i>Beantwoording schriftelijke raadsragen 2021, nummer 137</i>. College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.</p> <p>Toezicht Sociaal Domein. (2018). <i>Hoe makkelijk is toegang tot het sociaal domein met een licht verstandelijke beperking?</i> Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.</p> <p>Van Gaalen, C., &amp; Lamers, S. (2020). <i>Minima-effectrapportage gemeente Utrecht</i>. Nibud.</p> <p>Willemsen, T. H. (2021). <i>Witgoedregeling en giften</i> [Raadsbrief]. Utrecht: Gemeente Utrecht.</p>
2. De toekenning van hulpmiddelen binnen de Wmo.	<p>Hardenbol-Kyalo, M. (2021). <i>Beantwoording schriftelijke raadsragen 2021, nummer 107</i>. College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.</p> <p>Koster, S. (2019). <i>Beantwoording schriftelijke raadsragen 2019, nummer 17</i>. College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.</p> <p>Koster, S. (2019). <i>Verbetermogelijkheden hulpmiddelen WMO</i>. Gemeente Utrecht.</p> <p>Kroneman, M., Bouwman, R., &amp; De Jong, J. (2020). <i>Toegang tot medische hulpmiddelen in de thuissituatie</i>. Nivel.</p> <p>Nederlandse Zorgautoriteit (2019). <i>Monitor hulpmiddelenzorg</i>.</p> <p>Oostindie, J. (2020). <i>Beantwoording schriftelijke raadsragen 2020, nummer 087</i>. College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.</p> <p>Solgu. (2020). <i>Utrecht gewoon voor iedereen</i>. Utrecht.</p> <p>Toezicht Sociaal Domein. (2018). <i>Hoe makkelijk is toegang tot het sociaal domein met een licht verstandelijke beperking?</i> Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.</p> <p>Van den Berg, P., Van den Broek, H., &amp; Bukkems, G. (2021). <i>Rekenkamerrapport langer zelfstandig thuis wonen met ernstige beperkingen</i>. Rekenkamer Utrecht.</p> <p>Van Elten, D., &amp; Batenburg, S. (2021). <i>Advieshulpmiddelen uit pgb</i>. Gemeente Utrecht.</p>

3.	De toekenning van Persoonsgebonden Budget.	Koster, S. (2019). <i>Beantwoording schriftelijke raadvragen 2019, nummer 17</i> . College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht. Maatschappelijke Ontwikkeling. (2017). <i>Voortgangsrapportage Meedoen naar Vermogen</i> . Gemeente Utrecht. MantelzorgNL, & PerSaldo. (z.d.). <i>PGB: bron van eigenwaarde!</i>
4.	De begeleiding van jongvolwassenen (overgang 18-/18+).	Riemens, M. J. (2016). <i>Commissiebrief 18- 18+ in Zorg voor Jeugd en WMO</i> . College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.
5.	De toekenning van medische urgentie (huisvesting).	Bülent, I. (2019). <i>Voor twee urgentie situaties, twee huizen nodigen</i> . PvdA Utrecht. Diepeveen, K. (2020). <i>Medische urgentie</i> [Raadsbrief]. Het Vierde Huis. (2019). <i>Dienstverleningsrapportage Utrecht 2019</i> . Maas, T., & Van Lijden, M. (2019). <i>Huisvestingsverordening regio Utrecht 2019</i> . College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht. Van Hoogmoed, J. J. (2021). <i>Beantwoording schriftelijke raadvragen 2021, nummer 78</i> . College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.
6.	Het aanvragen van briefadressen.	Boelens, A. R. (2019). <i>Dashboard Werk en Inkomen tweede kwartaal 2019</i> . Gemeente Utrecht. Kloosterboer, M. (2017). <i>Beantwoording schriftelijke raadvragen 2017, nummer 95</i> . College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht. Van den Berg, P., Bukkems, G., De Boer, C., & Keulen, S. (2018). <i>Opvang en zorg voor daklozen in Utrecht: knel in de keten</i> . Rekenkamer Utrecht. Rekenkamer Utrecht. (2018). <i>Voorstel rekenkameronderzoek 'Opvang en zorg voor daklozen in Utrecht: knel in de keten'</i> .
7.	Vergunningverlening Ruimtelijk Domein.	Gillissen, D. N. E. A., & Buunk, W. W. (2013). <i>Schriftelijke vragen inzake ruimte bieden voor sterkere wijken</i> . College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht. Ruis, T. (2020). <i>Beantwoording schriftelijke raadvragen 2020, nummer 56</i> . College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht. Verkerk, T. (2017). <i>Beantwoording schriftelijke raadvragen 2017, nummer 47</i> . College van Burgemeester en Wethouders, Gemeente Utrecht.
8.	Bezwaar en beroepsprocedures tussen burgers en gemeente.	Podt, A-M., & Kleinrensink, J. (z.d.). <i>Krijgen waar je recht op hebt</i> . Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2014). <i>Professioneel behandelen van bezwaarschriften</i> . Otger, M. (2021). <i>Initiatiefvoorstel Krijgen waar je recht op hebt</i> . Gemeente Utrecht. Rooke, E. J. B. (2021). <i>Beantwoording schriftelijke raadvragen 2021, nummer 104</i> . College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.
9.	Uitvoering van de wet verplichte GGZ.	Ketencoördinatieteam Wvggz. (2021). <i>Ketenmonitor Wvggz januari-juni 2021</i> . <a href="https://www.dwangindezorg.nl/documenten/publicaties/implementatie/ketenproducten/producten-wvggz/ketenmonitor">https://www.dwangindezorg.nl/documenten/publicaties/implementatie/ketenproducten/producten-wvggz/ketenmonitor</a>

Ketencoördinatieteam Wvggz. (2021). *Regiomonitor Wvggz januari-juni 2021*. <https://www.dwangindezorg.nl/documenten/publicaties/implementatie/ketenproducten/producten-wvggz/ketenmonitor>

Slot, A. (2021). *Beantwoording schriftelijke raadsragen 2021, nummer 104*. College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.

10. Triage binnen de jeugdzorg. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. (2021). *Regiorapport vervolgtoezicht kwetsbare kinderen onvoldoende beschermd*. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Jeugd.  
Wienbelt, F. T. M. (2021). *Gecombineerde voortgangsrapportage en uitvoeringsagenda Jeugd*. Gemeente Utrecht.

11. De relatie tussen overheid en inwoners bij de energietransitie. Caffé, J., Eling, A., & Snoek, L. (2020). *Een opgave voor iedereen*. Concernaudit, gemeente Utrecht.  
Kraaij, H. (2019). *Beantwoording schriftelijke raadsragen 2019, nummer 110 (herziene beantwoording 12 juni 2019)*. College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.  
Mes, L. G. (2018). *Beantwoording schriftelijke raadsragen 2018, nummer 59*. College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.  
Rekenkamer Utrecht. (z.d.). *Publiekssamenvatting rekenkamerbrief energietransitie*.  
Van den Berg, M. (2021). *Rekenkamerbrief energietransitie*. Rekenkamer Utrecht.

- Overige bronnen  
De Meere, F., Van den Toorn, J., Hamdi, A., & Wilderink L. (2018). *Doen wat nodig is voor inwoners*. Verwey-Jonker Instituut.  
Gemeente Utrecht. (2016). *Rapportage Klachten 2015*.  
Gemeente Utrecht. (2017). *Klachtenrapportage 2016*.  
Gemeente Utrecht. (2018). *Klachtenrapportage 2017*.  
Gemeente Utrecht. (2019). *Klachtenrapportage 2018*.  
Gemeente Utrecht. (2020). *Een Utrechtse aanpak in het sociaal domein*.  
Gemeente Utrecht. (2020). *Klachtenrapportage 2019*.  
Nationale Ombudsman. (z.d.). *Overzicht klachten/signalen over gemeente Utrecht periode 1 januari 2015 tot en met 30 juni 2021*. [Excelbestand].  
Van den Toorn, J., & Westgeest, W. (2019). *Citydeal Eenvoudig Maatwerk* [Raadsbrief]. College van Burgemeester en Wethouders, gemeente Utrecht.  
  
Geraadpleegde websites gemeente Utrecht  
*Resultaten bewonerspanel*. <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/publicaties/onderzoek-en-cijfers/meedoen-aan-onderzoek/resultaten-bewonerspanel/>  
*Utrecht in Cijfers*. <https://utrecht.incijfers.nl/>  
*Utrecht Monitor*. <http://www.utrecht-monitor.nl/>

DSP-groep BV  
Van Diemenstraat 410  
1013 CR Amsterdam  
+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl  
KvK 33176766  
www.dsp-groep.nl

DSP-groep is een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management, gevestigd aan de IJ-oever in Amsterdam. Sinds de oprichting van het bureau in 1984 werken wij veelvuldig in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook voor maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal of lokaal niveau. Het bureau bestaat uit 40 medewerkers en een groot aantal freelancers.

#### **Dienstverlening**

Onze inzet is vooral gericht op het ondersteunen van opdrachtgevers bij het aanpakken van complexe beleidsvraagstukken binnen de samenleving. We richten ons daarbij met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van zo'n vraagstuk. In dit kader kunnen we bijvoorbeeld een onderzoek doen, een registratie- of monitorsysteem ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of (tijdelijk) het management van een project of organisatie voeren.

#### **Expertise**

Onze focus richt zich met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van een vraagstuk. Wij hebben o.a. expertise op het gebied van transitie in het sociaal domein, kwetsbare groepen in de samenleving, openbare orde & veiligheid, wonen, jeugd, sport & cultuur.

#### **Meer weten?**

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website [www.dsp-groep.nl](http://www.dsp-groep.nl) voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.