



## BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE RAADSVRAGEN 2022, NUMMER 192

Datum	8 december 2022
Van	College B&W
Behandeld door	S.W. Ketelaars
Doorkiesnummer	62837
E-mailadres	s.ketelaars@utrecht.nl
Kenmerk	10686545
Beleidsveld	Wmo en Welzijn

---

Geachte leden van de raad,

Hierbij ontvangt u de beantwoording van de schriftelijke raadsragen jaargang 2022 nummer 192 van Gert Dijkstra (EenUtrecht) van 8 november 2022 over Bewoners aan bod bij sociaal makelen. De gestelde vragen zijn onderaan bijgevoegd.

### Vraag 1

Wat zijn de harde (SMART) en zachte doelstellingen die zijn afgesproken met DOCK om te kunnen beoordelen of deze sociaal makelorganisatie voldoet aan de opdracht?

#### **Antwoord 1**

*In de [Nota van Uitgangspunten](#) en de [Beleidsregel Sociaal makelaarschap gemeente Utrecht 2019-2024](#) zijn de doelstellingen en kaders benoemd waaraan de sociaal makelorganisatie werkt. Jaarlijks concretiseert DOCK in een werkplan hoe ze aan de doelstellingen werkt. Dit leggen we vast via de subsidiebeschikking.*

*Op basis van het Utrechts Sturingsmodel hebben we indicatoren bepaald waarmee we volgen hoe DOCK de opdracht invult. Dit gaat bijvoorbeeld om het aantal bewonersgroepen dat door DOCK begeleid wordt en waar zij staan in hun ontwikkeling, het aantal individuele bewoners dat is geactiveerd via Welzijn op Recept, het aantal vrijwilligers in de buurtcentra, het aantal jeugdactiviteiten en het aantal bereikte kinderen.*

### Vraag 2

Is het college het met ons eens dat de tussenevaluatie te weinig ingaat op de mate waarin DOCK wel of niet voldoende de afgesproken doelstellingen realiseert én voldoende 'impact heeft op het leven van bewoners'?

#### **Antwoord 2**

*De tussenevaluatie richtte zich niet op het behalen van de afgesproken doelstellingen, zoals aangegeven in de [raadsbrief tussenevaluatie gesubsidieerde partijen sociaal domein van 25 mei 2022](#). In de tussenevaluatie hebben we gekeken op twee niveaus: enerzijds de maatschappelijke opgaven en anderzijds de bijdrage van elke organisatie aan de gezamenlijke ambities en in hoeverre ze dit lerend doen. Wel ging de tussenevaluatie in op de impact van de inzet op het leven van*

*inwoners. Voorbeelden hiervan staan beschreven bij de individuele organisaties, uitkomsten van het werkbezoek. Hier komen ook de dilemma's naar voren in het realiseren van de doelstellingen, zoals bijvoorbeeld individuele aandacht versus collectief werken bij het ondersteunen van inwoners en de beweging naar voren. Deze dilemma's nemen we mee in de gesprekken met DOCK over het uitvoeren van de opdracht.*

### **Vraag 3**

Welke activiteiten onderneemt het college de komende periode om alsnog goed te kunnen beoordelen of DOCK inderdaad voldoende de afgesproken doelstellingen heeft gerealiseerd?

#### **Antwoord 3**

*We monitoren het behalen van de doelstellingen en inzet van DOCK in een reguliere cyclus van afstemmingsoverleggen, kwartaalgesprekken, een vijfmaanden rapportage en jaarlijkse eindverantwoording.*

### **Vraag 4**

Wat is het voorlopige (tussen)oordeel van het college over het functioneren (proces) en presteren (product/dienst) van DOCK?

#### **Antwoord 4**

*We zien dat DOCK veel goed werk verzet én dat er nog werk aan de winkel is. We zien bijvoorbeeld mooie resultaten als het gaat om het creëren van bruisende buurtcentra, met inlopen waar iedereen welkom is. Sociaal makelaars jeugd versterken de pedagogische civil society door bijvoorbeeld wekelijks op verschillende pleintjes in Utrecht met de Speelmee bus te staan. Ook ondersteunt DOCK jaarlijks meer dan 500 bewonersinitiatieven. Tegelijkertijd is er nog werk aan de winkel. De afgelopen jaren hebben veel gevraagd van DOCK. Als fusieorganisatie is er hard gewerkt aan het zijn van één DOCK. Organisatieontwikkelingen hebben de nodige aandacht gevraagd. De vraag aan DOCK is breed en veelomvattend, en het is niet altijd gelukt om de juiste focus binnen de brede opdracht te pakken. We hebben vertrouwen dat DOCK op de goede weg zit, maar we zien ook dat ze er nog niet zijn. Sinds de coronaperiode hebben we DOCK zien groeien als organisatie en ervaren dat DOCK flexibel en pro-actief kan inspelen op wat nodig is. Dit horen we ook van partners terug. Als opdrachtgever volgen we het functioneren en presteren van DOCK scherp en in partnerschap werken we aan de invulling van het sociaal makelwerk in de stad.*

### **Vraag 5**

Is er of komt er een voldoende uitgebreide evaluatie beschikbaar van de inzet van DOCK waarin Utrechters c.q. cliënten de resultaten, de aanpak en het functioneren van DOCK beoordelen?

#### **Antwoord 5**

*Er is en er komt geen aparte evaluatie waarin Utrechters de resultaten, de aanpak en het functioneren van DOCK beoordelen. DOCK betreft inwoners bij de horizontale verantwoording die zij jaarlijks doen om feedback op te halen om van te leren. Daarnaast is DOCK dit jaar gestart met een pilot om op verschillende onderdelen van hun werk de Ervaringswijzer in te zetten om ervaringen op te halen bij inwoners. Ook wordt er gewerkt met de Impactmeter. De eerste resultaten zijn positief en geven een goed beeld van hoe bewoners het werk van DOCK ervaren. We hebben afgesproken dat deze pilots een vervolg krijgen én uitgebreid worden de komende 2 jaar. De uitkomsten betrekken we in ons gesprek met DOCK binnen de reguliere subsidiecyclus en nemen we mee in de nieuwe uitgangspunten voor de periode vanaf 2025.*

### **Vraag 6**

Wat waren destijds (2018) de exacte afspraken met DOCK over aard, omvang en tempo van het door DOCK uit te besteden werk aan bewonersgroepen of -initiatieven?

#### **Antwoord 6**

*In de offerte heeft DOCK de ambitie opgenomen om eind 2024 tot maximaal 20% van het budget te geven aan bewonersinitiatieven die een bijdrage leveren aan de doelen van de opdracht. Van begin af aan hebben we aangegeven dat dit een vernieuwende gedachte is, maar wel als aandachtspunt heeft dat er voldoende capaciteit bij DOCK overblijft. In afstemming met ons is daarom besloten om de eerste 2 jaar hier nog niet op in te zetten en eerst het accent te leggen op het opbouwen van de organisatie. In 2020 is het streefpercentage in overleg met de gemeente aangepast naar maximaal 10% in 2024 (zoals aan uw raad gecommuniceerd in oktober 2021 bij beantwoording vragen over de Programmabegroting 2022). Reden hiervoor was dat hiermee voldoende omvang van professioneel sociaal makelaars in de wijk gerealiseerd kan worden en er voldoende andere (gemeentelijke) budgetten beschikbaar zijn voor bewonersinitiatieven.*

#### **Vraag 7**

Wat heeft DOCK in dit verband gedaan of gaat zij nog doen ofwel welk deel/percentage van de activiteiten is inderdaad door DOCK overgedragen of uitbesteed naar bewonersgroepen c.s.?

#### **Antwoord 7**

*Momenteel wordt ruim 1% van het budget overgeheveld naar bewonersinitiatieven: aan Oost voor Elkaar, de Kracht van Zuilen en Lief & Leed straten. DOCK is in gesprek met een aantal initiatieven over financiële ondersteuning. Het streven is om eind 2023 het percentage op 3% te hebben.*

#### **Vraag 8**

Hoe beoordeelt het college de inspanningen en resultaten van DOCK als het gaat over overdragen c.q. uitbesteden van taken (incl. budgetten en verantwoordelijkheden) aan bewonersorganisaties en/of -groepen/initiatieven in de buurt/wijk?

#### **Antwoord 8**

*Een belangrijke voorwaarde voor het overhevelen van budget is dat er bewonersinitiatieven zijn die taken van het sociaal makelaarschap willen en kunnen overnemen. Het moet gaan om initiatieven die ten eerste niet in aanmerking komen voor een gemeentelijke subsidie zoals het Initiatievenfonds, Vrijwillige inzet voor Elkaar of Sociale Prestatie en Dagondersteuning en ten tweede moet het gaan om initiatieven die het sociaal makelwerk overnemen (en daarmee bijdragen aan de opdracht) en in verhouding staan met de inzet van DOCK in een specifieke wijk. Het gaat dus niet om activiteiten die aanvullend zijn op het sociaal makelen (een zogenaamde plus op de huidige inzet). Daarmee is het overhevelen van taken in de praktijk niet zo vanzelfsprekend. We zien bijvoorbeeld initiatiefnemers die budget willen ontvangen van DOCK, maar onvoldoende aansluiten bij de opdracht van DOCK omdat ze willen inzetten op aanvullende werkzaamheden. Hierdoor komen ze niet in aanmerking voor budget. Daarnaast zien we weinig initiatiefnemers naar voren stappen in die wijken waar DOCK juist prioriteit legt in overeenstemming met de opdracht.*

*Ook hebben we geconstateerd dat DOCK de inspanningen op het overdragen van taken kan vergroten. We hebben afgesproken dat DOCK elk kwartaal een rapportage inlevert over de behaalde resultaten en gedane inzet. Zo kunnen we de voortgang hierop scherp volgen en waar nodig bijsturen.*

#### **Vraag 9**

Is het college bereid om bij het aanbesteden van het sociaal makelen in 2023 ruimte te organiseren voor bewonersalternatieven waarbij zij direct meedingen op het sociaal makelen in de eigen buurt of wijk?

#### **Antwoord 9**

*Hier kunnen we nu nog geen antwoord op geven. Zoals in de [raadsbrief Eindverslag tussenevaluatie subsidietenders](#) van 23 september 2022 is aangegeven verwachten we medio 2023 de uitgangspunten voor de nieuwe opdracht aan uw raad aan te bieden in de vorm van een raadsvoorstel.*

**Vraag 10**

Zo ja, kan het college tijdig een voorstel doen voor dat aanbestedingstraject – in de vorm van een raadsvoorstel – waarin de optie van het ‘bewonersaanbod’ gelijkwaardig als alternatief kan worden meegenomen?

**Antwoord 10**

*Zie het antwoord bij vraag 9: we verwachten medio 2023 de uitgangspunten voor de nieuwe opdracht aan uw raad aan te bieden in de vorm van een raadsvoorstel.*

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,



# Schriftelijke vragen

## Bewoners aan bod bij sociaal makelen

18 oktober 2022

Recent (juli 2022) is de tussenevaluatie beschikbaar 'Sterke basis, ambitieus perspectief' waarin het werk van een zestal belangrijke partners in het sociaal domein is geëvalueerd, waaronder Stichting DOCK. De gemeente heeft destijds (2018) DOCK het sociaal makelen gegund, waarbij meerdere partijen zich konden inschrijven met een aanbod. DOCK heeft op basis daarvan een opdracht om zes jaar lang (2019-2023) in Utrecht het sociaal makelen te organiseren; ofwel het 'verbinden van bewoners' in onze stad, in het bijzonder ook de kwetsbare bewoners.

De tussenevaluatie (juli 2022) beschrijft enkele kritische en zeer zorgelijke 'belemmerende elementen' die vooral veel vragen oproepen én sluit af met een reflectie die spijtig genoeg wel heel summier is en nagenoeg alleen gaat over de 'onmogelijke taak' van DOCK en dat er (nog steeds) hard gebouwd wordt aan de eigen interne organisatie.

1. Wat zijn de harde (SMART) en zachte doelstellingen die zijn afgesproken met DOCK om te kunnen beoordelen of deze sociaal makel-organisatie voldoet aan de opdracht?
2. Is het college het met ons eens dat de tussenevaluatie te weinig ingaat op de mate waarin DOCK wel of niet voldoende de afgesproken doelstellingen realiseert én voldoende 'impact heeft op het leven van bewoners'?
3. Welke activiteiten onderneemt het college de komende periode om alsnog goed te kunnen beoordelen of DOCK inderdaad voldoende de afgesproken doelstellingen heeft gerealiseerd?
4. Wat is het voorlopige (tussen)oordeel van het college over het functioneren (proces) en presteren (product/dienst) van DOCK?

Een onderzoek onder cliënten c.q. Utrechters naar het functioneren van DOCK is (nog) niet beschikbaar. Wel is een (pilot) bewonerswijzer gestart met/door DOCK.

5. Is er of komt er een voldoende uitgebreide evaluatie beschikbaar van de inzet van DOCK waarin Utrechters c.q. cliënten de resultaten, de aanpak en het functioneren van DOCK beoordelen?

Destijds is afgesproken door de gemeente met DOCK dat in de loop van de opdrachtperiode van zes jaar een deel van het werk (ca. 20%) door DOCK zou worden uitbesteed c.q. zou worden overgedragen aan bewonersgroepen of -initiatieven.

6. Wat waren destijds (2018) de exacte afspraken met DOCK over aard, omvang en tempo van het door DOCK uit te besteden werk aan bewonersgroepen of – initiatieven?
7. Wat heeft DOCK in dit verband gedaan of gaat zij nog doen ofwel welk deel/percentage van de activiteiten is inderdaad door DOCK overgedragen of uitbesteed naar bewonersgroepen c.s.?
8. Hoe beoordeelt het college de inspanningen en resultaten van DOCK als het gaat over overdragen c.q. uitbesteden van taken (incl. budgetten en verantwoordelijkheden) aan bewonersorganisaties en/of -groepen/initiatieven in de buurt/wijk?

Begin 2023 zal het college zich voorbereiden op het (opnieuw) uitbesteden per 1 januari 2024 van het sociaal makelen in de stad.

9. Is het college bereid om bij het aanbesteden van het sociaal makelen in 2023 ruimte te organiseren voor bewonersalternatieven waarbij zij direct meedingen op het sociaal makelen in de eigen buurt of wijk?
10. Zo ja, kan het college **tijdig** een voorstel doen voor dat aanbestedingstraject – in de vorm van een raadsvoorstel – waarin de optie van het ‘bewonersaanbod’ gelijkwaardig als alternatief kan worden meegenomen?

Gesteld door:

- Gert Dijkstra, EenUtrecht