Eindrapport Rekenkameronderzoek Wmo en Jeugdwet

Gemeente Zevenaar

Colofon

Offertenummer: FC 457

Auteurs: Sari van Aart
Julian Edens
Gerard Nieuwe Weme
Artem Vardanyan

B&A B.V.
Bezuidenhoutseweg 161
Postbus 829
2501 CV Den Haag

070 - 3029500
info@bagroep.nl
www.bagroep.nl

Den Haag, augustus 2025

© Copyright B&A B.V. 2025.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Op alle opdrachten en werkzaamheden zijn de Algemene voorwaarden van B&A B.V. van toepassing, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Haaglanden onder dossiernummer: KvK Haaglanden 27177844. De Algemene voorwaarden treft u als bijlage aan en kunt u tevens inzien op onze website, www.bagroep.nl.

B&A is gevestigd in Den Haag, Amsterdam en Rotterdam.

B&A. Doen wat werkt.

Inhoudsopgave

1.	**Samenvatting**	**5**
1.1	Inleiding	5
1.2	Conclusies	5
1.3	Aanbevelingen	6
1.4	Bestuurlijke reactie	7
2.	**Inleiding**	**13**
2.1	Aanleiding	13
2.2	Centrale onderzoeksvraag	13
2.3	Onderzoeksverantwoording	13
3.	**Bevindingen leefwereld**	**16**
3.1	Inleiding	16
3.2	Bevindingen bereikbaarheid en toegankelijkheid voorzieningen	16
3.3	Bevindingen toegangsroutes	19
3.4	Bevindingen gebruik en resultaat van de routes	20
3.5	Bevindingen ervaren kwaliteit en effecten	22
3.6	Toetsing normenkader	25
4.	**Bevindingen uitvoeringswereld**	**28**
4.1	Inleiding	28
4.2	Bevindingen inrichting uitvoering	28
4.3	Bevindingen invulling preventieve rol	31
4.4	Bevindingen versterking preventie nodig voor groeiende vraag	33
4.5	Bevindingen doeltreffendheid hulp	35
4.6	Bevindingen beschikbare gegevens	37
4.7	Toetsing normenkader	39
5.	**Bevindingen beleidswereld**	**42**
5.1	Inleiding	42
5.2	Bevindingen nastreving doelen	42
5.3	Bevindingen sturing op vroegsignalering en preventie	46
5.4	Bevindingen financiële verantwoording	47
5.5	Bevindingen beschikbare gegevens gemeenteraad voor sturing	53
5.6	Bevindingen informatievoorziening gemeenteraad	54
5.7	Bevindingen monitoring en sturing gemeenteraad	55
5.8	Toetsing normenkader	55
Bijlage 1: geraadpleegde bronnen		**58**
Bijlage 2: deelvragen		**60**
Bijlage 3: analyseschema's inwoners		**61**
Bijlage 4: normenkader		**63**

B&A. Doen wat werkt.

1

Samenvatting

1. Samenvatting

1.1 Inleiding

De Rekenkamer van de gemeente Zevenaar heeft onderzoek laten uitvoeren naar de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet binnen de gemeente. Daarbij is specifiek gekeken naar de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de hulp, de informatievoorziening, de beleidsmatige sturing en de mate waarin de gemeenteraad in staat is zijn kaderstellende en controlerende rol effectief te vervullen.

Het onderzoek richtte zich op drie perspectieven: de leefwereld van inwoners, de uitvoeringspraktijk van professionals en ketenpartners en het beleidsmatig kader. Binnen deze perspectieven is onder andere onderzocht hoe inwoners de toegang naar hulp ervaren, welke routes naar hulp aanwezig zijn, hoe de uitvoering is georganiseerd en in hoeverre beleidsdoelen en sturingsinformatie aansluiten op de praktijk.

De onderzoeksaanpak bestond uit een documentanalyse, interviews met inwoners die gebruikmaken van Wmo- of jeugdhulp, gesprekken met uitvoerende professionals en beleidsmedewerkers en een werksessie met raadsleden. Bevindingen uit eerdere onderzoeksfases zijn steeds meegenomen in volgende fasen en hierop is gereflecteerd zodat een beeld ontstond van beleid, uitvoering en ervaring in de praktijk.

Het onderzoek heeft geleid tot een overzicht van de huidige situatie, inclusief knelpunten en aandachtspunten in bereikbaarheid, toegankelijkheid, samenwerking, informatievoorziening en sturing. Deze bevindingen vormen de basis voor de conclusies en aanbevelingen die in het rapport zijn opgenomen.

1.2 Conclusies

1. De toegankelijkheid van hulp in zowel Wmo als Jeugdzorg wordt door inwoners ervaren als beperkt, op meerdere vlakken.
    a. *'Afstand' – toegankelijkheid in ruimte en tijd*: grote afstand en lastig vervoer, vooral vanuit de dorpen, lange wachttijden, verschillende loketten.
    b. *'Gedoe' – veel zelf moeten regelen en uitzoeken*: onduidelijkheid of onbekendheid waar men terecht kan, bureaucratie, wisselende consulenten en contactpersonen.
    c. *'Frustratie' - men voelt zich niet gehoord*: vaak opnieuw het verhaal moeten doen, gevoel van inconsistentie, geen opvolging van belafspraken.
2. Deze als beperkt ervaren toegankelijkheid veroorzaakt bij inwoners gevoelens van stress, onzekerheid, onbegrip en wantrouwen. Sommigen haken af.
3. De als beperkt ervaren toegankelijkheid, gecombineerd met gebrekkige signalering en samenwerking tussen ketenpartners, kan escalatie van klachten in de hand werken. Daardoor is uiteindelijk zwaardere en duurdere hulp nodig.
4. Als de hulp eenmaal ontvangen wordt, wordt die over het algemeen ervaren als goed en helpend.
5. De inzet op preventie en vroegtijdige signalering wordt nu nog als te beperkt en versnipperd ervaren[1].
6. De samenwerking tussen ketenpartners en de gemeente is te beperkt en te weinig gestructureerd vormgegeven. Er is bijvoorbeeld geen structurele leer-en-verbeter cyclus.

[1] Op dit vlak worden door de gemeente momenteel al veranderingen doorgevoerd, met als doel dat hulp eerder en lichter kan worden verleend. Het effect daarvan is nog niet zichtbaar.

B&A. Doen wat werkt.

7. Door de gemeente in samenwerking met ketenpartners wordt nauwelijks op structurele wijze informatie vastgelegd over de uitkomst en effectiviteit van hulpvragen. Consulenten kunnen bijvoorbeeld niet terugkijken op eerdere ondersteuning.
8. Het gemeentelijke beleid stuurt vooral op doelmatigheid, zoals kosten, bereik en volume van voorzieningen. Dit is echter onvoldoende SMART[2] geformuleerd waardoor evaluatie, monitoring en sturing door de gemeenteraad worden bemoeilijkt.
9. Door het grotendeels ontbreken van gezamenlijke gegevens over, en inzichten in, de doeltreffendheid van het beleid[3] ontbreekt het de raad aan mogelijkheden voor sturing. Daaraan is wel nadrukkelijk behoefte.
10. De gemeenteraad ontvangt veel gegevens en informatie maar mist duiding, inzicht en vooruitkijkende scenario's. Daarmee zou de gemeenteraad beter willen kunnen sturen op effect en kwaliteit van beleid en uitvoering.

1.3 Aanbevelingen

De Rekenkamer stelt de raad voor te besluiten het college op te dragen.

a) De wachtlijsten aan te pakken door middel van een eenmalige inhaalslag. Dit zal de druk op de organisatie verlichten en de kwaliteit van de toegang in het algemeen - en de kwaliteit van het contact met de inwoners in het bijzonder - verbeteren.
b) De huidige bureaucratische werkwijzen te verbeteren en te vereenvoudigen.
c) Te heroverwegen of de huidige centrale aanpak van Jeugdwet en Wmo in de gemeente Zevenaar qua organisatiestructuur past bij de gestelde beleidsdoelen.
d) De samenwerking tussen gemeentelijke organisatie en ketenpartners te versterken door gezamenlijk structurele overleg-, uitwissel-, en leer-en-verbeter-processen in te richten.
e) In de eigen gemeentelijke organisatie en samen met ketenpartners te streven naar een beter evenwicht tussen enerzijds laagdrempeligheid en fijnmazigheid van de toegang en anderzijds een stevige, duidelijke, maar toch menselijke centrale organisatie. Nu ervaren inwoners enerzijds hoge drempels en versnippering, en anderzijds onbereikbaarheid, onduidelijkheid en bureaucratie.
f) In te zetten op een voorliggend veld dat niet alleen signalerend werkt, maar ook drempelverlagend op de toegang, en dat escalatie van problematiek kan voorkomen.
g) Het vastleggen en deelbaar maken van '*outcome*' informatie structureel te verankeren in de gemeentelijke organisatie en bij ketenpartners. De gemeente dient hierin de regie te nemen. Deze informatie kan college en gemeenteraad helpen om beter te sturen op doeltreffendheid van het beleid.

De Rekenkamer stelt daarnaast de raad voor het volgende te besluiten.

h) Als raad actief te sturen op het vaststellen van SMART geformuleerde beleidskaders.
i) Te vragen om informatie waarmee de doeltreffendheid van het beleid en de uitvoering beter te beoordelen zijn.
j) Budget beschikbaar te stellen om het wegwerken van de wachtlijsten en wellicht andere organisatorische verbeteringen mogelijk te maken.

[2] Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
[3] Waaronder het effect op het functioneren en participatie in de samenleving.

1.4 Bestuurlijke reactie

GEMEENTE ZEVENAAR

Secretaris Rekenkamer Zevenaar
Mevr. E. van Welij
Postbus 10
6900 AA Zevenaar

datum 13 augustus 2025
zaaknummer Z/25/495633/UIT/25/1262454
onderwerp Bestuurlijke reactie rekenkameronderzoek 'Jeugdwet en Wmo'

Beste mevrouw Van Welij,

Op 5 juni 2025 heeft u ons het rekenkamerrapport van het onderzoek 'Jeugdwet en Wmo' gemeente Zevenaar aangeboden en op 7 augustus 2025 heeft u het rekenkamerrapport aangevuld met uw conclusies en aanbevelingen toegestuurd. Wij willen de Rekenkamer danken voor uw inzet en de waardevolle aanbevelingen die volgen uit het rapport. Met belangstelling hebben wij het rapport gelezen. Dit rapport bevat mooie handvatten als stimulans voor voortdurende verbetering.

De Rekenkamer Zevenaar heeft het college gevraagd een bestuurlijke reactie te geven. Hieronder geven wij onze reactie op de bevindingen zoals geformuleerd in de hoofdstukken 3 'Bevindingen leefwereld', 4 'Bevindingen uitvoeringswereld' en 5 'Bevindingen beleidswereld' van het rekenkamerrapport.

Het college herkent zich in de signalen van inwoners dat de gemeentelijke Jeugdwet- en Wmo-dienstverlening in Zevenaar kampt met aanzienlijke knelpunten op het gebied van bereikbaarheid, communicatie, continuïteit en preventie. Inwoners ervaren de gemeente vaak als bureaucratisch en onpersoonlijk, terwijl hulporganisaties positief worden gewaardeerd.

Daarnaast concludeert de Rekenkamer dat de uitvoering sterk centraal georganiseerd is en dat dit leidt tot vertragingen en onvoldoende aansluiting op behoeften.

In het rapport leest het college dat de rekenkamer concludeert dat preventie en samenwerking met het voorveld onvoldoende zijn ontwikkeld. Het onderzoek laat echter niet zien wat concreet wordt gemist in het preventieve voorveld. Het college is deze raadsperiode begonnen om, binnen de financiële kaders, het voorliggend veld te ontwikkelen.

Tot slot concludeert de rekenkamer dat beleidsmatig concrete doelen en inzicht in maatschappelijke effecten ontbreken, en de raad onvoldoende grip op sturing en controle ervaart.

Om substantiële verbeteringen door te voeren zijn er een aantal acties nodig die volgen uit de aanbevelingen in het rekenkameronderzoek. Het college gaat hieronder in op een aantal van de door u genoemde aanbevelingen uit het rekenkamerrapport en geeft hierbij kort aan welke acties het college reeds heeft opgepakt in relatie tot de benoemde aanbevelingen.

Kerkstraat 27 • Postbus 10 • 6900 AA Zevenaar • (0316) 595111 • gemeente@zevenaar.nl • www.zevenaar.nl

B&A. Doen wat werkt.

Heldere, SMART geformuleerde doelen met meetbare indicatoren.
Op het gebied van het formuleren van heldere, SMART geformuleerde doelen met meetbare indicatoren zijn binnen onze organisatie al belangrijke stappen gezet. Zo zijn wij momenteel bezig met het doorontwikkelen van een monitor sociaal domein. Deze monitor is ontworpen om zowel het management als de gemeenteraad tijdig en adequaat te informeren over de voortgang en resultaten van het beleid en de uitvoering binnen het sociaal domein. Hiermee vergroten we de transparantie en sturingsmogelijkheden, zodat besluiten beter kunnen worden onderbouwd en bijgestuurd.

Daarnaast hebben wij het afgelopen jaar onze consulenten getraind in het opstellen van rapportages met SMART doelen. Door deze training zijn zij beter in staat om concrete, meetbare en haalbare doelen te formuleren in samenwerking met zorgaanbieders en inwoners. Dit zorgt ervoor dat zorgaanbieders duidelijk weten wat er van hen verwacht wordt en inwoners een beter beeld krijgen van wat zij kunnen verwachten van de hulpverlening. Deze aanpak draagt bij aan meer doelgerichte en resultaatgerichte ondersteuning.

Ook zijn binnen de organisatie de overlegstructuren aangepast, waarbij de samenwerking tussen beleid en uitvoering een meer structureel en strategisch karakter heeft gekregen. Hierdoor verschuift de focus van ad-hoc reageren op incidenten naar een proactieve en strategische aanpak. Dit ondersteunt het formuleren en behalen van SMART doelen en versterkt de samenhang tussen beleid, uitvoering en monitoring binnen het sociaal domein.

Verbeterde informatievoorziening en communicatie richting inwoners.
Op het gebied van verbeterde informatievoorziening en communicatie richting inwoners zijn diverse concrete acties ondernomen. De gemeentelijke website is uitgebreid met meer relevante informatie en logischer ingedeeld, waardoor inwoners eenvoudiger en sneller kunnen vinden wat zij zoeken. Dit draagt bij aan een betere toegankelijkheid en duidelijkheid van de beschikbare voorzieningen en ondersteuning. Daarnaast is ervoor gekozen om vaste teams samen te stellen met medewerkers die zich voor langere tijd aan de gemeente Zevenaar verbinden. Hiermee is bewust afstand genomen van veelvuldig gebruik van externe inhuur, wat niet alleen de continuïteit ten goede komt, maar ook de kennis en expertise binnen het team versterkt. Medewerkers worden regelmatig getraind op specifieke onderwerpen, zodat hun kennis actueel blijft en zij inwoners beter en adequater kunnen informeren en ondersteunen.

Ook is de samenwerking tussen uitvoering en beleid intensiever geworden. Door deze nauwere samenwerking kan informatie en signalen vanuit de uitvoering sneller en directer worden gebruikt bij het opstellen en aanpassen van beleid. Dit zorgt ervoor dat de ervaringen en behoeften van inwoners sneller worden opgepakt en verwerkt in beleidsmaatregelen.

Er zijn inmiddels enkele infographics opgesteld en gepubliceerd om voor inwoners moeilijk te begrijpen verordeningen of beleidsregels op een begrijpelijke wijze te presenteren.

Tot slot wordt er nauwer samengewerkt met samenwerkingspartners om één duidelijk en herkenbaar aanspreekpunt te vormen richting inwoners. Deze gezamenlijke aanpak zorgt voor een eenduidige communicatie en versterkt het vertrouwen van inwoners in de ondersteuning die zij ontvangen. Al deze

stappen samen dragen bij aan een betere en effectievere informatievoorziening en communicatie binnen de gemeente Zevenaar.

Vergroten van fysieke en digitale bereikbaarheid, met vaste aanspreekpunten dichter bij inwoners.
Op het gebied van het vergroten van de fysieke en digitale bereikbaarheid zijn al diverse belangrijke stappen gezet. Zo is ervoor gekozen om vaste aanspreekpunten voor inwoners in te richten die de regie voeren over een casus vanaf het moment van de aanvraag tot aan het einde van de zorg. Hoewel deze werkwijze nog niet volledig is geïmplementeerd, wordt deze stapsgewijs ingevoerd om zo de continuïteit en persoonlijke begeleiding voor inwoners te verbeteren.

Daarnaast wordt momenteel gewerkt aan de ontwikkeling van een digitaal aanmeldformulier, waarmee inwoners op ieder gewenst moment eenvoudig een aanvraag kunnen doen. Dit draagt bij aan een laagdrempelige en flexibele toegang tot de gemeentelijke ondersteuning.
Ook zorgen medewerkers ervoor dat zij niet alleen via het algemene telefoonnummer bereikbaar zijn, maar delen zij actief hun eigen e-mailadres en mobiele nummer met samenwerkingspartners die betrokken zijn bij de ondersteuning van een inwoner. Dit vergemakkelijkt directe en snelle communicatie, waardoor inwoners sneller en persoonlijker geholpen kunnen worden.

Samen dragen deze acties bij aan een betere fysieke en digitale bereikbaarheid en zorgen zij ervoor dat inwoners vaste, herkenbare contactpersonen hebben die hen gedurende het hele traject ondersteunen.

Versterking van preventie en samenwerking met sociale partners en het voorveld.
Op het gebied van versterking van preventie en samenwerking met sociale partners en het voorveld zijn al diverse belangrijke acties ondernomen. Zowel op beleidsniveau als in de uitvoering is er intensief en structureel contact met samenwerkingspartners uit het voorveld. Dit geldt ook voor het bestuurs- en managementniveau, waar regelmatig overleg plaatsvindt om gezamenlijke doelen af te stemmen en concrete afspraken te maken over wat mogelijk en noodzakelijk is.

Consulenten verwijzen inwoners actief door naar passende voorzieningen in het voorveld en voeren regelmatig overleg met partners om helder te krijgen wat binnen hun verantwoordelijkheid valt en waar de grenzen liggen. Om de samenwerking verder te versterken en de verbinding tussen gemeente en voorveld te verbeteren, heeft de gemeente ervaren collega's aangenomen die als brugfunctionaris fungeren. Zij zorgen voor een betere afstemming en communicatie tussen de verschillende partijen. Daarnaast is er een voortdurende dialoog tussen beleid en uitvoering over welke preventieve ondersteuning nog meer kan worden aangeboden om inwoners eerder en effectiever te helpen. Deze gezamenlijke inspanning draagt bij aan het versterken van het preventieve aanbod en het voorkomen van escalaties, waardoor inwoners sneller de juiste ondersteuning krijgen.

Kortere en meer toegankelijke aanmeldroutes, met ruimte voor lichte hulp zonder indicatieplicht.
Op het gebied van kortere en meer toegankelijke aanmeldroutes, met ruimte voor lichte hulp zonder indicatieplicht, zijn al verschillende concrete stappen gezet. Team Wmo heeft een specifiek project uitgevoerd om de wachtlijst te beheersen en inwoners sneller van dienst te kunnen zijn. Dit heeft geleid tot een drastische afname van het aantal aanvragen voor huishoudelijke hulp, waardoor de doorlooptijden zijn verkort en de toegang tot ondersteuning is verbeterd.

Binnen Team Jeugd zijn diverse versnelde routes ingevoerd om de toegang tot jeugdhulp te verkorten. In nauwe samenwerking met samenwerkingspartners wordt momenteel gewerkt aan verdere versnelling van de in- en doorstroom van cliënten. Hierbij blijft de kwaliteit van de hulpverlening voorop staan, terwijl er wordt gewerkt vanuit een basis van wederzijds vertrouwen in elkaars expertise. Deze aanpak zorgt ervoor dat inwoners sneller en effectiever geholpen kunnen worden, met behoud van passende en kwalitatieve ondersteuning.

Systematische monitoring en evaluatie met focus op effectiviteit en cliënttevredenheid.
Op het gebied van systematische monitoring en evaluatie met een focus op effectiviteit en cliënttevredenheid zijn stappen gezet. Team Sociaal Beleid is in nauw overleg met de uitvoeringsteams bezig om te onderzoeken hoe een dergelijke monitor binnen onze gemeente kan worden ingericht. Het opzetten van een effectieve monitor die niet alleen kwantitatieve gegevens verzamelt, maar ook inzicht geeft in de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning, is een complex proces dat ook landelijk als een uitdaging wordt ervaren.

Wij zijn ervan overtuigd dat het ontwikkelen van een dergelijke monitor essentieel is om het beleid en de uitvoering beter te kunnen sturen en verbeteren. Tegelijkertijd merken we dat de bereidheid van inwoners om mee te werken aan evaluaties en tevredenheidsonderzoeken beperkt is, wat eveneens een landelijke trend is. Dit vraagt om een zorgvuldige aanpak waarbij vertrouwen wordt opgebouwd en inwoners worden gestimuleerd om hun ervaringen te delen, zodat de monitor betrouwbare en bruikbare informatie oplevert voor verdere verbetering van de dienstverlening.

Verbeterde informatievoorziening aan en actieve betrokkenheid van de gemeenteraad bij sturing op beleidseffecten.
Op het gebied van verbeterde informatievoorziening aan en actieve betrokkenheid van de gemeenteraad bij de sturing op beleidseffecten zijn belangrijke stappen gezet. Afgelopen jaar is een monitor ingericht die de gemeenteraad periodiek informeert over de voortgang binnen het sociaal domein. Deze monitor biedt de raad inzicht in de belangrijkste ontwikkelingen en resultaten, zodat zij haar kaderstellende en controlerende rol beter kan vervullen.

Tegelijkertijd wordt zorgvuldig nagedacht en gewerkt aan een passende vorm van informatievoorziening, waarbij wordt voorkomen dat de raad wordt overbelast met te veel of te gedetailleerde informatie. Het doel is om de raad op een overzichtelijke en doelgerichte manier te informeren, zodat zij goed op de hoogte blijft van de voortgang en ontwikkelingen, zonder dat dit ten koste gaat van de effectiviteit van het besluitvormingsproces. Hiermee wordt de betrokkenheid van de raad bij de sturing op beleidseffecten versterkt en de transparantie binnen het sociaal domein vergroot.

Door de beschreven maatregelen kan Zevenaar een meer toegankelijke, effectieve en cliëntgerichte ondersteuning bieden die beter aansluit bij de behoeften van haar inwoners en de gemeenteraad beter in staat stellen haar kader stellende en controlerende rol te vervullen.

Tot slot
Samengevat zijn wij u erkentelijk voor de oplevering van dit rapport. Wij kunnen ons vinden in de gedachtegang van de aanbevelingen. Zoals hiervoor reeds uiteen is gezet zijn veel van de aanbevelingen reeds door ons opgepakt of hebben deze onze aandacht. Hoewel wij ons bewust zijn van de benodigde verbeterpunten op het gebied van toegankelijkheid en bereikbaarheid zijn wij blij om te lezen dat onze inwoners wel tevreden zijn over de kwaliteit van de geleverde diensten door de hulporganisaties.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,

Danielle Jansen
secretaris

Lucien van Riswijk
burgemeester

2

Inleiding

2. Inleiding

2.1 Aanleiding

De rekenkamer Zevenaar heeft een onderzoek laten uitvoeren naar de bereikbaarheid, toegankelijkheid, informatievoorziening en sturing in de Jeugdwet en de Wmo. Met dit onderzoek draagt de rekenkamer bij aan de kennis over het beleid, processen, en uitvoering/dienstverlening in het sociaal domein in de gemeente Zevenaar. Het sociaal domein omvat in financiële zin bijna de helft (in 2023: 76 miljoen euro) van de totale begroting (in 2023: 168 miljoen euro) van de gemeente Zevenaar. Het is daarmee verreweg de grootste uitgavenpost.

Gezien de veelomvattendheid van dit onderwerp richt de rekenkamer het onderzoek specifiek op enerzijds de toegankelijkheid van de hulp horend bij de Jeugdwet en de Wmo, en anderzijds de informatievoorziening binnen deze onderdelen. Bij beide thema's staat de vraag centraal in hoeverre de gemeenteraad van Zevenaar 'in control' is en of zij haar rol voldoende kan invullen.

2.2 Centrale onderzoeksvraag

De rekenkamer beoogt met dit onderzoek het volgende doel te bereiken: inzicht verschaffen in de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van hoe in de gemeente Zevenaar de bereikbaarheid, toegankelijkheid, informatievoorziening, kaderstelling en sturing is georganiseerd en geborgd in het kader van de Jeugdwet en de Wmo.

Vanuit dit doel is de volgende centrale onderzoeksvraag geformuleerd:

"*Hoe bereikbaar, toegankelijk, doeltreffend en doelmatig is het jeugdhulp- en Wmo-beleid in de gemeente Zevenaar en in welke mate ontvangt de gemeenteraad voldoende informatie over deze beleidsvelden om zijn kaderstellende en controlerende rol effectief te kunnen vervullen?*"

Vanuit deze centrale onderzoeksvraag zijn de deelvragen gerangschikt naar de drie werelden: de leefwereld, de uitvoeringswereld en de beleidswereld. Deze zijn toegevoegd in de bijlage, evenals het bijbehorend normenkader.

2.3 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek heeft bestaan uit de volgende stappen:

Documentenstudie

Op basis van een eerste documentenanalyse is een beeld gevormd van het beleid van de gemeente voor de Jeugdwet en de Wmo. Bestudeerde documenten bevatten onder andere data over gebruik en kosten van de Wmo en de Jeugdwet en relevante beleidsplannen op het gebied van de Wmo en de Jeugdwet, de programmabegroting, de jaarplannen en verantwoordingen. In de bijlage zijn alle geraadpleegde documenten weergegeven.

Veldwerk inwoners

Voor het onderzoek is in totaal met dertig inwoners gesproken. Hiervan maakten vijftien inwoners gebruik van de Wmo en vijftien inwoners van de Jeugdwet. Voor de Wmo en de Jeugdwet zijn ieder drie categorieën gemaakt. Per categorie is met vijf inwoners gesproken. Voor de Wmo zijn de drie categorieën: huishoudelijke ondersteuning, hulpmiddelen en vrij toegankelijke groeps- en individuele hulp. Voor de Jeugdwet zijn de drie categorieën: vrij toegankelijke hulp, vrijwillige individuele hulp en

niet vrijwillige of gedwongen hulp. Vanuit het perspectief van de gesproken hulpontvangers (de leefwereld) kregen we onder meer inzicht in de laagdrempeligheid en toegankelijkheid van de geboden steun, variërend van hulp in natura tot een persoonsgebonden budget. In de interviews is ook gevraagd hoe de betreffende huishoudens de geboden ondersteuning ervaren, in welke mate deze aansluit bij hun behoeften en welk effect de ondersteuning heeft op hun situatie.

Veldwerk onder uitvoerende medewerkers
Interviews zijn afgenomen met consulenten van de gemeente en haar ketenpartners in de gemeente Zevenaar. Doel was om inzicht te krijgen in het aanvraagproces, hoe inwoners toegang vinden tot hulp en ondersteuning, welke inspanningen worden geleverd om het bereik te vergroten en welke factoren een rol spelen bij het (eventueel) niet-bereiken van bepaalde groepen. Daarnaast gaven uitvoerders aan wat goed gaat en wat verbeterd kan worden. Ook reflecteerden zij op de bevindingen uit de gesprekken met inwoners.

Veldwerk onder beleidsmakers
Beleidsmedewerkers, verantwoordelijk voor de Wmo en de Jeugdwet, zijn geïnterviewd, evenals de verantwoordelijke wethouder. In deze gesprekken kwam onder andere aan de orde wat de belangrijkste doelen van de gemeente zijn, hoe de gemeente stuurt op het behalen van deze doelen en welke factoren van invloed zijn op de behaalde resultaten. Daarnaast gaven de geïnterviewde beleidsmakers aan wat goed gaat en wat beter kan. Ook reflecteerden zij op de uitkomsten van de gesprekken met zowel inwoners als uitvoerders.

Werksessie met een vertegenwoordiging van de gemeenteraad
De laatste fase in het onderzoek betrof een werksessie met een vertegenwoordiging van de raad. In deze werksessie zijn de voorlopige bevindingen uit de voorgaande stappen op hoofdlijnen toegelicht. De raadsleden is gevraagd hierop en op de invulling van hun kaderstellende en controlerende rol te reflecteren: wat gaat goed en wat kan beter?

Zo is steeds in elke stap voortgeborduurd op de bevindingen uit voorgaande stappen.

Rapportage
De bevindingen zijn per perspectief (inwoner, uitvoerder en beleidsmaker) opgesteld. Dit heeft geleid tot een nota van bevindingen.

3

Bevindingen leefwereld

3. Bevindingen leefwereld

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen vanuit het perspectief van de inwoners weergegeven. Naar inwoners wordt steeds met 'hij' verwezen, maar dit betreft ook andere genders.
In elk hoofdstuk zijn eerst in de grijze kaders de bevindingen per deelvraag op hoofdlijnen weergegeven, gevolgd door een onderbouwing van dat antwoord. Het hoofdstuk sluit af met een toetsing aan het normenkader. De snelle lezer kan volstaan met het lezen van de beantwoording op hoofdlijnen in de grijze kaders.

In dit hoofdstuk zijn de volgende deelvragen behandeld:

1. Hoe bereikbaar (waaronder fysieke nabijheid) en toegankelijk zijn de voorzieningen van de Jeugdwet en de Wmo voor inwoners van de gemeente Zevenaar?
2. Wat zijn de verschillende routes waarlangs inwoners van de gemeente Zevenaar toegang hebben tot gemeentelijke voorzieningen op het gebied van de Jeugdwet en de Wmo?
3. Hoe is (kwantitatief) het gebruik en resultaat van deze routes, inclusief eventuele demografische en geografische verschillen (de verschillende kernen)?
4. Hoe ervaren inwoners zelf de routes tot hulp/zorg/steun, de kwaliteit van de geleverde diensten, en de effecten daarvan? In welke mate sluit het aanbod aan bij de vraag en bij de behoeften van inwoners?

3.2 Bevindingen bereikbaarheid en toegankelijkheid voorzieningen

1. Hoe bereikbaar (waaronder fysieke nabijheid) en toegankelijk zijn de voorzieningen van de Jeugdwet en de Wmo voor inwoners van de gemeente Zevenaar?

Bevindingen op hoofdlijnen:

Wmo

Bereikbaarheid en toegankelijkheid gemeente:

- Alle vijftien gesproken inwoners vinden de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de gemeente niet goed.
- Dit komt door de lange wachttijden, wisselende uitvoerenden, zich ongehoord voelen en de fysieke bereikbaarheid met het openbaar vervoer.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid hulporganisaties:

- Elf van de vijftien gesproken inwoners vinden de hulporganisaties goed bereikbaar.
- De vier andere gesproken inwoners geven aan dat er lange aanmeldtijden zijn en dat vervanging niet wordt geregeld, ze minder uren krijgen of wisselend personeel hebben bij ziekte/vakantie van de vaste hulpverlener.

Jeugdwet

Bereikbaarheid en toegankelijkheid gemeente:

- Twaalf van de vijftien gesproken inwoners vinden de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de gemeente niet goed.
- Dit komt doordat de inwoners telkens opnieuw hun verhaal moesten vertellen door de wisselende contactpersonen en er geen opvolging was van (bel)afspraken.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid hulporganisaties:

- Dertien van de vijftien gesproken inwoners vinden de hulporganisaties goed bereikbaar en geven aan dat zij de ouders ontzorgen. Echter vinden twee andere inwoners dat de buurthuizen meer en langer open moeten zijn.

Onderbouwing

Perspectief inwoners

Bereikbaarheid en toegankelijkheid Wmo: huishoudelijke ondersteuning

De gemeente: vijf van de vijf gesproken inwoners vinden het contact met de gemeente niet goed. Een inwoner merkt op dat er geen vaste consulent meer is en dat hij telkens een ander gezicht met een andere kijk voor zich krijgt. Ook andere gesproken inwoners hebben negatieve ervaringen met het contact met de gemeente. Zij voelen zich niet gehoord doordat de gemeente hun uren wil afbouwen en er te veel wordt gefocust op de zelfredzaamheid en de afhankelijkheid van de mantelzorgers (zie tekstwolk met quote van een gesproken inwoner hiernaast). Verder geeft één inwoner aan geen contact met de gemeente te hebben vanwege *''al het gedoe.''*

''Ik voel mij niet gehoord door de gemeente''

De hulporganisaties: vijf van de vijf gesproken inwoners vinden de hulporganisaties goed bereikbaar. Een inwoner vindt bijvoorbeeld de hulp van "Hulp in Gelderland" altijd goed bereikbaar. Twee andere inwoners vinden de bereikbaarheid goed, alleen zijn er moeilijkheden bij ziekte of vakantie van de vaste hulp: *"Er wordt dan vaak geen vervanging geregeld of er komt veel wisselend personeel langs en ook voor minder uren per week. "*

Bereikbaarheid en toegankelijkheid Wmo: hulpmiddelen

De gemeente: vijf van de vijf gesproken inwoners vinden het contact met de gemeente goed. Wel noemt één inwoner enorme wachttijden en geeft aan dat de gemeente veel doet, maar dat zij zich moet realiseren dat het voor inwoners lastig kan zijn om ergens aan te kloppen. De inwoner geeft aan niet negatief erover te zijn, maar vindt wel dat het laagdrempeliger mag en dat de toegankelijkheid beter zou kunnen. Een andere inwoner geeft aan dat de gemeente telefonisch erg goed bereikbaar is, maar dat het wel lastig is om de gemeente fysiek te bereiken. De inwoner geeft aan dat hij een auto heeft, maar andere inwoners moeten daarvoor de regiotaxi bellen omdat het openbaar vervoer geen betrouwbare optie is.

De hulporganisaties: vijf van de vijf gesproken inwoners vinden de hulporganisaties goed bereikbaar. Zij geven aan dat de hulpverlening goed bereikbaar is, en dat de hulpsnel geregeld kon worden.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid Wmo: vrij toegankelijke groeps- en individuele hulp

De gemeente: drie van de vijf gesproken inwoners vinden het contact met de gemeente goed en vinden dat de gemeente snel handelt. Twee andere inwoners melden dat de aanmelding zes maanden duurde of dat er enorme wachttijden waren. Ook vertellen zij dat de gemeente minder wisselend personeel zou moeten hebben en de gemeente het gevoel zou moeten bieden dat je begrepen wordt.

De hulporganisaties: drie van de vijf gesproken inwoners vinden de hulporganisaties goed bereikbaar. Eén inwoner geeft aan dat de huisarts goed bereikbaar was, en één andere inwoner vindt de bereikbaarheid goed maar noemt het invullen van de formulieren emotioneel zwaar. De twee andere gesproken inwoners hebben lange wachttijden ervaren voor het aanmelden van de zorg.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid Jeugdwet: vrijwillige individuele hulp
De gemeente: vijf van de vijf gesproken inwoners vinden het contact met de gemeente niet goed. Zij geven aan dat ze steeds een nieuw contactpersoon kregen en telkens opnieuw hun verhaal moesten vertellen. Verder geven zij aan dat de communicatie met de gemeente slecht was door de lange wachttijden en geen opvolging van (bel)afspraken.

De hulporganisaties: Vijf van de vijf gesproken inwoners vinden de hulporganisaties goed bereikbaar. Eén inwoner vindt bijvoorbeeld Autimaat in Doetinchem heel goed bereikbaar. Twee inwoners vinden de bereikbaarheid van hulporganisaties zoals Driestroom en Ziza goed, maar geven wel aan dat er soms problemen waren in de onderlinge communicatie met de gemeente.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid Jeugdwet: vrij toegankelijke hulp
De gemeente: drie van de vijf gesproken inwoners vinden het contact met de gemeente niet goed. Hiervan meldt één inwoner dat er enorme wachttijden waren en dat het moeilijk was om direct antwoord te krijgen. De twee andere gesproken inwoners hebben (nog) geen hulp gekregen van de gemeente.

De hulporganisaties: drie van de vijf gesproken inwoners vinden de hulporganisaties goed bereikbaar. Hiervan geeft één inwoner aan dat de hulporganisaties de ouders goed ontzorgen. Eén andere inwoner geeft aan dat Buurtgezinnen goed bereikbaar was. Twee gesproken inwoners geven aan dat buurtcentra een langere openingstijd moeten hebben en meerdere dagen in de week open moeten zijn.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid Jeugdwet: gedwongen hulp
De gemeente: vier van de vijf gesproken inwoners vinden het contact met de gemeente niet goed. Deze inwoners geven aan dat zij moeilijk een vertrouwensband met de gemeente kunnen opbouwen doordat er zoveel wisselingen in de consulenten zijn. Eén inwoner had zeven verschillende consulenten binnen anderhalf jaar, waardoor hij keer op keer de situatie moest uitleggen. Ook zeggen inwoners dat de gemeente niet goed naar hen luistert, waardoor er beslissingen werden opgelegd die niet nodig waren. Eén inwoner geeft aan dat de hulp erg verschilt per consulent: sommige consulenten zijn goed bereikbaar en houden korte lijntjes, terwijl andere consulenten moeilijk te bereiken zijn en weinig inlevingsvermogen tonen.

De hulporganisaties: vijf van de vijf gesproken inwoners vinden de hulp van de hulporganisaties goed. De inwoners geven aan dat zij door de hulp ontlast zijn en nu zelfstandig dingen voor elkaar krijgen. Eén inwoner geeft aan dat de hulp vanuit de organisatie deels positief was. Een familielid wees haar erop dat zij bij de organisatie terecht kon. Als het familielid dit niet had gedaan, had mevrouw niet van het bestaan van de organisatie geweten en mogelijk geen hulp ontvangen.

Perspectief uitvoerders en ketenpartners

Uitvoerders en ketenpartners bevestigen het beeld van de gesproken inwoners:

- Bureaucratie: lange wachttijden en bureaucratische obstakels belemmeren de hulpverlening. Indicaties worden vaak voor korte periodes afgegeven.
- Maatwerk: de meerderheid van de gesproken uitvoerders erkend dat de hulp voor inwoners kortdurend is en niet altijd aansluit bij de hulpvraag.
- Geen vaste consulenten: de gemeente Zevenaar heeft erg veel wisselingen gehad in consulenten.

3.3 Bevindingen toegangsroutes

2. Wat zijn de verschillende routes waarlangs inwoners van de gemeente Zevenaar toegang hebben tot gemeentelijke voorzieningen op het gebied van de Jeugdwet en de Wmo?

Bevindingen op hoofdlijnen:

Wmo

- Huisarts/GGD: drie van de vijftien gesproken inwoners kwamen via de huisarts en/of GGD bij de hulp terecht.
- Zelf contact gezocht: vier van de vijftien gesproken inwoners zochten zelf contact met de gemeente.
- Voormalig Wmo in andere gemeente: twee van de vijftien gesproken inwoners wisten dat ze hulp konden krijgen, omdat ze eerder Wmo hadden in een andere gemeente.
- Stichting: vier van de vijftien gesproken inwoners kregen hulp via een stichting.
- Via familielid: twee van de vijftien gesproken inwoners kregen hulp via een familielid.
- Acht van de vijftien gesproken inwoners wisten waar ze met hun vraag terecht konden. Zeven van de vijftien gesproken inwoners wisten niet waar ze met hun vraag terecht konden zonder hulp van een organisatie of via hun netwerk.

Jeugdwet

- Zelf contact gezocht: twee van de vijftien gesproken inwoners zochten zelf contact met de gemeente.
- Via hun netwerk: vijf van de vijftien gesproken inwoners kwamen via hun netwerk bij de hulp terecht.
- Via familielid: twee van de vijftien gesproken inwoners kregen hulp via een familielid.
- Via een organisatie: zes van de vijftien gesproken inwoners kwamen via een organisatie zoals een school of hulporganisatie bij de hulp terecht.
- Vier van de vijftien gesproken inwoners wisten waar ze met hun vraag terecht konden.
- Elf van de vijftien gesproken inwoners wisten niet waar ze met hun vraag terecht konden zonder hulp van een organisatie of van hun netwerk.

Onderbouwing

In onderstaande tabel wordt per vorm van ondersteuning beschreven hoe de gesproken inwoners bij de hulp terecht zijn gekomen en of wij wisten waar zij terecht konden met hun hulpvraag.

Tabel 1. Overzicht routes gesproken inwoners

Type hulp	Hoe bij hulp terechtgekomen (aantal/5)	Wisten waar ze terecht konden (ja/nee)
Wmo: huishoudelijke ondersteuning	• Stichting MEE (1) • Atlant (1) • Eerdere Wmo in andere gemeente (1) • Zelf contact gezocht (1) • Via familielid (1)	• Ja: 3 • Nee: 2
Wmo: hulpmiddelen	• Via huisarts & GGD (1) • Zelf contact gezocht (3) • Eerdere Wmo in andere gemeente (1)	• Ja: 4 • Nee: 1 (met hulp praktijkondersteuner)
Wmo: vrij toegankelijke groeps-/individuele hulp	• Via huisarts (2) • Via hulporganisatie (2) • Via familielid (1)	• Ja: 1 Nee: 4
Jeugdwet: vrijwillige individuele hulp	• Zelf contact gezocht (1) • Via netwerk (2)Via organisatie (2)	• Ja: 2 • Nee: 3
Jeugdwet: vrij toegankelijke hulp	• Via netwerk (3) • Via organisatie (2)	• Ja: 1 • Nee: 4
Jeugdwet: gedwongen hulp	• Zelf contact gezocht (1) • Via organisatie (2) • Via huisarts (2) • Via familielid (1)	• Ja: 1 (via consulent) • Nee: 4

3.4 Bevindingen gebruik en resultaat van de routes

3. Hoe is (kwantitatief) het gebruik en resultaat van deze routes, inclusief eventuele demografische en geografische verschillen (de verschillende kernen)?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- Uniforme werkwijze: uitvoerders geven aan dat overal binnen de gemeente dezelfde werkwijze geldt.
- Loketten in de kleine dorpen: de kleine dorpen hebben geen gemeenteloketten en kampen vaker met problematiek. Laagdrempelige inzet kan escalatie voorkomen.
- Gemis van opbouwwerkers: de gemeente mist soms opbouwwerkers in wijken/dorpen. Preventie en het voorliggend veld zijn belangrijk, maar er is in het verleden op bezuinigd.
- Geografische verschillen in hulpvraag: beleidsmakers zien enerzijds geen geografisch verschil in bereik. Anderzijds zien beleidsmakers dat de dorpen langs de IJssel om minder hulp vragen dan de dorpen langs de Rijn.
- Toegankelijkheid en bereikbaarheid: beleidsmakers zien geografische verschillen in toegankelijkheid en bereikbaarheid van hulp. Inwoners uit de dorpen (dus niet de stad Zevenaar) voelen zich vaker niet gehoord.
- CBS-cijfers: de CBS-cijfers tonen lager gebruik van voorzieningen in de dorpen, behalve Giesbeek, dat het hoogste gebruik heeft in zowel de Jeugdwet als de Wmo.

Onderbouwing

Perspectief uitvoerders (gemeente en ketenpartners)

Gesproken uitvoerders geven aan dat er overal dezelfde werkwijze geldt. Voor wat betreft de kleinere dorpen: hier zijn er geen loketten van de gemeente. Een medewerker van een gesproken welzijnspartij benoemd hierover: *"Er is veel drugsproblematiek in de kleinere dorpen, het zou beter zijn als deze jongeren beter kunnen worden gevonden. Je kan escalatie hier echt voorkomen door laagdrempelig in te zetten. Het helpt bijvoorbeeld al dat Caleidoz een paar avonden open is in de omliggende dorpen en zij hebben daar een goede verbindende rol."*

Perspectief beleid (ambtelijk en bestuurlijk)

Een beleidsmaker vertelt dat er geen geografisch verschil is en dat het bereik hetzelfde is voor de dorpen. *"Inwoners moeten dezelfde belletjes plegen en dezelfde afspraken moeten worden gemaakt. Het kan zijn dat in dorpen een andere mentaliteitskwestie is wat betreft hulp vragen. Dat inwoners niet altijd direct hulp vragen terwijl zij dat wel nodig hebben. Het idee heerst in de IJsseldorpen dat inwoners het meer onder elkaar oplossen. We hebben geen harde cijfers die dit bevestigen. Maar op basis van de cijfers die we hebben, is dit het algemene beeld. De dorpen in het noorden langs de IJssel vragen over het algemeen minder dan de dorpen in het zuiden langs de Rijn."*

Beleidsmakers zien voor zowel de Wmo en de Jeugdwet geografische verschillen in toegankelijkheid en bereikbaarheid van hulp. Inwoners uit de dorpen voelen zich vaak niet gehoord als de focus alleen op stad Zevenaar ligt. *"De gemeente Zevenaar moet duidelijker maken dat zij er voor alle dorpen is. Arnhem gebruikt wijkteams, wat goed werkt. Gemeente Zevenaar had vroeger gebiedsteams, maar koos voor één centraal punt om financiële redenen. Nu overwegen we terug te gaan naar gebiedsteams om dichter bij de inwoners te staan. Bij de Jeugdwet zien we hetzelfde probleem. De afstand tot hulp is voor sommige dorpen groter. Het blijft een afweging voor de gemeenteraad, want wijkgerichte hulp kost veel geld."*

Kwantitatieve cijfers CBS

In onderstaande tabel is met cijfers van het CBS het aantal cliënten met voorzieningen in de Jeugdwet en de Wmo in de gemeente Zevenaar weergegeven. Het is te zien dat in de meeste gevallen het voorzieningen-gebruik van de dorpen lager ligt dan van de stad Zevenaar, wat het beeld van de uitvoerders, ketenpartners en beleidsmakers bevestigt. Het valt op dat het dorp Giesbeek gemiddeld het hoogste gebruik heeft in zowel de Jeugdwet als de Wmo. Uit de cijfers blijkt dat meerdere dorpen, zoals Babberich, Lobith en Spijk (Rijndorpen), inderdaad een hoger voorzieningengebruik kennen dan de stad Zevenaar, wat overeenkomt met het beeld van de wethouder. Opvallend is dat ook Giesbeek (een IJsseldorp) het hoogste gebruik van zowel de Jeugdwet als de Wmo laat zien. Dit vormt een uitzondering op de algemene trend dat IJsseldorpen minder gebruik maken van voorzieningen dan de Rijndorpen. Het verschil in gebruik tussen dorpen verdient verdere aandacht, mede gezien de gevoeligheid van het onderwerp.

Tabel 2. Aantal cliënten met voorzieningen in Jeugdwet en Wmo gemeente Zevenaar 2022		
Dorpen:	**Gebruik Jeugdwet in % van totaal aantal inwoners dorp**	**Gebruik Wmo in % van totaal aantal inwoners dorp**
Aerdt	1,27%	5,70%
Angerlo	2,41%	5,84%
Babberich	3,34%	8,74%
Giesbeek	5,43%	13,25%
Herwen	1,83%	7,80%
Lathum	0,77%	3,46%
Lobith	3,32%	8,62%
Pannerden	2,40%	6,81%
Spijk	3,05%	8,54%
Tolkamer	2,12%	7,61%
Zevenaar	2,72%	8,46%

3.5 Bevindingen ervaren kwaliteit en effecten

4. Hoe ervaren inwoners zelf de routes tot hulp/zorg/steun, de kwaliteit van de geleverde diensten, en de effecten daarvan? In welke mate sluit het aanbod aan bij de vraag en behoeften van inwoners?

Bevindingen op hoofdlijnen:

Wmo

Gemeente:

Kwaliteit van de geleverde diensten:

- Negen van de vijftien gesproken inwoners hebben een negatieve ervaring met de kwaliteit van de geleverde diensten van de gemeente. Inwoners voelen zich vaak ongehoord, ontvangen korte indicaties, ervaren lange wachttijden en moeten veel zelf regelen.

Effecten van de geleverde diensten:

- Acht van de vijftien gesproken inwoners ervaren negatieve effecten van de geleverde diensten van de gemeente. De inwoners ervaren stress, onbegrip, wantrouwen en onzekerheid.

Hulporganisaties:

Kwaliteit van de geleverde diensten:

- Dertien van de vijftien gesproken inwoners hebben een positieve ervaring met de kwaliteit van de geleverde diensten van hulporganisaties. Inwoners vinden de hulp waardevol.

Effecten van de geleverde diensten:

- Dertien van de vijftien gesproken inwoners ervaren positieve effecten van de geleverde diensten van de hulporganisaties. Het heeft hen geholpen om beter om te gaan met hun situatie en hun kwaliteit van leven te verbeteren.

Jeugdwet

Gemeente:

Kwaliteit van de geleverde diensten:

- Vijftien van de vijftien gesproken inwoners hebben een negatieve ervaring met de kwaliteit van de geleverde diensten van de gemeente. Inwoners voelen zich vaak ongehoord, ontvangen korte indicaties, ervaren te veel bureaucratie, ervaren lange wachttijden en moeten veel zelf regelen.

Effecten van de geleverde diensten:

- Dertien van de vijftien gesproken inwoners ervaren negatieve effecten van de geleverde diensten van de gemeente. De inwoners ervaren stress, onbegrip, wantrouwen en onzekerheid.

Hulporganisaties:
Kwaliteit van de geleverde diensten:
- Veertien van de vijftien gesproken inwoners hebben een positieve ervaring met de kwaliteit van de geleverde diensten van hulporganisaties. Inwoners vinden de hulp waardevol.

Effecten van de geleverde diensten:
- Vijftien van de vijftien gesproken inwoners ervaren positieve effecten van de geleverde diensten. Ze kunnen door de hulp nu beter omgaan met hun situatie. Hulporganisaties ontlasten hen en bieden de juiste begeleiding.

Onderbouwing

In onderstaande tabel wordt per type hulpvorm de routes beschreven die gesproken inwoners hebben genomen tot hulp, hun positieve en negatieve ervaringen met de kwaliteit van hulp en hun positieve en negatieve effecten van de ontvangen hulp.

Tabel 3. Overzicht routes, ervaringen en effecten per type hulpvorm

Type hulp	Routes tot hulp/zorg/steun	Positieve ervaringen met kwaliteit	Negatieve ervaringen met kwaliteit	Positieve effecten	Negatieve effecten
Wmo: huishoudelijke ondersteuning	Zie paragraaf 3.2 en 3.3	Vier van de vijf gesproken inwoners waarderen de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning. Ze vinden de hulp waardevol en noodzakelijk voor hun dagelijkse leven en levenskwaliteit.	Drie van de vijf gesproken inwoners hebben klachten over bureaucratie, wisselende contactpersonen, en het gebrek aan consistentie en één aanspreekpunt bij de gemeente. Gesproken inwoners voelen zich vaak niet gehoord en ervaren stress van de administratieve lasten.	Vijf van de vijf gesproken inwoners geven aan dat de ondersteuning een grote positieve impact heeft gehad. Het heeft hen geholpen om beter om te gaan met hun situatie en hun kwaliteit van leven te verbeteren.	Drie van de vijf gesproken inwoners ervaren stress en onzekerheid door wisselingen van hulpverleners en bureaucratische processen.
Wmo: hulpmiddelen	Zie paragraaf 3.2 en 3.3	Vier van de vijf gesproken inwoners waarderen de hulpmiddelen. Ze vinden de hulp waardevol en noodzakelijk.	Drie van de vijf gesproken inwoners hebben klachten over bureaucratie en gebrek aan consistentie van de gemeente. Ze voelen zich vaak niet gehoord en	Vier van de vijf gesproken inwoners geven aan dat de hulpmiddelen een grote positieve impact hebben gehad. Ze kunnen beter omgaan met hun situatie.	Twee van de vijf gesproken inwoners ervaren stress en onzekerheid door bureaucratische processen.

			ervaren stress door administratieve lasten.		
Wmo: vrij toegankelijke groeps- en individuele hulp	Zie paragraaf 3.2 en 3.3	Vijf van de vijf gesproken inwoners waarderen de hulp van hulporganisaties. Ze vinden deze waardevol en noodzakelijk.	Drie van de vijf gesproken inwoners hebben klachten over bureaucratie, wisselende contactpersonen, en gebrek aan consistentie en empathie van de gemeente. Inwoners voelen zich vaak ongehoord.	Vier van de vijf gesproken inwoners geven aan dat de hulp een positieve impact had op hun leven. Ze kunnen beter omgaan met hun situatie.	Drie van de vijf inwoners ervaren stress en onzekerheid door constante hulpverlenerswisselingen en bureaucratie.
Jeugdwet: vrijwillige individuele hulp	Zie paragraaf 3.2 en 3.3	Vier van de vijf gesproken inwoners waarderen de hulp van hulporganisaties. Ze vinden deze waardevol en noodzakelijk voor hunzelf of hun kinderen.	Vijf van de vijf gesproken inwoners klagen over bureaucratie, wisselende contactpersonen en gebrek aan maatwerk van de gemeente. Hulp kwam vaak te laat of was niet passend. Inwoners willen niet steeds opnieuw indicaties aanvragen of hun situatie uitleggen.	Vijf van de vijf gesproken inwoners ervaren een grote positieve impact. De hulporganisaties bieden juiste tools en nemen stress weg.	Vijf van de vijf inwoners ervaren stress en onzekerheid door het gebrek aan maatwerk, het eenzijdige contact en de noodzaak om continu zelf actie te ondernemen.
Jeugdwet: vrij toegankelijke hulp	Zie paragraaf 3.2 en 3.3	Vijf van de vijf inwoners hebben positieve ervaringen met hulp van hulporganisaties.	Vijf van de vijf inwoners klagen over administratieve lasten van de gemeente, lange wachtlijsten en beperkte openingstijden van buurthuizen.	Vijf van de vijf inwoners geven aan dat de hulp positieve impact heeft gehad: het biedt netwerk, rust en ontlast ouders.	Drie van de vijf inwoners ervaren stress en onzekerheid door wachttijden, beperkte openingstijden en bureaucratie.
Jeugdwet: gedwongen hulp	Zie paragraaf 3.2 en 3.3	Vijf van de vijf inwoners hebben positieve ervaringen met hulp van hulporganisaties.	Vijf van de vijf inwoners klagen over bureaucratie, wisselende contactpersonen en gebrek aan consistentie en empathie van de gemeente.	Vijf van de vijf inwoners geven aan dat de hulp een grote positieve impact had op hun leven en dat van hun kinderen. Eén inwoner woont nu	Vijf van de vijf inwoners ervaren geen vertrouwensband met de gemeente. Er werd niet goed geluisterd, er waren veel wisselingen tussen consulenten en per consulent grote verschillen in dienstverlening.

			Inwoners voelen zich ongehoord en willen niet steeds indicaties aanvragen. Eén inwoner gaf aan dat het zou hebben geholpen als organisaties zoals Stichting MEE vanaf het begin duidelijk waren geweest over de mogelijkheden.	zelfstandig en voelt zich sterker.	Indicaties gelden meestal voor slechts een half jaar, wat veel tijd en energie kost.

3.6 Toetsing normenkader

Voor de toetsing aan de norm werken we met de volgende termen in volgorde van niet voldoen tot voldoen:

- Voldoet niet: dit betekent dat op geen enkele wijze (0%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet beperkt: dit betekent dat voor een klein deel (<=50%) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet merendeels: dit betekent dat voor een groter deel (>50%, <75%) wel dan niet wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet grotendeels: dit betekent dat voor een zeer groot gedeelte (>75%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet: dit betekent dat volledig (100%) wordt voldaan aan de norm.

Normen	Toetsing
Inwoners weten waar zij informatie en advies kunnen vragen bij de gemeente	Voldoet beperkt. Het merendeel van de gesproken inwoners weet niet waar zij informatie en advies kunnen vragen bij de gemeente. Zij weten de informatie en advies te verkrijgen door hun netwerk en/of hulporganisaties. Ook ervaart het merendeel slecht contact met de gemeente.
Inwoners weten de ondersteuning te vinden	Voldoet beperkt. Het merendeel van de gesproken inwoners weet niet zelfstandig ondersteuning te vinden. Zij weten de ondersteuning te vinden door hun netwerk, of via hulporganisaties. Slechts enkele inwoners weten op eigen initiatief de ondersteuning te vinden.
Inwoners ervaren een duidelijke en makkelijk begrijpelijke mondelinge en schriftelijke communicatie door de gemeente	Voldoet beperkt. Het merendeel van de gesproken inwoners ervaart slechte communicatie met de gemeente. Er is vaak onduidelijkheid en eenzijdig contact.
Inwoners ervaren geen onnodige drempels in termen van bereikbaarheid, waaronder fysieke nabijheid en toegankelijkheid	Voldoet beperkt. Het merendeel van de gesproken inwoners geeft aan één aanspreekpunt te willen. Enkele inwoners geven

	aan dat het gemeentehuis lastig te bereiken is met het OV als je buiten de stad Zevenaar woont.
Inwoners vinden dat de menselijke maat wordt toegepast bij de uitvoering van de Wmo en de jeugdhulp.	Voldoet beperkt. Het merendeel van de gesproken inwoners voelt zich ongehoord door de gemeente, krijgt eerst niet de juiste hulp van de gemeente en moet achter alles zelf aan bij de gemeente.
De geboden hulp sluit aan op de situatie, hulpvragen en behoeften van inwoners	Voldoet merendeels. Het merendeel van de gesproken inwoners krijgt uiteindelijk passende hulp, maar vaak na veel moeite en energie.
De ondersteuning heeft als effect dat inwoners ondersteuning ervaren waardoor hun 'problematiek' dragelijker wordt of opgelost wordt.	Voldoet. Het merendeel van de gesproken inwoners ervaart de ondersteuning als positief. Het helpt hun 'problematiek' draaglijker te maken en het ontzorgt.

4

Bevindingen uitvoeringswereld

4. Bevindingen uitvoeringswereld

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen vanuit het perspectief van de uitvoerders weergegeven. Eerst zijn in de grijze kaders de bevindingen per deelvraag op hoofdlijnen weergegeven, gevolgd door een onderbouwing. Het hoofdstuk sluit af met een toetsing aan het normenkader.

In dit hoofdstuk zijn de volgende deelvragen behandeld:

5. Hoe is de uitvoering van de Jeugdwet en de Wmo ingericht in de gemeente Zevenaar?
6. Hoe geven de partijen, die betrokken zijn in de uitvoering, invulling aan hun preventieve rol en welke verbetermogelijkheden zien zij hierin?
7. Wat is volgens uitvoerders in beide domeinen (Jeugdwet en Wmo) nodig om de gezondheid van doelgroepen preventief te versterken en om te gaan met de groeiende vraag naar hulp en ondersteuning?
8. Komt in de gemeente Zevenaar de beschikbare hulp op gebied van de Jeugdwet en de Wmo tijdig, nabij en correct bij de juiste inwoners terecht (doeltreffendheid)?
9. Welke gegevens over (de inzet van) de Jeugdwet en de Wmo heeft de gemeente Zevenaar beschikbaar (kwantitatief en kwalitatief)? Zijn deze gegevens de juiste? Zijn ze doeltreffend, doelmatig en rechtmatig?

4.2 Bevindingen inrichting uitvoering

5. Hoe is de uitvoering van de Jeugdwet en de Wmo ingericht in de gemeente Zevenaar?

Bevindingen op hoofdlijnen:

Wmo:

- De toegang tot Wmo-ondersteuning is op papier centraal georganiseerd via het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente. In de praktijk blijkt dat inwoners zich via verschillende routes aanmelden.
- De gemeente voert zelf onderzoek uit na melding, doorgaans via een keukentafelgesprek; hulp kan pas daarna starten.
- Er is sprake van wisselende consulenten en oplopende wachttijden, die variëren van enkele weken tot meerdere maanden.
- Hulpverleners en ketenpartners kunnen niet rechtstreeks doorverwijzen, waardoor vertraging ontstaat.
- Een pilot met verkorte aanvraagroutes wordt positief ontvangen, maar is nog niet structureel ingebed in de werkwijze.
- Er is nauwelijks fysieke aanwezigheid van de gemeente in de dorpen; er zijn geen vaste aanspreekpunten per kern.
- *Outreachend* werk is beperkt: één opbouwwerker is beschikbaar voor de hele gemeente.
- Evaluatie van effectiviteit gebeurt incidenteel; structurele monitoring op uitkomsten (*outcome*) ontbreekt.
- Beleidsmakers erkennen knelpunten in bereikbaarheid, wachttijd en bureaucratie, en onderzoeken herinrichting van het proces door middel van gebiedsteams.

Jeugdwet:

- De toegang tot Jeugd-ondersteuning is op papier centraal georganiseerd via het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente. In de praktijk blijkt dat inwoners zich via verschillende routes aanmelden, zoals huisartsen en gecertificeerde instellingen.

- De gemeente bepaalt op basis van onderzoek of inzet van een individuele voorziening noodzakelijk is.
- Wachttijden voor een beschikking kunnen oplopen tot een half jaar; de druk op consulenten is hoog.
- Signalen vanuit het voorliggend veld (zoals jongerenwerk of school) leiden zelden tot directe doorgeleiding of warme overdracht.
- Er is geen vast aanspreekpunt per gezin of per dorp, al wordt gewerkt aan inzet van één consulent per gezin.
- Het ontbreken van duidelijke kaders voor normalisering leidt tot spanningen tussen ouders en consulenten.
- Monitoring richt zich op aantallen en doorlooptijd; structurele registratie van effecten of evaluaties ontbreekt.
- Jongerenwerk rapporteert jaarlijks, maar deze informatie is niet direct verbonden aan beleidssturing.
- Beleidsmakers onderkennen de genoemde knelpunten en zetten in op continuïteit, duidelijke kaders en betere verbinding tussen toegang en het voorliggend veld.

Onderbouwing

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Perspectief ontvangen documenten

Uit de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Zevenaar 2022 blijkt dat inwoners met een hulpvraag zich melden bij het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente. Deze centrale ingang beoordeelt de melding en stuurt deze door naar een Wmo-consulent. De consulent voert vervolgens een onderzoek uit, doorgaans via een keukentafelgesprek, waarna een beschikking volgt. Uit de verordening blijkt dat het college de goedkoopst adequate maatwerkvoorziening toekent, tenzij gebruik van een algemene voorziening volstaat.

Uit het beleidsplan sociaal domein 2020–2023 blijkt dat de gemeente inzet op kostenbeheersing, normalisering en preventie. Er is nadrukkelijk aandacht voor het terugdringen van uitgaven per inwoner tot het Gelders gemiddelde. In het plan wordt benoemd dat beschermd wonen en opvang regionaal zijn belegd bij de gemeente Arnhem. De toegang tot beschermd wonen en opvang verloopt niet lokaal via een vast aanspreekpunt.

Perspectief uitvoerders (gemeente en ketenpartners)

Uit gesprekken met consulenten en medewerkers van ketenpartners blijkt dat inwoners zich via verschillende routes aanmelden: via het KCC, via de huisarts of via ketenpartners zoals Sante. Er wordt gestreefd naar het behoud van een vaste contactpersoon, maar dat lukt niet altijd door personeelswisselingen. Wachttijden variëren sterk: van vijf weken tot enkele maanden. Vooral bij complexe hulpvragen, of wanneer herindicatie nodig zijn, ervaren consulenten dat het proces traag en administratief belastend is. Vanuit ketenpartners wordt erop gewezen dat er veel vertraging optreedt doordat hulpverleners niet rechtstreeks kunnen doorverwijzen: de gemeente voert vaak alsnog eigen onderzoek uit.

Een pilot met verkorte aanvraagroutes wordt genoemd als mogelijke oplossing. Hierdoor kan een beschikking sneller worden afgegeven op basis van rapportages van betrokken organisaties. Toch wordt ook opgemerkt dat succesvolle pilots niet altijd structureel worden doorgezet. *Outreachend* werk

ontbreekt grotendeels: er is één opbouwwerker actief in de hele gemeente. Uit gesprekken blijkt dat er in dorpen met een sterk sociaal netwerk (zoals Giesbeek) minder vaak hulpvragen ontstaan, maar dat als ze komen, dit vaak in een laat stadium is. Er is geen vast aanspreekpunt per dorp. De effectiviteit van hulp wordt incidenteel geëvalueerd, maar structurele monitoring op *outcome* vindt nauwelijks plaats.

Perspectief beleid (ambtelijk en bestuurlijk)
Uit gesprekken met beleidsmakers blijkt dat de huidige centrale inrichting van de toegang als ontoereikend wordt ervaren, met name voor inwoners in de dorpen. Er wordt onderzocht of een meer gebiedsgerichte aanpak wenselijk en haalbaar is. Ook wordt erkend dat wachttijden en bureaucratische processen een knelpunt vormen. Beleidsmakers geven aan dat het inzetten van vaste consulenten en het verstrekken van beschikkingen met een langere duur, maatregelen zijn om hierin verbetering te brengen. Verder blijkt uit het gesprek dat investeren in preventie en het versterken van het voorliggend veld als belangrijk wordt gezien, maar dat dit onder druk staat door financiële beperkingen.

Jeugdwet
Perspectief ontvangen documenten
Uit de Verordening Jeugdhulp gemeente Zevenaar 2023 blijkt dat jeugdigen of hun ouders zich met een hulpvraag kunnen melden bij de gemeente. De gemeente onderzoekt dan of er sprake is van opgroei-, opvoed- of psychische problemen en of inzet van een individuele voorziening nodig is. Vrij toegankelijke jeugdhulp kan zonder tussenkomst van de gemeente worden bereikt. Er zijn verschillende vormen van hulp beschikbaar, waaronder ambulante trajecten, pleegzorg en gesloten jeugdhulp. De gemeente kan een persoonsgebonden budget verstrekken, maar alleen als aan strikte voorwaarden is voldaan.

Uit het beleidsplan sociaal domein 2020–2023 blijkt dat de gemeente Zevenaar kampt met relatief hoge uitgaven voor maatwerk jeugdhulp. De gemeente heeft als doelstelling om deze kosten per jeugdige terug te brengen tot het Gelders gemiddelde. Tegelijkertijd wil men inzetten op het voorkomen van zwaardere vormen van hulp, zoals residentiële jeugdhulp. De inrichting van de toegang tot jeugdhulp is de afgelopen jaren meermalen gewijzigd, wat volgens het beleidsplan en uitvoerders heeft geleid tot een gebrek aan stabiliteit.

Perspectief uitvoerders (gemeente en ketenpartners)
Uit gesprekken met uitvoerders van de gemeente en medewerkers van ketenpartners blijkt dat de toegang tot jeugdhulp centraal is geregeld maar dat dit gepaard gaat met lange wachttijden. Soms tot een half jaar voordat een beschikking wordt afgegeven. Ketenpartners zoals Caleidoz kunnen jongeren vroegtijdig signaleren, maar ervaren weinig mogelijkheden voor een warme overdracht naar de gemeente. Uitvoerders van de gemeente geven aan nauwelijks tijd te hebben voor samenwerking in het voorliggend veld, aangezien alle inspanningen zijn gericht op het wegwerken van wachtlijsten. Er is geen vast aanspreekpunt in de dorpen. Er wordt gewerkt aan het toewijzen van één consulent per gezin maar dit staat nog in de kinderschoenen.

De uitvoering van jeugdhulp wordt daarnaast beïnvloed door het gebrek aan duidelijke kaders voor normalisering. Uit gesprekken blijkt dat ouders vaak specifieke hulp eisen, terwijl consulenten het lastig vinden om goed te onderbouwen waarom die hulp niet altijd passend is. Structurele monitoring van effectiviteit ontbreekt: er wordt gestuurd op aantallen en doorlooptijd, maar niet op wat de hulp daadwerkelijk oplevert voor jeugdigen of gezinnen. Evaluaties worden niet systematisch vastgelegd.

Jongerenwerkers rapporteren jaarlijks aan de gemeente, maar een directe koppeling met gemeentelijke beleidssturing ontbreekt.

Perspectief beleid (ambtelijk en bestuurlijk)
Uit gesprekken met beleidsmakers blijkt dat knelpunten zoals lange wachttijden, personeelsverloop en beperkte aansluiting tussen toegang en het voorliggend veld worden herkend. Er zijn stappen gezet om meer continuïteit te realiseren, onder andere door vaste consulenten in te zetten en toegangsteams meer handelingsruimte te geven. Ook blijkt dat beleidsmatig wordt gewerkt aan het verduidelijken van wat onder normalisering valt, zodat duidelijker is wanneer gemeentelijke ondersteuning passend is. Net als bij de Wmo wordt bij jeugdhulp de wens uitgesproken om de ondersteuning dichter bij de inwoners te organiseren, al is dit afhankelijk van beschikbare middelen en politieke besluitvorming.

4.3 Bevindingen invulling preventieve rol

6. Hoe geven de partijen die betrokken zijn in de uitvoering invulling aan hun preventieve rol en welke verbetermogelijkheden zien zij hierin?

Bevindingen op hoofdlijnen:
Wmo:
- Uitvoerders geven aan dat zij inwoners vaak pas bereiken wanneer de problematiek al is geëscaleerd.
- Signalen vanuit het voorliggend veld (zoals huisartsen) worden niet automatisch vertaald naar tijdige hulp vanuit de gemeente.
- Structurele samenwerking tussen gemeente en ketenpartners ontbreekt grotendeels.
- Er is slechts één opbouwwerker beschikbaar voor de hele gemeente, wat de zichtbaarheid en bereikbaarheid beperkt.
- Uitvoerders pleiten voor korte en directe aanmeldroutes via ketenpartners in het veld.
- Meer laagdrempelige en collectieve voorzieningen worden genoemd als voorwaarde voor effectieve preventie.
- Beleidsmakers herkennen het beperkte bereik van preventie en geven aan dat dit het gevolg is van eerdere bezuinigingen.
- Er is nu meer aandacht voor het versterken van het voorliggend veld maar de beschikbare middelen zijn beperkt.

Jeugdwet:
- Uitvoerders signaleren dat medewerkers van ketenpartners vroegtijdig problemen opmerken, maar dat aansluiting met de gemeentelijke toegang ontbreekt.
- Binnen het jeugdteam ligt de nadruk op het wegwerken van wachtlijsten. Preventie heeft hierdoor minder prioriteit.
- Samenwerking met scholen en andere ketenpartners is eerder afgebouwd, maar wordt nu voorzichtig hersteld.
- Er is behoefte aan duidelijke taakverdeling tussen toegang en het voorliggend veld, waarbij het jongerenwerk een brugfunctie kan vervullen.
- Beleidsmakers bevestigen dat de preventieve structuur zwak is en dat eerdere investeringen zijn teruggeschroefd.
- Beleidsmakers geven aan te willen toewerken naar een toegang waar ook hulp kan worden verleend. Dit vraagt tijd, geld en politieke keuzes.

Onderbouwing

Wmo

Perspectief uitvoerders (gemeente en ketenpartners)

Uit gesprekken met uitvoerders blijkt dat de preventieve rol in de Wmo op dit moment beperkt en versnipperd is ingevuld. Medewerkers van ketenpartners geven aan dat zij inwoners vaak pas tegenkomen wanneer de problematiek al ver is gevorderd. In het voorliggend veld wordt wel vroegtijdig gesignaleerd, bijvoorbeeld via huisartsen, maar deze signalen leiden niet vanzelfsprekend tot een snelle, passende interventie vanuit de gemeente. Er is momenteel weinig structurele samenwerking tussen partijen, en ook het aantal *outreachende* professionals is zeer beperkt. Zo wordt benoemd dat er slechts één opbouwwerker beschikbaar is voor de hele gemeente.

Als verbetermogelijkheden noemen uitvoerders onder andere het verkorten van aanmeldroutes, het mogelijk maken van directe doorverwijzing door ketenpartners en het versterken van samenwerking tussen voorliggend veld en de gemeente. Ook wordt gepleit voor meer inzet op collectieve en laagdrempelige voorzieningen, zodat niet iedere hulpvraag via een formele aanvraag hoeft te lopen. Meer zichtbaarheid van de gemeente in de wijken en dorpen wordt als noodzakelijk gezien, om zo preventie daadwerkelijk effectief vorm te geven.

Perspectief beleidsmakers (ambtelijk en bestuurlijk)

Uit gesprekken met beleidsmakers blijkt dat zij het beeld van een beperkte preventieve werking op dit moment herkennen. Zij geven aan dat de inzet op vroegsignalering en preventie in de vorige coalitieperiode (2018-2022) is teruggelopen, mede als gevolg van gemeentelijke herindeling en bezuinigingen. Vanaf deze herindeling is in mindere mate aandacht voor vroegsignalering en preventie geweest bij de gemeente, zowel op beleids- en uitvoeringsniveau. Momenteel is opnieuw aandacht voor het versterken van netwerken en het investeren in het voorliggend veld, bijvoorbeeld via samenwerking met huisartsen en maatschappelijke organisaties. Beleidsmakers benoemen dat het wenselijk is dat inwoners hulp eerder en gemakkelijker kunnen vinden, zonder formele procedures. Tegelijkertijd wordt erkend dat de ruimte om hierin te investeren beperkt is door financiële druk en een stijgende hulpvraag.

Jeugdwet

Perspectief uitvoerders (gemeente en ketenpartners)

Uit gesprekken met uitvoerders blijkt dat ook binnen de jeugdhulp de preventieve rol beperkt tot ontwikkeling komt. Medewerkers van ketenpartners signaleren vroegtijdig problemen maar ervaren weinig structurele samenwerking met de gemeentelijke toegang. Door capaciteitsproblemen ligt de nadruk bij jeugdconsulenten vooral op het wegwerken van wachtlijsten, waardoor weinig ruimte is voor het investeren in de samenwerking met het voorliggend veld. Ook geven uitvoerders aan dat eerdere samenwerking met scholen en andere partijen is afgebouwd maar dat hierin inmiddels voorzichtig weer stappen worden gezet.

Als verbetermogelijkheid wordt vooral genoemd dat er meer structurele afstemming moet komen tussen het voorliggend veld en de gemeente. Daarnaast pleiten de uitvoerders voor een duidelijke rolverdeling, waarin bijvoorbeeld jongerenwerk kan fungeren als verlengde van de toegang. Het betrekken van ouders en het inzetten op normalisering in een vroeg stadium wordt eveneens als belangrijk gezien, mits hiervoor tijd en ondersteuning beschikbaar is. Ook het geven van meer handelingsruimte aan consulenten zelf, zodat lichte hulp direct kan worden ingezet, wordt als stap vooruit genoemd in het versterken van preventie.

Perspectief beleidsmakers (ambtelijk en bestuurlijk)
Voor de Jeugdwet bevestigen beleidsmakers het beeld dat de preventieve infrastructuur onvoldoende is ontwikkeld. Zij erkennen dat eerdere voorzieningen zijn afgebouwd en dat er nu opnieuw wordt gezocht naar manieren om het voorliggend veld te versterken. Daarbij wordt gedacht aan een toegang waar medewerkers niet alleen indiceren maar ook zelf lichte hulp kunnen bieden. Beleidsmakers geven aan dat deze koerswijziging is ingezet maar dat de uitvoering ervan tijd vergt en mede afhankelijk is van politieke en financiële keuzes. De noodzaak om te investeren in preventie wordt wel breed erkend.

4.4 Bevindingen versterking preventie nodig voor groeiende vraag

7. Wat is volgens uitvoerders in beide domeinen (Jeugdwet en Wmo) nodig om de gezondheid van doelgroepen preventief te versterken en wat om het hoofd te bieden aan de groeiende vraag naar hulp en ondersteuning?

Bevindingen op hoofdlijnen:
Wmo:
- Uitvoerders zien de noodzaak tot versterking van het voorliggend veld om hulpvragen eerder en lichter op te kunnen vangen.
- Er is behoefte aan meer collectieve, laagdrempelige voorzieningen in buurten en dorpen.
- Inwoners weten vaak niet waar zij terecht kunnen. Betere informatievoorziening en een duidelijke sociale kaart worden essentieel geacht.
- Rapportages van ketenpartners zouden voldoende moeten zijn om hulp te starten, zonder dubbel onderzoek door de gemeente.
- Meer fysieke zichtbaarheid van de gemeente in dorpen wordt genoemd als voorwaarde om preventief te kunnen werken.

Jeugdwet:
- Uitvoerders zien kansen voor vroegsignalering via scholen, jongerenwerk en andere vindplaatsen, maar missen directe lijnen naar de toegang.
- Er is behoefte aan ruimte voor informele, preventieve gesprekken zonder indicatieplicht.
- Duidelijke kaders voor normalisering en verantwoordelijkheid van ouders worden als noodzakelijk gezien om druk op hulpverlening te verlichten.
- Jeugdconsulenten zouden meer handelingsruimte moeten krijgen om lichte hulp zelf te organiseren.

Onderbouwing

Perspectief uitvoering (gemeente en ketenpartners)

Uit de gesprekken met uitvoerders van de gemeente en ketenpartners voor zowel de Jeugdwet als de Wmo komt naar voren dat er een duidelijke behoefte is aan structurele versterking van het voorliggend veld om preventie effectief vorm te geven. In beide domeinen wordt ervaren dat hulpvragen vaak pas laat in beeld komen, terwijl er eerder signalen zijn die onvoldoende worden opgepakt of niet goed worden doorgeleid. Hierdoor groeit de druk op formele hulp, en neemt de kans toe dat lichtere ondersteuning niet meer volstaat.

Binnen de Wmo signaleren uitvoerders dat inwoners pas bij de gemeente aankloppen wanneer de situatie al ernstig is verslechterd. Zij pleiten voor meer inzet op collectieve voorzieningen, betere informatievoorziening richting inwoners, en een duidelijke sociale kaart zodat mensen sneller weten waar ze terecht kunnen. Daarnaast wordt genoemd dat de gemeente meer gebruik zou moeten maken van de signalerende functie van ketenpartners en dat rapportages van deze ketenpartners voldoende zouden moeten zijn om hulp op te starten, zonder dat de gemeente alles opnieuw onderzoekt. Ook het vergroten van de aanwezigheid in wijken en dorpen wordt als belangrijk gezien om bewoners snel en laagdrempelig te bereiken.

Binnen de jeugdhulp wordt benadrukt dat veel jongerenproblematiek eerder kan worden gesignaleerd via school, jongerenwerk of andere vindplaatsen. Uitvoerders noemen dat behoefte is aan directe lijnen tussen het jongerenwerk, scholen en gemeentelijke consulenten. Meer ruimte voor informele, preventieve gesprekken zonder indicatie zou volgens hen veel zwaardere problematiek kunnen voorkomen. Ook wordt gepleit voor duidelijke kaders rond normalisering en eigen verantwoordelijkheid van ouders, zodat de gemeente niet alles hoeft op te vangen. Ten slotte wordt benoemd dat jeugdconsulenten meer ruimte moeten krijgen om lichte hulp zelf te organiseren, in plaats van uitsluitend te indiceren.

Perspectief beleid (ambtelijk en bestuurlijk)

Vanuit gesproken beleidsmakers wordt bovenstaand beeld bevestigd. Zij geven aan dat de behoefte aan versterking van preventie en vroegsignalering helder is, maar dat het organiseren hiervan complex is in een context van financiële krapte. Er wordt gewerkt aan een koerswijziging waarbij toegangsteams zelf lichte ondersteuning kunnen bieden en waarin meer aandacht komt voor het versterken van netwerken in het voorliggend veld. Tegelijkertijd onderstrepen ze dat structurele investeringen hierin alleen mogelijk zijn als daarvoor ook politieke en budgettaire keuzes worden gemaakt. Het Rijk heeft lucht gegeven via de voorjaarsnota waardoor de vooringenomen bezuinigingen nu vooruit zijn geschoven. Hierdoor verwachten beleidsmakers de financiële klappen over twee jaar alsnog.

4.5 Bevindingen doeltreffendheid hulp

8. Komt in de gemeente Zevenaar de beschikbare hulp op gebied van de Jeugdwet en de Wmo tijdig, nabij en correct bij de juiste inwoners terecht (doeltreffendheid)?

Bevindingen op hoofdlijnen:

Wmo:

- Inwoners ervaren lange wachttijden, veel wisselingen van consulenten en gebrekkige opvolging.
- De centrale toegang is lastig bereikbaar voor inwoners uit dorpen. Fysieke loketten ontbreken.
- Meer dan de helft van de gesproken inwoners wist pas via netwerk of hulporganisatie waar zij hulp konden vragen.
- De dienstverlening door de gemeente wordt door gesproken inwoners als bureaucratisch en weinig betrokken ervaren.
- Ketenpartners worden als goed bereikbaar, duidelijk en ondersteunend beoordeeld.
- Uitvoerders herkennen deze knelpunten en wijzen op de noodzaak van kortere lijnen, snellere doorverwijzing en meer lokale aanwezigheid.
- Beleidsmakers erkennen de tekortkomingen en onderzoeken de mogelijkheden om te komen tot gebiedsteams en verlenging van beschikkingen voor meer continuïteit.

Jeugdwet:

- Ouders en jongeren ervaren veel bureaucratie, wisselende contactpersonen en lange wachttijden.
- Slechts een aantal van de gesproken inwoners weet zelfstandig de weg naar jeugdhulp te vinden.
- De hulp via de gemeente wordt als afbouwgericht en weinig maatwerkgericht ervaren.
- Ketenpartners worden vrijwel unaniem positief beoordeeld vanwege hun bereikbaarheid en effectiviteit.
- Uitvoerders signaleren een gebrek aan verbinding tussen jongerenwerk, scholen en toegang.
- Er is behoefte aan vaste aanspreekpunten, betere overdracht en meer handelingsruimte voor consulenten.
- Beleidsmakers erkennen deze problemen en zetten in op hervorming van de toegang, continuïteit in consulenten en betere afstemming met het voorliggend veld.

Onderbouwing

Wmo

Perspectief inwoners

Uit de interviews met gesproken inwoners blijkt dat de hulp vanuit de Wmo in veel gevallen niet tijdig en onvoldoende nabij is. Inwoners geven aan te maken te hebben met lange wachttijden, wisselende contactpersonen en een gebrek aan opvolging. Met name de centrale inrichting van de toegang maakt het voor inwoners in dorpen lastig om hulp te vinden of te bereiken. Inwoners uit deze gebieden geven aan dat het gemeentehuis slecht bereikbaar is met het openbaar vervoer en dat er geen fysieke loketten of vaste aanspreekpunten in de dorpen zijn. Ook is lang niet voor iedereen duidelijk waar zij terechtkunnen met een hulpvraag; ruim de helft van de geïnterviewde Wmo-cliënten wist dit pas via hun netwerk of ketenpartner. De ervaren kwaliteit van de dienstverlening door de gemeente is vaak onvoldoende. Inwoners voelen zich niet gehoord, ervaren veel bureaucratie en missen continuïteit in

contact. Ketenpartners daarentegen worden overwegend positief beoordeeld. Zij zijn goed bereikbaar, bieden duidelijke ondersteuning en dragen merkbaar bij aan de kwaliteit van leven van inwoners.

Perspectief uitvoering (gemeente en ketenpartners)
Uit gesprekken met uitvoerders blijkt dat bovengenoemde signalen breed worden herkend. Zij wijzen op de centrale toegang als knelpunt, de bureaucratische aanvraagprocedures en het ontbreken van structurele samenwerking met het voorliggend veld. Uitvoerders pleiten voor kortere lijnen, snellere doorverwijzing door ketenpartners en het verbeteren van laagdrempelige, lokale toegang. Ook wordt het gebrek aan opbouwwerkers in wijken en dorpen benoemd als gemiste schakel in tijdige ondersteuning.

Perspectief beleid (ambtelijk en bestuurlijk)
Beleidsmakers herkennen dat de huidige inrichting onvoldoende aansluit op de behoefte van inwoners. Zij geven aan dat het eerdere besluit om te centraliseren op financiële gronden is genomen, maar dat nu wordt overwogen om gebiedsteams of lokale loketten opnieuw in te voeren. Er wordt bovendien gewerkt aan het terugdringen van personele wisselingen en het verlengen van de duur van de beschikkingen om de continuïteit van hulp te verbeteren.

Jeugdwet
Perspectief inwoners
In het jeugddomein blijkt uit de inwonersinterviews dat hulp vaak niet tijdig, nabij of passend is. Vrijwel alle ondervraagde ouders en jongeren noemen langdurige wachttijden, gebrek aan opvolging, en steeds wisselende consulenten als belangrijkste knelpunten. Inwoners geven aan dat zij voortdurend opnieuw hun verhaal moeten doen, dat er geen vaste contactpersoon is en dat de gemeente niet goed bereikbaar is. Een minderheid wist zelf de weg naar hulp te vinden; de meeste jongeren en ouders kwamen via hun netwerk, school of hulporganisaties in contact met jeugdhulp.

De kwaliteit van hulp door de gemeente wordt overwegend negatief beoordeeld. Inwoners ervaren weinig maatwerk, een sterk afbouwgericht beleid, en veel stress rond het telkens opnieuw moeten aanvragen van indicaties. De ketenpartners worden daarentegen vrijwel unaniem positief beoordeeld. Zij zijn bereikbaar, nemen zorgen uit handen en zorgen voor merkbare verbetering in het dagelijks functioneren van jongeren en gezinnen.

Perspectief uitvoering (gemeente en ketenpartners)
Gesproken uitvoerders bevestigen dit beeld. Zij geven aan dat jeugdconsulenten door de hoge werkdruk vooral bezig zijn met indicatiestelling, waardoor er weinig ruimte is voor samenwerking met het voorliggend veld of voor preventieve inzet. Ook wordt genoemd dat jongerenwerk en scholen vaak signalen hebben, maar dat er geen goede overdrachtsstructuur is naar de toegang. Er wordt gepleit voor een versterkte verbinding tussen consulenten en het voorliggend veld, vaste aanspreekpunten per gezin, en meer mogelijkheden om lichte hulp direct vanuit de toegang te bieden.

Perspectief beleid (ambtelijk en bestuurlijk)
Beleidsmakers erkennen deze knelpunten. Zij geven aan dat de inrichting van de toegang wordt heroverwogen, onder andere om consulenten meer handelingsruimte te geven en betere afstemming met ketenpartners mogelijk te maken. Ook de problematiek van de wisselende consulenten wordt erkend. Er is inmiddels al beleid ingezet op vaste teams en langere indicatieperioden om rust en continuïteit te creëren.

4.6 Bevindingen beschikbare gegevens

9. Welke gegevens over (de inzet van) de Jeugdwet en de Wmo heeft de gemeente Zevenaar beschikbaar (kwantitatief en kwalitatief)? Zijn deze gegevens de juiste? Zijn ze doeltreffend, doelmatig en rechtmatig?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- De gemeente beschikt over kwantitatieve gegevens via de Monitor Sociaal Domein en de P&C-cyclus (o.a. aantallen cliënten, kosten, doorlooptijden, spreiding over kernen).
- Kwalitatieve gegevens zijn beschikbaar via cliëntervaringsonderzoeken; deze worden periodiek uitgevoerd, voor het laatst in 2023.
- De gemeente maakt aanvullend gebruik van CBS-data en benchmarks (waarstaatjegemeente.nl) voor vergelijkend inzicht.
- Beleidsinformatie voldoet aan wettelijke eisen en is rechtmatig ingericht.
- De beschikbare data maken het mogelijk om doelmatig te sturen op kosten, bereik en volume van voorzieningen.
- Zowel beleidsmakers als uitvoerders geven aan dat gegevens over doeltreffendheid (effect op functioneren en participatie) grotendeels ontbreken.
- *Outcome*-informatie wordt niet systematisch verzameld of gedeeld; evaluaties en cliëntervaringen worden beperkt teruggekoppeld naar beleid of uitvoering.
- Uitvoerders geven aan dat zij weinig zicht hebben op wat de hulp daadwerkelijk oplevert en pleiten voor meer gezamenlijke reflectie en vergroting van het lerend vermogen.
- Tijdens een raadsreflectie gaven raadsleden aan meer duiding en vooruitkijkende scenario's nodig te hebben om gericht te kunnen sturen op effect en kwaliteit.

Onderbouwing

Perspectief ontvangen documenten

Uit het Beleidsplan Sociaal Domein Jeugdwet, Wmo en Participatiewet 2020–2023 en de geldende verordeningen blijkt dat de gemeente Zevenaar beschikt over een aantal gegevensbronnen en verantwoordingsstructuren waarmee zij inzicht heeft in de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet. Deze gegevens worden gebruikt voor monitoring, verantwoording en bijsturing[4].

1. Planning- en controlcyclus (P&C-cyclus)

In het beleidsplan staat dat doelstellingen en indicatoren voor de Wmo en de Jeugdwet zijn opgenomen in de reguliere P&C-cyclus. Het gaat hierbij onder andere om volume- en kostencijfers en wettelijk verplichte indicatoren.

2. Monitor Sociaal Domein

De gemeente hanteert sinds 2023 een eigen Monitor Sociaal Domein met cijfermatige informatie over het gebruik en de uitvoering van de Jeugdwet en de Wmo. De monitor bevat gegevens over:

- Aantallen cliënten per voorziening
- Kosten per voorziening en per inwoner
- Doorlooptijden, instroom en uitstroom

[4] De monitor sociaal domein wordt door de gemeente ingevuld. Het cliëntervaringsonderzoek wordt in opdracht van de gemeente uitgevoerd door een derde partij. De CBS-gegevens worden in principe door de gemeente aangeleverd. Dit betekent dat de relatie is dat de gemeente de data beheerd.

- Verdeling van gebruik over de kernen

De invoering van de monitor is besproken in de gemeenteraad. Tijdens de reflectiesessie gaven raadsleden aan meer sturing te willen kunnen geven op basis van de cijfers, met behoefte aan duiding, inzicht in resultaten en vooruitkijkende scenario's.

3. Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet

De verordeningen schrijven periodiek onderzoek naar ervaringen van inwoners voor. Deze leveren kwalitatieve gegevens over ervaren kwaliteit, toegankelijkheid en doeltreffendheid van hulp. In de gemeente Zevenaar hebben deze onderzoeken voor het laatst plaatsgevonden in 2023.

4. CBS-data en benchmarks

In het beleidsplan wordt verwezen naar het gebruik van data uit externe bronnen zoals waarstaatjegemeente.nl, waaronder:

- Aantal cliënten per 1.000 inwoners
- Aandeel jeugdigen met jeugdhulp of -bescherming
- Demografische gegevens

Perspectief uitvoerders (gemeente en ketenpartners)

Uit de gesprekken met uitvoerders blijkt dat zij beperkte toegang hebben tot relevante gegevens over de inzet van de Jeugdwet en de Wmo. Hier wordt onder andere inzicht bedoelt in het effect van de geboden hulp op cliënten en of bijvoorbeeld verwijzingen naar zwaardere zorg afnemen door preventieve inzet. Monitoring richt zich vooral op instroom, doorlooptijd en formele prestaties, zoals aantallen beschikkingen of hulptrajecten. *Outcome*-gegevens, zoals verbetering in functioneren, zelfredzaamheid of participatie, worden niet systematisch verzameld of gedeeld.

Vooral binnen de jeugdhulp geven uitvoerders aan dat zij bij nieuwe hulpvragen opnieuw starten, zonder dat eerdere trajecten of effecten daarvan zichtbaar zijn. Er is geen structurele terugkoppeling van evaluaties of cliëntervaringen. Ook in het jongerenwerk wordt geregistreerd (bijvoorbeeld via jaarrapportages), maar de aansluiting op gemeentelijke sturing ontbreekt. Uitvoerders geven aan behoefte te hebben aan meer gezamenlijke reflectie op de werking van het stelsel en de resultaten van hulp, bij voorkeur in de vorm van leer- en verbetercycli.

Perspectief beleidsmakers (ambtelijk en bestuurlijk)

Uit de gesprekken met beleidsmakers blijkt dat de gemeente beschikt over zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens, maar dat de bruikbaarheid ervan wisselend is. De gemeente maakt gebruik van de Monitor Sociaal Domein en verwerkt cijfers in de reguliere planning- en controlcyclus. Daarnaast worden gegevens gedeeld met de gemeenteraad via raadsinformatiebrieven, beleidsdocumenten en openbare bronnen. Cijfers zijn vooral gericht op volume (aantallen cliënten, kosten, doorlooptijd) en zijn volgens de verantwoordingskaders doeltreffend en rechtmatig. Tegelijkertijd erkennen beleidsmakers dat de gegevens beperkt inzicht geven in effectiviteit (doeltreffendheid op cliëntniveau). *Outcome*-informatie ontbreekt of is versnipperd aanwezig. Beleidsmakers geven aan dat ook zij behoefte hebben aan beter zicht op effecten van hulp, maar dat dit lastig is in te richten met de huidige systemen en capaciteit. De verbinding tussen beleidsinformatie en uitvoering wordt als een knelpunt genoemd: er is weinig terugkoppeling vanuit praktijkervaringen naar beleidsontwikkeling, mede doordat beleid en uitvoering organisatorisch van elkaar zijn gescheiden.

Perspectief op rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid
Vanuit juridisch en verantwoordingsperspectief is de gegevensverzameling conform de eisen uit de Wmo 2015 en de Jeugdwet. Zowel het beleidsplan als de verordeningen voorzien in de verplichting tot monitoring, evaluatie en rapportage. De gegevens zijn daarmee rechtmatig georganiseerd.
Wat betreft doelmatigheid bieden de bestaande bronnen voldoende informatie om te sturen op inzet, bereik en kosten. Beleidsmatig is er zicht op welke voorzieningen worden ingezet, voor wie en tegen welke kosten. Deze informatie is bruikbaar voor begrotingskeuzes en sturingsvraagstukken.
Voor doeltreffendheid geldt dat beleidsinformatie en monitoring nog beperkt zicht geven op het effect van de hulp voor inwoners. Zowel uitvoerders als beleidsmakers geven aan dat *outcome*-sturing ontbreekt. Hulp wordt wel gemeten in termen van bereik en volume, maar niet structureel in termen van verbetering van functioneren of participatie. Zowel de kwaliteit van de hulp als de ervaren impact op het dagelijks leven worden slechts incidenteel en versnipperd vastgelegd. Er is behoefte aan meer systematische informatie over wat hulp oplevert, om zo beter te kunnen leren en bijsturen.

4.7 Toetsing normenkader

Voor de toetsing aan de norm werken we met de volgende termen in volgorde van niet voldoen tot voldoen:

- Voldoet niet: dit betekent dat op geen enkele wijze (0%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet beperkt: dit betekent dat voor een klein deel (<=50%) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet merendeels: dit betekent dat voor een groter deel (>50%, <75%) wel dan niet wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet grotendeels: dit betekent dat voor een zeer groot gedeelte (>75%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet: dit betekent dat volledig (100%) wordt voldaan aan de norm.

Normen	Toetsing
De huidige toegangspoorten zijn laagdrempelig en bereikbaar voor alle inwoners met een hulpvraag	Voldoet beperkt. De toegang is centraal georganiseerd en voor inwoners in dorpen fysiek lastig bereikbaar. Veel inwoners weten niet zelfstandig waar zij terecht kunnen.
Alle inwoners met een zorg- of ondersteuningsvraag die behoefte hebben aan hulp worden tijdig bereikt, het besluit van de gemeente op de hulpaanvraag wordt tijdig (binnen wettelijke termijnen) genomen en de hulp wordt tijdig geboden.	Voldoet beperkt. Er zijn lange wachttijden bij zowel de Wmo als de Jeugdwet. Hulp komt vaak laat op gang, en uitvoerders en inwoners ervaren vertraging in beoordeling en uitvoering.
De uitvoering zet actief in op het verminderen van wachtlijsten	Voldoet beperkt. De wachtlijsten bij de gemeente zijn begin 2025 hoog zowel voor de Wmo als voor de Jeugdwet. De wachttijd voordat de gemeente een hulpvraag oppakt ligt rond de 20 weken. Er is aandacht voor het verlengen van beschikkingen en inzet van vaste consulenten, maar structurele oplossingen zijn nog in ontwikkeling. De werkdruk blijft hoog.

Het hulpaanbod van de gemeente en ketenpartners sluit (maximaal) aan bij de (potentiële) zorg en ondersteuningsvraag	Voldoet merendeels. Inwoners ervaren dat hulp van ketenpartners goed aansluit wanneer ze die eenmaal ontvangen, maar de gemeentelijke hulp wordt als bureaucratisch en afstandelijk ervaren.
De kwantitatieve cijfers van de Jeugdwet en de Wmo en de zorg- en ondersteuningsvragen zijn bekend bij de gemeente/partners	Voldoet grotendeels. De gemeente beschikt over uitgebreide gegevens via de monitor, P&C-cyclus en CBS. Cijfers zijn beschikbaar en bruikbaar voor sturing binnen de gemeente. Het delen van cijfers met ketenpartners kan verbeterd worden.
Cijfers over wachtlijsten zijn bekend bij de uitvoering	Voldoet merendeels. Cijfers over wachtlijsten bij aanbieders zijn bekend bij consulenten. Er is inzicht in doorlooptijden en wachttijden, maar uitvoerders zowel van gemeente als ketenpartners ervaren beperkte grip en sturing op deze cijfers.
De monitoring en rapportages van en over de uitvoering en effect van de Wmo en de Jeugdwet bieden inzicht in het bereik van het beoogde effect	Voldoet beperkt. Monitoring richt zich op volume, niet op *outcome*. Effecten voor inwoners worden niet structureel vastgelegd of teruggekoppeld.
De uitvoering wordt geëvalueerd en eventuele verbeterpunten worden doorgevoerd in beleid en uitvoering	Voldoet beperkt. Evaluaties vinden incidenteel plaats. Er is geen structurele leer- en verbetercyclus tussen uitvoering en beleid van de gemeente. Ook ketenpartners geven aan dat een structurele leer- en verbetercyclus tussen partners en gemeente ontbreekt. *Outcome*-informatie wordt weinig gebruikt in sturing.

5

Bevindingen beleidswereld

5. Bevindingen beleidswereld

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen vanuit het perspectief van uitvoerders die inwoners helpen weergegeven. Eerst zijn in de grijze kaders de bevindingen per deelvraag op hoofdlijnen weergegeven, gevolgd door een onderbouwing. Het hoofdstuk sluit af met een toetsing aan het normenkader.

In dit hoofdstuk worden de volgende deelvragen behandeld:

10. Welke doelen streeft de gemeente Zevenaar na in de jeugdhulp en Wmo? Zijn deze concreet en meetbaar (SMART) geformuleerd?
11. Op welke manieren stuurt de gemeente Zevenaar in het jeugd- en Wmo-beleid op vroegsignalering en preventie?
12. Hoe wordt het beleid inhoudelijk en financieel verantwoord? Zijn er (kwantitatieve of kwalitatieve) gegevens beschikbaar over inzet, gebruik en resultaat van het beleid en de maatregelen?
13. Hoe ervaart de gemeenteraad de huidige informatievoorziening rondom de Jeugdwet en de Wmo? Bieden de beschikbare gegevens - en de manier waarop deze worden gedeeld met de raad (en eventueel andere belanghebbenden) – voldoende grip en inzicht in het speelveld?
14. Is het voor de gemeenteraad mogelijk om op basis van die informatievoorziening goed haar kaderstellende en controlerende rol te vervullen, en sturing te geven aan beleid en uitvoering?
15. Worden de verstrekte gegevens actief en effectief door de raad benut om te monitoren, sturen en beslissen?

5.2 Bevindingen nastreving doelen

10. Welke doelen streeft de gemeente Zevenaar na in de jeugdhulp en Wmo? Zijn deze concreet en meetbaar (SMART) geformuleerd?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- De gestelde doelen voor de Jeugdwet en de Wmo richten zich op het verbeteren van jeugdhulp, het ondersteunen van ouders en het versterken van de sociale basis via ontmoetingsplekken en samenwerking met professionele organisaties.
- Beleidsmakers benadrukken dat de Wmo gericht is op het ondersteunen van inwoners, mét een brede inzet van hun sociale netwerk, en dat de Jeugdwet vooral het zelfoplossend vermogen van jongeren wil bevorderen.
- De gestelde doelen zijn merendeels niet concreet en niet meetbaar, waardoor sturing en evaluatie lastig zijn.

Onderbouwing

Perspectief ontvangen documenten

In de 'Visie sociaal domein 2024-2040' beschrijft de gemeente Zevenaar dat zij een samenleving nastreeft waarin het sociale netwerk, gezondheid en leefbaarheid centraal staan. Iedereen moet zelfstandig en betekenisvol kunnen leven, met een stabiele (financiële) basis en gelijke kansen, in een prettige en gezonde leefomgeving.

Om dit te realiseren, heeft de gemeente Zevenaar de volgende zes bouwstenen geformuleerd:

- Bestaanszekerheid: een stabiele financiële basis voor iedereen.
- Sociale basis: een sterk sociaal netwerk en voorzieningen voor ontmoeting.
- Leefbaarheid: een prettige woon- en leefomgeving.

- Gezondere leefstijl: stimuleren van een gezonde leefstijl.
- Kansrijk en veilig opgroeien: gelijke kansen voor kinderen en jongeren.
- Veerkrachtig ouder worden: zelfstandig en gezond ouder worden.

Deze bouwstenen stimuleren samenwerking binnen en buiten het sociaal domein. Bij de uitvoering gelden zes uitgangspunten: inclusie, de mens centraal, preventie, normaliseren, investeren en oplossingsgericht werken.

Doelen jeugd:
Iedereen verdient een goede start, ongeacht afkomst of woonplaats. Kinderen en jongeren moeten gezond en veilig kunnen opgroeien en gelijke kansen krijgen. In de gemeente Zevenaar is de druk op jeugdhulp hoog door veel kwetsbare gezinnen, lange wachttijden en stijgende kosten. Door ontmoeting te stimuleren en ondersteuning te bieden aan ouders en scholen, wil de gemeente achterstanden en problemen voorkomen. Dit is geconcretiseerd in de volgende doelen:

- Meer laagdrempelige voorzieningen zoals jongerenwerk.
- Ouders ondersteunen met kennis en hulp.
- Investeren in lokale teams en betere samenwerking met onderwijs en zorg.
- Duidelijke afspraken voor de overgang van 18- naar 18+.
- Aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling versterken.
- Jongeren betrekken bij beleid.
- Samenwerken met kinderopvang en onderwijs, o.a. voor betere taal- en leesvaardigheid.

Doelen Wmo:
De sociale basis omvat onder andere over plekken en initiatieven waar inwoners elkaar ontmoeten en ondersteunen. Dit versterkt de veerkracht en het gemeenschapsgevoel. Het verenigingsleven in de gemeente Zevenaar is sterk, maar niet voor iedereen vanzelfsprekend. Vrijwilligers werven is lastig en voorzieningen staan onder druk. Investeren in de sociale basis zorgt voor een prettige leefomgeving en sociale samenhang. Dit is geconcretiseerd in de volgende doelen:

- Persoonlijke sociale basis: inwoners met een klein netwerk ondersteunen en ontmoeting stimuleren.
- Maatschappelijke sociale basis: investeren in buurtinitiatieven en verenigingen.
- Institutionele sociale basis: samenwerking tussen gemeente en professionele organisaties en het stimuleren van multifunctioneel gebruik van openbare gebouwen.

In de onderstaande figuur zijn de doelen gescoord aan het criterium of deze SMART geformuleerd zijn. Zij worden gescoord op concreetheid (nauwkeurige doelstelling), meetbaarheid (startpunt en eindpunt), aanvaardbaarheid (balans haalbaarheid), realisme (beschikbaarheid personeel) en tijdgebondenheid (haalbaarheid in tijd). Hierbij is rekening gehouden met de randvoorwaarden die de gemeente heeft geformuleerd.

In de onderstaande tabel zijn de doelen gescoord aan het criterium of deze SMART geformuleerd zijn. Zij worden gescoord op concreetheid (nauwkeurige doelstelling), meetbaarheid (startpunt en eindpunt), aanvaardbaarheid (balans haalbaarheid), realisme (beschikbaarheid personeel) en tijdgebondenheid (haalbaarheid in tijd). Hierbij is rekening gehouden met de randvoorwaarden die de gemeente heeft geformuleerd.

Tabel 4. SMART-score gemeentelijke doelen Zevenaar	
Jeugd	
Gemeentelijk doel	**SMART-score uitwerking**
Meer laagdrempelige voorzieningen zoals jongerenwerk.	• Niet concreet • Geen meetpunt • Aanvaardbaar • Semi-realistisch • Niet tijd-specifiek
Ouders ondersteunen met kennis en hulp.	• Niet concreet • Geen meetpunt • Aanvaardbaar • Realistisch • Niet tijd-specifiek
Investeren in lokale teams en betere samenwerking met onderwijs en zorg.	• Semi-concreet • Geen meetpunt • Aanvaardbaar • Semi-realistisch • Niet tijd-specifiek
Duidelijke afspraken voor de overgang van 18- naar 18+.	• Niet concreet • Geen meetpunt • Aanvaardbaar • Realistisch • Niet tijd-specifiek
Aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling versterken.	• Semi-concreet • Geen meetpunt • Aanvaardbaar • Realistisch • Niet tijd-specifiek
Jongeren betrekken bij beleid.	• Niet concreet • Geen meetpunt • Aanvaardbaar • Realistisch • Niet tijd-specifiek
Wmo	
Gemeentelijk doel	**SMART-score uitwerking**
Persoonlijke sociale basis: inwoners met een klein netwerk ondersteunen en ontmoeting stimuleren.	• Concreet • Geen meetpunt • Aanvaardbaar • Realistisch • Niet tijd-specifiek
Maatschappelijke sociale basis: investeren in buurtinitiatieven en verenigingen.	• Semi-concreet • Geen meetpunt • Aanvaardbaar • Realistisch • Niet tijd-specifiek
Institutionele sociale basis: samenwerken met professionele organisaties en multifunctioneel gebruik van openbare gebouwen stimuleren.	• Semi-concreet • Geen meetpunt • Aanvaardbaar • Realistisch • Niet tijd-specifiek

Geen enkel doel heeft een concreet meetpunt. Dit maakt het moeilijk om de voortgang of het succes te evalueren. Zonder meetbare indicatoren blijft het onduidelijk hoe de resultaten beoordeeld kunnen worden. Daarnaast zijn de meeste doelen onvoldoende concreet. Dit betekent dat de formulering te vaag is om duidelijke acties te definiëren. Bijvoorbeeld: "meer laagdrempelige voorzieningen zoals

jongerenwerk" geeft niet aan hoeveel of welke voorzieningen nodig zijn. De meeste doelen worden beoordeeld als realistisch en aanvaardbaar, omdat het doelen zijn waarvoor al personeel aanwezig is en waarvan de uitvoering geen onrealistische inspanning lijkt te kosten. Geen enkel doel heeft een duidelijke tijdsspecificatie, waardoor de planning onduidelijk blijft.

Perspectief beleidsmakers (ambtelijk en bestuurlijk)
Gesproken beleidsmakers geven aan dat voor de Wmo het correct uitvoeren van de wet het belangrijkste is, met als doel dat inwoners volwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving. Dit betekent dat inwoners niet altijd direct bij de gemeente hoeven aan te kloppen, maar ook gebruik kunnen maken van andere organisaties en het voorliggend veld. Voordat professionele hulp wordt ingezet, kijkt de gemeente eerst naar de eigen verantwoordelijkheid en de mogelijkheden binnen het sociale netwerk van de inwoner. In 2024 heeft de gemeente zowel een nieuwe visie op het sociaal domein als nieuw Wmo-beleid vastgesteld. De gemeente werkt aan de bouwstenen uit dit beleid, met extra aandacht voor de sociale basis en veerkrachtig ouder worden. Een gezonde leefstijl is hierin ook van belang, al vormt dit een aparte pijler. Al deze elementen dragen bij aan langer zelfstandig thuis wonen en een veerkrachtige oude dag. Voor jeugd geldt in de basis hetzelfde principe, maar met extra focus op het versterken van het zelf oplossend vermogen. De gemeente kijkt bij jeugdhulp dus niet alleen naar welke hulp inwoners nodig hebben, maar ook naar wat ze zelf kunnen. Het doel is dat inwoners niet voor elke hulpvraag direct bij de gemeente aankloppen, maar dat het voorliggend veld zo wordt ingezet dat hulpvragen daar al worden opgevangen.

Volgens een gesproken beleidsmaker komt het in de kern neer op het ondersteunen van inwoners, daar waar zij vastlopen. Bij de Wmo biedt de gemeente ondersteuning om deelname aan de samenleving mogelijk te maken. Voor de Jeugdwet verstrekt de gemeente beschikkingen op basis van aanvragen voor ondersteuning of hulp, afgestemd op de specifieke behoeften van jongeren en gezinnen.

5.3 Bevindingen sturing op vroegsignalering en preventie

11. Op welke manieren stuurt de gemeente Zevenaar in het jeugd- en Wmo-beleid op vroegsignalering en preventie?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- De toegang tot de Wmo en de Jeugdwet is versnipperd, wat sturing bemoeilijkt.
- Beleidsmakers proberen deze versnippering te verminderen en preventie te versterken.
- De raad ervaart een gebrek aan grip en wil inzicht in wat er in de praktijk gebeurt. Er is behoefte aan een structurele verandering in hoe de toegang en hulpverlening georganiseerd worden.

Onderbouwing

Perspectief beleidsmakers (ambtelijk en bestuurlijk)

Beleidsmakers geven aan dat binnen de Wmo de gemeente meer wil inzetten op preventie en vroegsignalering. Door de gemeentelijke herindeling en bezuinigingen zijn bestaande netwerken verloren gegaan. De gemeente probeert deze netwerken nu weer op te bouwen, bijvoorbeeld bij huisartsen en jeugdhulpmedewerkers. Dit proces is net goed op gang in de gemeente Zevenaar en door de ruimte die verschaft wordt door de voorjaarsnota van het Rijk kan dit proces ieder geval de komende twee jaar worden voortgezet. Tegelijkertijd geven beleidsmakers aan dat zij de gemeenteraad nodig hebben om keuzes te maken en financiële middelen vrij te maken. Investeren nu betekent besparen in de toekomst.

Binnen de jeugdsector ervaart de gemeente een spagaat: er moet waarschijnlijk in de toekomst bezuinigd worden, maar men wil ook investeren in onder andere versterking van de netwerken, om op de lange termijn kosten te besparen. Dit vraagt om strategische keuzes. Voor de Wmo is de toegang een belangrijk punt. De hervormingsagenda en de visie op toegang zijn mede input geweest voor de nieuwe visie op het sociaal domein. In de gemeente Zevenaar kunnen inwoners nu terecht op een centraal punt in de Cultuurfabriek naast het gemeentehuis. Toch is de toegang nog steeds versnipperd: consulenten voor participatie, jeugd en Wmo werken apart. Ook de organisaties in het voorliggend veld werken afzonderlijk. De gemeente werkt eraan om de toegang zowel extern (toegang in het voorliggend veld, bij gecontracteerde partners bij de gemeente) en intern (teams binnen de gemeente zelf) meer met elkaar te laten samenwerken en zo integraler te maken. Beleidsmakers overwegen bijvoorbeeld om met wijkteams te gaan werken in omliggende dorpen.

Een beleidsmaker geeft aan dat in de vorige periode weinig gestuurd is op vroegsignalering en preventie en veel is wegbezuinigd. Nu pakt de gemeente dit meer op en krijgt het voorliggend veld meer aandacht. Een voorbeeld is de dagbesteding: waar eerder een beschikking nodig was, is nu vrije inloop mogelijk bij Caleidoz. Ook financiert de gemeente schoolmaatschappelijk werkers opnieuw, omdat vroege gesprekken met leerlingen problemen kunnen voorkomen en de druk op de jeugdhulp verminderen. De gemeente probeert de achterstand in te lopen en meer preventief te werken.

Perspectief raadsleden

Raadsleden geven aan dat zij behoefte hebben aan meer inzicht en grip op de onderwerpen Jeugdwet en Wmo. De raad vraagt zich daarbij af welke informatie zij nodig heeft om dat inzicht en die grip echt te verkrijgen, en beter te kunnen sturen. De gesproken raadsleden benoemen dat er veel verschillende partijen betrokken zijn, zoals uitvoerende partners, gemeenteconsulenten, scholen, ouders en Veilig Thuis. Het is voor de raad onduidelijk hoe de samenwerking tussen die partijen verloopt. Daardoor

ontbreekt zicht op wat er in de praktijk gebeurt en wat dat betekent voor de inwoners. Ook denkt de raad dat de gemeente het overzicht kwijt is omdat de toegang tot hulp nu zo breed is.
Voor wat betreft preventie ervaart de raad dat daar veel over gepraat wordt, maar weinig gebeurt. Dit wil zij graag anders maar vraagt om een omslag in denken. Tenslotte speelt een normaliseringskwestie. De raad vraagt zich af of zij kaders moet stellen over wanneer wel of geen hulp geboden moet worden, zodat er meer grip ontstaat op de toegang en er beter gestuurd kan worden op noodzakelijke hulpverlening.

5.4 Bevindingen financiële verantwoording

12. Hoe wordt het beleid inhoudelijk en financieel verantwoord? Zijn er (kwantitatieve of kwalitatieve) gegevens beschikbaar over inzet, gebruik en resultaat van het beleid en de maatregelen?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- Zowel inhoudelijk als financieel wordt verantwoording afgelegd via monitoring, registraties en rapportages.
- Vooral het inzicht in de effectiviteit van beleid ontbreekt. Er is weinig zicht op de daadwerkelijke resultaten en de impact van maatregelen.
- Sturing en verantwoording in het sociaal domein zijn complex omdat effecten vaak pas op lange termijn zichtbaar worden.
- De totale lasten voor de Wmo en de Jeugdwet zijn in de periode 2022-2023 gedaald van ongeveer 38 miljoen euro naar ongeveer 36 miljoen euro.
- De overheadkosten zijn gestegen van 9,2% in 2022 naar 11,5% in 2023.
- De gemeente verwacht dat de lasten voor de Wmo en de Jeugdwet zullen stijgen tussen 2023 en 2027. De gemeente verwacht een afname in overheadkosten.

Onderbouwing

Perspectief ontvangen documenten

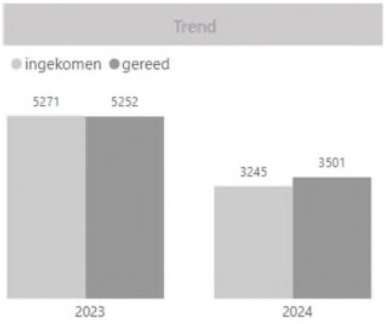
Commissieraad samenleving

In de commissievergadering samenleving worden cijfers gepresenteerd over de uitvoering. Deze cijfers zijn voornamelijk kwantitatief van aard en gaan onder andere over de kosten, aantallen nieuwe aanmeldingen en afhandelingen. Zie hieronder voorbeelden.

Hoofdstuk 3

De Toegang: totaal aantal nieuwe ondersteuningsvragen en afhandelingen





team	aantal	dagen_open
Gebiedsteam Wmo - WRV	119	38,08
Gebiedsteam Wmo - HBH	117	37,20
Gebiedsteam Wmo-BG en DB	80	23,91
Gebiedsteam Jeugd - Algemeen	37	62,68
Gebiedsteam Jeugd- stopberichten	10	26,50
Wmo Spoed	5	19,00
Gebiedsteam Jeugd – Veilig Thuis	4	14,25
Totaal	**375**	**36,29**

In 2024 zijn tot 30 september 3.501 aanmeldingen afgehandeld. Dat betekent dat er over deze periode 256 meldingen meer zijn afgehandeld dan dat er nieuwe zijn binnengekomen. Als we het gemiddelde van de afgelopen maanden doortellen komen we uit op in totaal 4.326 nieuwe aanmeldingen. Dat zou 17,9 % minder zijn dan vorig jaar.



Taakveld 6.72 B Jeugdhulp behandeling

De kosten 2024 over periode 1 t/m 8 zijn ten opzichte van dezelfde periode 2023 met 18,0 % toegenomen. In 2024 is € 2.499.960 gedeclareerd over de periode P1 t/m P8 ten opzichte van 2023 over dezelfde periode ad € 2.118.669. Dat is een kosten toename van € 381.291 (18,0%).

Wanneer we Jeugdhulp behandeling opsplitsen zien we dat de stijging van de kosten over de eerste 8 maanden van 2024 ten opzichte van 2023 voornamelijk komt door een toename van de kosten ad € 378.302 op product 41A15 “Behandeling groep B”. De kosten P1 t/m P8 namen van € 264.073 in 2023 toe tot € 642.375 in 2024.
Deze stijging is toe te rekenen aan een specifieke aanbieder waar de totale kosten P1 t/m P8 in totaal zijn toegenomen met € 372.325 van € 137.672 in 2023 naar € 509.997 in 2024.

Op 16 september heeft een gesprek met de aanbieder plaatsgevonden. Zowel bij aanbieder als intern moeten nog zaken verder worden uitgediept om tot een verklaring te kunnen komen.

Cliëntervaringsonderzoeken

De gemeente Zevenaar voert jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit onder inwoners die in het afgelopen jaar ondersteuning hebben ontvangen op basis van de Wmo. Voor de Wmo zijn de volgende thema’s onderzocht in 2023: de toegankelijkheid van maatschappelijke ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning, de effectiviteit van de ondersteuning, zelfredzaamheid en participatie van 75-plussers en de belasting en ondersteuning van mantelzorgers. Ook wordt jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder jongeren en ouders die jeugdhulp hebben ontvangen. Hierbij zijn de volgende onderwerpen onderzocht in 2023: de toegang tot jeugdhulp, de bekendheid

met de onafhankelijke cliëntondersteuner, de kwaliteit van de ondersteuning en de effectiviteit van de ondersteuning.

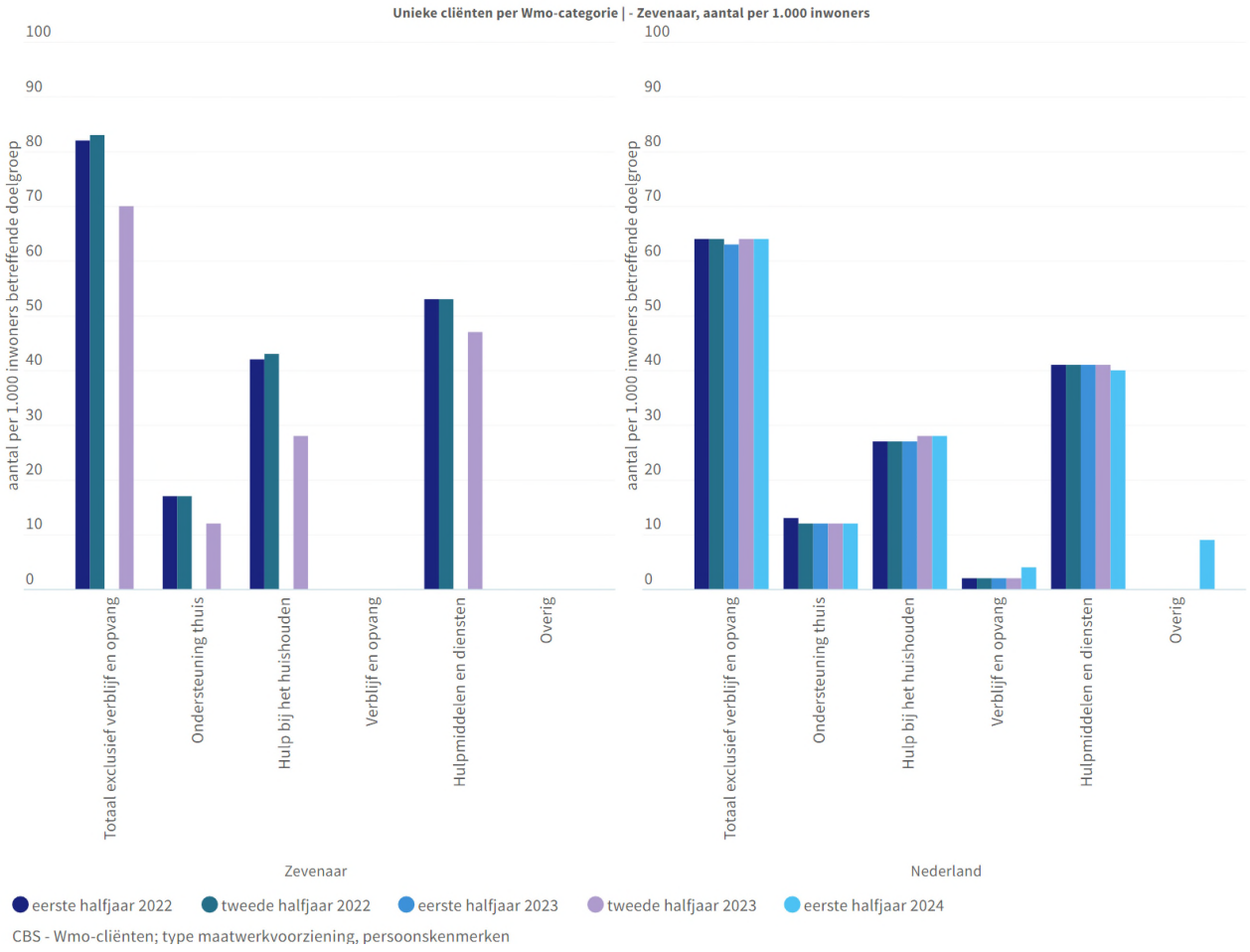
Interne registratie

De gemeente registreert het gebruik van sociale voorzieningen. De ontvangen documenten bevatten kwantitatieve gegevens over 2022 met betrekking tot het sociaal domein, jeugdhulp en Wmo-cliënten in de gemeente Zevenaar:

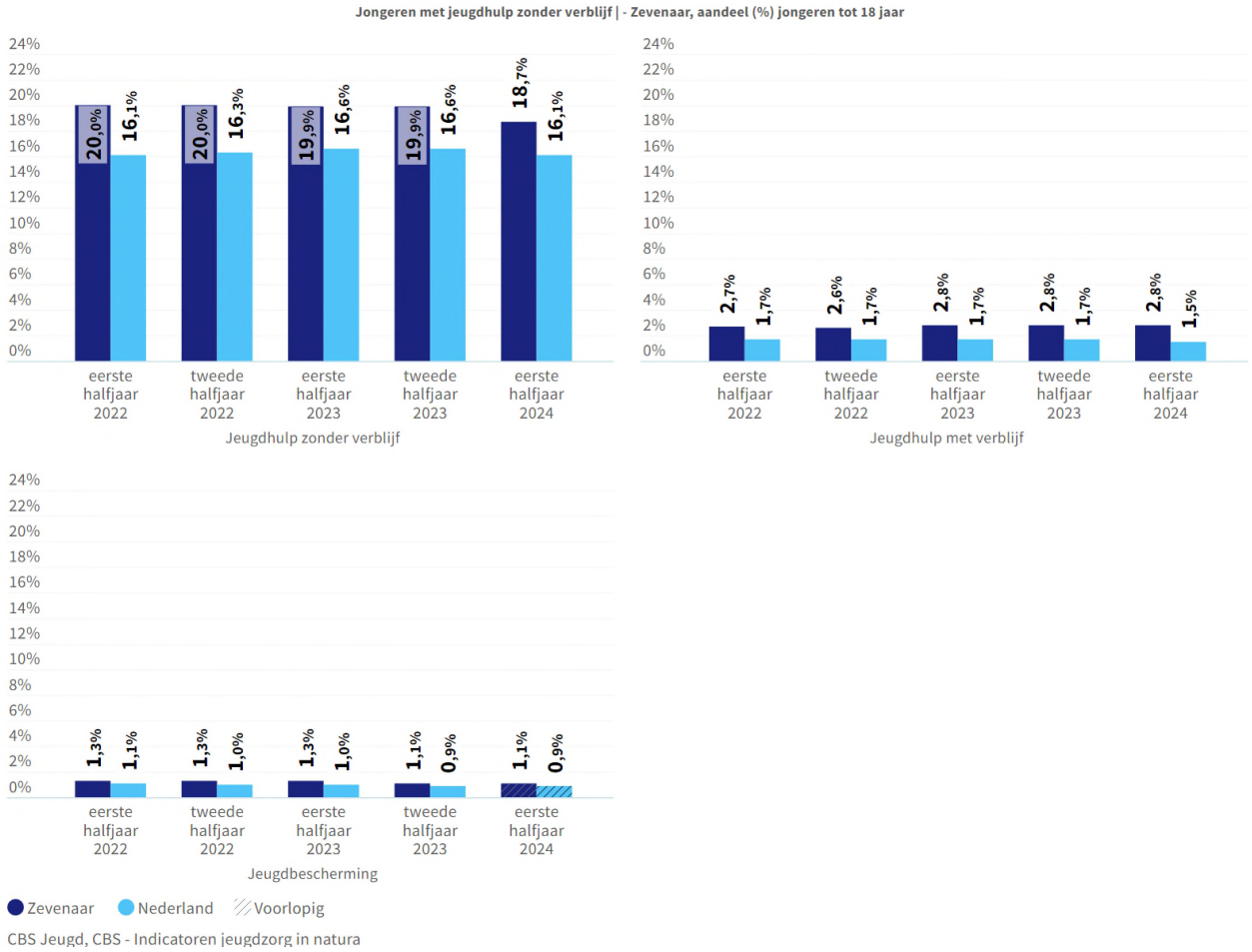
- Gebruik voorzieningen sociaal domein: aantal cliënten en inwoners met voorzieningen, verdeeld over jeugdhulp, participatiewet en de Wmo, inclusief verdeling per wijk en maatwerkvoorzieningen.
- Jongeren met jeugdhulp: informatie over jeugdhulp, opgesplitst naar zorgtype (jeugdhulp, jeugdbescherming, jeugdreclassering), leeftijdsgroep en inwonerstype.
- Wmo-cliënten en financieringsvormen: aantallen Wmo-cliënten per wijk, onderverdeeld naar financieringsvorm (Persoonsgebonden budget, zorg in natura of een combinatie) en per 1.000 inwoners.

Waarstaatjegemeente

Via 'waarstaatjegemeente.nl' zijn onderstaande gegevens beschikbaar over het gebruik van de Wmo en jeugdhulp in de gemeente Zevenaar.



In de gemeente Zevenaar neemt het aantal Wmo-cliënten (exclusief verblijf en opvang) door de jaren heen af, van ongeveer 80 per 1.000 inwoners in 2022 naar 70 in 2023, terwijl het landelijk gemiddelde rond de 60 ligt. Ook de vraag naar ondersteuning thuis daalt en ligt in 2023 ongeveer op het landelijk gemiddelde. Hulp bij het huishouden is afgenomen van ongeveer 40 per 1.000 inwoners in 2022 naar 28 in 2023, waarmee het rond het landelijk gemiddelde komt. Cijfers over verblijf en opvang zijn vanuit Waarstaatjegemeente niet beschikbaar, mogelijk omdat deze data niet wordt aangeleverd vanuit Arnhem, waar deze voorzieningen aan uitbesteed zijn. Voor hulpmiddelen en diensten is ook een daling zichtbaar maar het gebruik blijft in de gemeente Zevenaar gemiddeld hoger dan landelijk.



Het percentage jeugdhulp zonder verblijf blijft in de gemeente Zevenaar door de jaren heen stabiel maar ligt ongeveer 4% hoger dan het landelijk gemiddelde. Jeugdhulp met verblijf neemt tussen 2022 en 2024 met 0,2% af en blijft jaarlijks boven het landelijke gemiddelde. Ook bij jeugdbescherming is een daling van 0,2% zichtbaar in deze periode, terwijl het percentage iets hoger blijft dan het landelijk gemiddelde.

Begrotingen en jaarrekeningen

Hieronder wordt in de tabel een overzicht gegeven van de lasten voor zowel de Wmo als de Jeugdwet. Ook wordt inzicht gegeven in de verhouding tussen de overheadkosten en de totale lasten van de gemeente, evenals de verhouding tussen de lasten voor de Wmo en de Jeugdwet en de totale lasten van de gemeente. In de daaropvolgende tabel wordt ditzelfde gedaan maar dan voor de jaren 2024 tot en met 2027.

Tabel 5. Overzicht lasten Wmo en Jeugdwet gemeente Zevenaar 2022-2023 (bedragen X € 1.000)		
Taakveld	**2022**	**2023**
6.2 Toegang en eerstelijnsvoorzieningen	5.398	5.168
6.6 Maatwerkvoorzieningen (Wmo)	4.084	2.165
6.71 Maatwerkdienstverlening 18+	10.546	10.617
6.72 Maatwerkdienstverlening 18-	16.531	6.472
6.73A Pleegzorg		923
6.73B Gezinsgericht	0	2.059
6.73C Jeugdhulp met verblijf overig	0	4.138
6.74A Jeugdhulp behandeling GGZ zonder verblijf	0	3.169
6.74B Jeugdhulp crisis/LTA/GGZ-verblijf	0	425
6.74C Gesloten plaatsing	0	31
6.81 Geëscaleerde zorg 18+	144	138
6.82 Geëscaleerde zorg 18-	1.265	912
Totale lasten Wmo en Jeugdwet	37.968	36.217
0.4 Overhead (alle gemeentelijke taken)	16.929	20.882
Totale gemeentelijke lasten	184.720	181.507
Overhead als % van de totale lasten	9,2%	11,5%
Lasten Wmo en jeugd als % van totale lasten	20,6%	20,0%

Uit dit overzicht blijkt dat de totale lasten voor de Wmo en de Jeugdwet in de gemeente Zevenaar tussen 2022 en 2023 gedaald zijn van ongeveer 38 miljoen euro naar ongeveer 36 miljoen euro. De overheadkosten als percentage van de totale lasten zijn gestegen van 9,2% in 2022 naar 11,5% in 2023.

Tabel 6. Overzicht lasten Wmo en Jeugdwet gemeente Zevenaar 2024-2027 (bedragen X € 1.000)				
Taakveld	**2024**	**2025**	**2026**	**2027**
6.2 Toegang en eerstelijnsvoorzieningen	5.150	5.200	5.050	5.050
6.6 Maatwerkvoorzieningen (Wmo)	2.346	2.406	2.474	2.507
6.71 Maatwerkdienstverlening 18+	0	0	0	0
6.71A Hulp bij het huishouden (Wmo)	6.833	6.988	7.172	7.185
6.71B Begeleiding (Wmo)	4.828	4.933	5.061	5.075
6.71C Dagbesteding (Wmo)	42	42	42	42
6.71D (overige maatwerkarrangementen (Wmo)	10	10	10	10
6.72 Maatwerkdienstverlening 18-	0	0	0	0
6.72A Jeugdhulp begeleiding	3.216	3.216	3.216	3.216
6.72B Jeugdhulp behandeling	4.094	4.094	4.094	4.094
6.72C Jeugdhulp dagbesteding	988	1.016	1.048	1.092
6.72D Jeugdhulp zonder verblijf overig	683	683	683	683
6.73A Pleegzorg	810	810	810	810

B&A. Doen wat werkt.

6.73B Gezinsgericht	2.047	2.047	2.047	2.047
6.73C Jeugdhulp met verblijf overig	2.869	2.869	2.869	2.869
6.74A Jeugdhulp behandeling GGZ zonder verblijf	2.868	2.868	2.868	2.868
6.74B Jeugdhulp crisis/LTA/GGZ-verblijf	981	981	981	981
6.74C Gesloten plaatsing	85	85	85	85
6.81 Geëscaleerde zorg 18+	0	0	0	0
6.81A Beschermd wonen (Wmo)	1.424	2.224	2.824	3.324
6.81B Maatschappelijke- en vrouwenopvang (Wmo)	395	395	395	395
6.82 Geëscaleerde zorg 18-	0	0	0	0
6.82A Jeugdbescherming	750	750	750	750
6.82B Jeugdreclassering	185	185	185	185
Totale lasten Wmo en Jeugdwet	40.604	41.802	42.664	43.268
0.4 Overhead (alle gemeentelijke taken)	19.405	19.238	19.322	19.370
Totale gemeentelijke lasten	165.847	157.138	155.004	198.123
Overhead als % van de totale lasten	11,7%	12,2%	12,5%	9,8%
Lasten Wmo en Jeugdwet als % van totale lasten	24,5%	26,6%	27,5%	21,8%

Uit dit overzicht blijkt dat de totale lasten voor de Wmo en de Jeugdwet na afname tot 2023 (tabel 3) naar verwachting weer zullen stijgen tot aan 2027. De gemeente verwacht daarnaast dat de overheadkosten zullen toenemen van 11,7% in 2024 naar 12,5 in 2026, waarna deze vervolgens weer zullen afnemen tot 9,8% in 2027.

Perspectief uitvoerders (gemeente en ketenpartners)
De gemeente verzamelt gegevens over de uitvoering van het beleid via cliëntonderzoeken en registratiecijfers. Monitoring vindt vooral plaats op basis van wachtlijsten en doorlooptijden, maar er is weinig inzicht in de effectiviteit van de hulpverlening. Consulenten moeten bij elke nieuwe hulpvraag een nieuwe melding doen, zonder terug te kunnen kijken op eerdere ondersteuning. Dit maakt het moeilijk om te beoordelen of eerdere hulp daadwerkelijk heeft geholpen. Er is behoefte aan een systeem waarbij elk gezin een vast aanspreekpunt krijgt en consulenten inwoners langer kunnen volgen om effectiviteit beter te meten. Ketenpartners werken steeds nauwer samen met de gemeente maar een systematische leer- en verbetercyclus ontbreekt. Jaarlijks leggen partners verantwoording af aan de gemeente over hun inzet en activiteiten. Zo heeft Caleidoz een registratiesysteem waarin collectieve en individuele activiteiten worden vastgelegd, wat enig inzicht biedt. Volgens medewerkers ontbreekt een duidelijke methode om de effectiviteit van beleid en maatregelen meetbaar en inzichtelijk te maken.

Beleidsmakers (ambtelijk en bestuurlijk)
Beleidsmakers verantwoorden het beleid via de programmamonitor sociaal domein. De raad ontvangt cijfers over de uitvoering en wordt daarnaast geïnformeerd via voortgangsrapportages, raadsinformatiebrieven en de reguliere planning- en controlcyclus. Beleidskaders en verordeningen worden toegelicht in de gemeenteraad en de raad heeft toegang tot notulen van regionale vergaderingen. Financiële verantwoording vindt plaats via jaarstukken en tussenrapportages, die een beeld geven van de financiële situatie binnen het sociaal domein. Een gesproken beleidsmaker benoemt dat in het sociaal domein resultaten lastig concreet te meten zijn. Acties en maatregelen

hebben vaak pas op lange termijn effect, waardoor directe koppelingen tussen beleidsmaatregelen en meetbare resultaten moeilijk te leggen zijn. Het is een uitdaging om de daadwerkelijke impact van beleid en maatregelen objectief vast te stellen.

5.5 Bevindingen beschikbare gegevens gemeenteraad voor sturing

13. Hoe ervaart de gemeenteraad de huidige informatievoorziening rondom de Jeugdwet en de Wmo? Bieden de beschikbare gegevens - en de manier waarop deze worden gedeeld met de raad (en eventueel andere belanghebbenden) – voldoende grip en inzicht in het speelveld?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- De informatievoorziening is uitgebreid, maar mist concrete duiding van aantallen en effect en sturingsmogelijkheden voor de raad.
- Gesproken beleidsmakers ervaren dat de raad geen actieve houding neemt om het college te controleren.
- Raadsleden ervaren een gebrek aan grip en willen meer gerichte informatie en concrete sturingsinstrumenten.

Onderbouwing

Perspectief beleidsmakers (ambtelijk en bestuurlijk)

Gesproken beleidsmakers geven aan dat de gemeenteraad zich zorgen maakt over onderwerpen zoals wachtlijsten. Ze vragen zich af hoeveel informatie de raad precies nodig heeft. Op dit moment krijgt de raad cijfers over de dienstverlening en word gewerkt met de monitor sociaal domein. Daarnaast ontvangt de raad informatie via de planning- en controlcyclus en raadsinformatiebrieven (RIB).

Een beleidsmaker geeft aan dat de raad wordt geïnformeerd over verordeningen en visies. De uitvoeringsplannen vallen onder het college, maar de raad wordt hierin meegenomen. Tijdens informatieavonden wordt aandacht besteed aan belangrijke vraagstukken. Ook zijn de notulen van regionale vergaderingen openbaar en kan de raad deze inzien. Verder ontvangt de raad informatie via de planning- en controlcyclus.

Perspectief raad

Raadsleden krijgen financiële informatie en kunnen via een PowerBI-omgeving cijfers inzien. Ze ervaren in mindere mate grip en missen zicht op de mogelijkheden om te sturen. Ze ontvangen bouwstenen van het college, maar willen meer inzicht in hoe deze leiden tot effecten. De huidige informatie is vaak te gedetailleerd en mist duiding over aantallen en effect. De raad wil graag een overzichtelijk dashboard met cijfers, maar daarbij is ook een duidelijke uitleg steeds nodig. Het stoplichtmodel wordt nu gebruikt, maar de betekenis van de kleuren is bijvoorbeeld discutabel. Daarnaast staat de raad voor grote bezuinigingen in de toekomst en moet harde keuzes maken. Dit vraagt om een cultuurverandering en een sterkere kaderstellende rol. De raad wil in gesprek met het college over cijfers, scenario's en mogelijke bezuinigingen op lange termijn.

5.6 Bevindingen informatievoorziening gemeenteraad

14. Is het voor de gemeenteraad mogelijk om op basis van die informatievoorziening goed haar kaderstellende en controlerende rol te vervullen, en sturing te geven aan beleid en uitvoering?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- De raad krijgt veel informatie, maar deze is niet altijd goed toepasbaar voor sturing. Beleidsmakers zien dat de raad haar rol kán vervullen, maar raadsleden ervaren weinig grip.
- Een dashboard met heldere duiding en strategische sturingsmogelijkheden kan helpen om de kaderstellende en controlerende rol beter in te vullen.

Onderbouwing

Perspectief ontvangen documenten

Het niet SMART formuleren van doelen (zoals geanalyseerd in vraag 10) maakt het lastig om op doelbereik gegevens te verzamelen en te monitoren. Dit maakt sturing op maatschappelijke effecten ingewikkeld. Daardoor wordt momenteel vooral informatie over kosten en gebruik met de raad gedeeld.

Perspectief beleidsmakers (ambtelijk en bestuurlijk)

Volgens gesproken beleidsmakers kan de gemeenteraad haar rol via de planning- en controlcyclus (P&C-cyclus) goed invullen. De raad zou actiever kunnen meedenken over concrete zaken, zoals het introduceren van deelscootmobielen. Dit soort keuzes moet expliciet aan de raad worden voorgelegd om samen een plan te maken. Er komen niet veel vragen vanuit de raad. Dit kan een teken zijn dat de raad tevreden is met de huidige gang van zaken. Beleidskaders en verordeningen worden in de raad besproken en er is extra achtergrondinformatie beschikbaar indien nodig. Het valt de beleidsmedewerkers op dat de raad haar controlerende rol niet sterk oppakt. Beleidsmakers hebben weinig direct contact met de raad, omdat het overleg vooral tussen het college en de raad plaatsvindt. Een beleidsmaker benoemt dat de gemeenteraad in principe haar taken kan uitvoeren met de huidige informatievoorziening. Dit wordt ook bevestigd door meerdere raadsleden. Er zijn raadsleden die aangeven dat er te veel informatie is, terwijl anderen juist méér willen weten.

Perspectief raad

Raadsleden ontvangen nu voornamelijk financiële informatie die achteruit kijkt. Via een PowerBI-omgeving krijgen zij inzicht in de uitvoering. Het blijft lastig om gedurende het jaar actief te sturen op de uitvoering, ook als bijvoorbeeld tijdens de tussenrapportage duidelijk wordt dat het begrote budget niet gehaald wordt. De vele betrokken schijven en organisaties in zowel de jeugdhulp als de Wmo brengen extra kosten en extra tijd met zich mee. Raadsleden ervaren beperkte grip en sturingsmogelijkheden. Er is een breed gedeeld gevoel dat de raad haar kaderstellende en sturende rol sterker moet oppakken, maar dat daarvoor een andere werkwijze en mogelijk extra middelen nodig zijn. De raad wil graag met het college in gesprek over cijfers, toekomstgerichte scenario's, en de manier van sturen. De focus moet daarbij liggen op het bewaken van budgetten en het stellen van kaders.

Daarnaast is er de vraag wanneer de gemeente nu daadwerkelijk gaat transformeren. Inmiddels zijn al tien jaren verstreken maar vinden meerdere raadsleden dat de gemeente nog niet 'getransformeerd' is. Er is bijvoorbeeld ook een slag te maken in het verkleinen van de toegang. Zij vinden dat eerst moet worden gekeken naar wat het systeem, zoals de buurt of de wijk, zelf kan bieden, en pas daarna komt

de hulpverlening in beeld. Verder is het belangrijk om samen met partners op te trekken en hen zeggenschap te geven in het proces, zodat bepaalde zaken versneld kunnen worden.

5.7 Bevindingen monitoring en sturing gemeenteraad

15. Worden de verstrekte gegevens actief en effectief door de raad benut om te monitoren, sturen en beslissen?

Bevindingen op hoofdlijnen:

- De raad ervaart onvoldoende grip op de gegevens voor effectieve sturing en besluitvorming. Zij heeft behoefte aan beter inzicht in financiën, personeel en zorgkwaliteit.

Onderbouwing

Perspectief raad

De raad heeft moeite om de beschikbare gegevens te gebruiken om te monitoren, bij te sturen en besluiten te nemen. Meer inzicht in de behaalde resultaten zou helpen. Zo wordt duidelijk hoe efficiënt het budget wordt besteed en hoe effectief de hulp is. Met deze informatie kan de raad beter het gesprek aangaan over mogelijke aanpassingen.

Het is belangrijk om de financiën goed te beheren maar de budgetten voor de uitvoering van de Jeugdwet en de Wmo worden vaak overschreden. Hierdoor werkt het vastgestelde budget niet goed omdat vooraf al duidelijk is dat tekorten zullen ontstaan. Tegelijkertijd is een balans nodig is tussen bezuinigingen en het behouden van goede zorg en dienstverlening. De raad wil meer zicht krijgen op preventie en op het aantal en de kwaliteit van medewerkers. Er moet een manier komen om het beleid menselijk te houden en tegelijkertijd de controle te verstevigen, vooral op financieel gebied.

5.8 Toetsing normenkader

Voor de toetsing aan de norm werken we met de volgende termen in volgorde van niet voldoen tot voldoen:

- Voldoet niet: dit betekent dat op geen enkele wijze (0%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet beperkt: dit betekent dat voor een klein deel (<=50%) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet merendeels: dit betekent dat voor een groter deel (>50%, <75%) wel dan niet wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet grotendeels: dit betekent dat voor een zeer groot gedeelte (>75%) wordt voldaan aan de norm.
- Voldoet: dit betekent dat volledig (100%) wordt voldaan aan de norm.

Normen	Toetsing
De gemeente heeft haar doelen en visie voor jeugdhulp SMART geformuleerd	Voldoet beperkt. De doelen en visie van de jeugdhulp zijn niet SMART geformuleerd. De doelen en visie zijn merendeels niet concreet en missen meetpunten.
De gemeente stuurt op basis van gegevens over de ontwikkeling in de hulpvragen, het gebruik en de kosten van de ingezette ondersteuning en hulp op vroegsignalering en preventie.	Voldoet beperkt. De raad ervaart onvoldoende inzicht in de uitvoering van vroegsignalering en preventie. Zij krijgt wel inzicht in activiteiten en kosten en weinig tot geen inzicht in

	transformatiedoelen en maatschappelijke effecten.
De gemeente heeft aan de hand van kwantitatieve en kwalitatieve data inzicht in inzet, gebruik en resultaat van het beleid en de voorzieningen in de Wmo en Jeugdwet.	Voldoet merendeels. De gemeente heeft voornamelijk kwantitatief inzicht in inzet, gebruik en het resultaat van het beleid en de voorzieningen. Inzicht in de effecten van het beleid ontbreekt deels.
Raadsleden ervaren dat zij voldoende, tijdige en bruikbare informatie rondom Jeugdwet en Wmo ontvangen om grip en inzicht te krijgen in de huidige situatie en bij te kunnen sturen waar nodig.	Voldoet beperkt. De informatievoorziening is uitgebreid maar de raad ervaart onduidelijkheid bij de geboden informatie en mist sturingsmogelijkheden. Hierdoor kan zij in beperkte mate bijsturen. Zij ervaart een gebrek aan grip.
De beschikbare informatie stelt de raad in staat om haar kaderstellende en controlerende rol te vervullen en bij te sturen op beleid en uitvoering waar nodig.	Voldoet merendeels. De raad ontvangt veel informatie alleen deze is niet altijd goed bruikbaar voor sturing. Zij kan haar kaderstellende en controlerende rol niet vervullen omdat zij grip mist op de uitvoering en het maatschappelijk effect.
De raad benut de ontvangen informatie over de uitvoering van de jeugdhulp en de Wmo en stuurt op basis hiervan bij waar nodig.	Voldoet beperkt. De raad ervaart dat de ontvangen informatie onvoldoende is om bij te sturen wanneer nodig. Zij heeft behoefte aan beter inzicht in financiën, personeel, zorgkwaliteit, het behalen van transformatiedoelen en maatschappelijke effecten.

Bijlage

Bijlage 1: geraadpleegde bronnen

Documenten

- 1058772 verordening versie 2 11 2021definitief (Concept verordening WMO 2022)
- 1200393-visie en integrale nota sociaal domein 2024-2040
- 1208340-Woonzorgvisie Zevenaar 2024-2028
- 1208661-_Visie sociaal domein 2024 - 2040_HighRes
- 1210581-Woonzorgvisie Zevenaar 2024-2028_Woonzorgvisie Zevenaar conceptversie 7 mei_
- 20220518 Zevenaar - Rapport clientervaringsonderzoek jeugdhulp over 2021.cleaned
- 20220518 Zevenaar - Rapport Wmo-clientervaringsonderzoek over 2021.cleaned
- 240220 Het fundament van EF in Gelderland_verkorte weergave
- Beleid huisvesting in verband met pré-mantelzorg gemeente Zevenaar
- Beleidsplan Sociaal Domein Jeugdwet Wmo en Participatiewet 2020-2023_1
- Beleidsplan Sociaal Domein Jeugdwet_ Wmo en Participatiewet 2020-2023 (Beleidsplan Sociaal Domein Jeugdwet Wmo en Participatiewet 2020-2023_1)
- Beleidsregel verhuisindicatie (levensloop-of rolstoelgeschikt) gemeente ZevenaarBeleidsregels bekostiging leerlingenvervoer gemeente Zevenaar 2024
- Beleidsregels jeugdhulp gemeente Zevenaar 5 nov 2019
- Beleidsregels jeugdwet gemeente Zevenaar 2021
- Beleidsregels Jeugdwet gemeente Zevenaar 2023
- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Zevenaar 2022
- Beleidsregels Mantelzorgurgentieverklaringen gemeente Zevenaar
- Beleidsregels peutervoorziening en voorschoolse educatie gemeente Zevenaar 2021
- Beleidsvisie Sociaal Domein 2020 - 2023 Versie 2.0
- Bijlage 3. 1184679 Normen -en toetsingskader 2023 – geactualiseerd
- Jaarrekening 2022 gemeente Zevenaar
- Jaarrekening 2023 gemeente Zevenaar
- Meerjarenbegroting 2024 gemeente Zevenaar
- Nadere regels maatschappelijke ondersteuning gemeente Zevenaar 2023
- Regionaal toezicht- en handhavingskader Wmo 2015 en Jeugdwet
- Tussentijdse cijfers commissievergadering 20240910
- Tussentijdse cijfers Sociaal Domein commissie Samenleving 20241015
- Verordening Jeugdhulp
- Voorwoord tussentijdse cijfers Gemeente Zevenaar
- Voorwoord tussentijdse cijfers Gemeente Zevenaar
- Zevenaar - Rapport cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp over 2023 Definitief
- Zevenaar - Rapport Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2023 Definitief

Respondenten

Inwoners

- 30 inwoners die gebruik hebben gemaakt van ondersteuning via de Wmo of Jeugdwet

Gemeente Zevenaar

- 4 beleidsmedewerkers Jeugdwet en Wmo
- De verantwoordelijk wethouder sociaal domein
- 4 inkomensconsulenten
- 6 Raads- (commissie) leden

Partners

Meerdere uitvoerende medewerkers van de volgende partners:

- Stichting Mee
- Van Belang
- Caleidoz
- Sante

Bijlage 2: deelvragen

Leefwereld

1. Hoe bereikbaar (waaronder begrepen de fysieke nabijheid) en toegankelijk zijn de voorzieningen van Jeugdwet en Wmo voor inwoners van de gemeente Zevenaar?
2. Wat zijn de verschillende routes waarlangs inwoners van de gemeente Zevenaar toegang hebben tot gemeentelijke voorzieningen op het gebied van Jeugdwet en Wmo?
3. Hoe is (kwantitatief) het gebruik en effectiviteit van deze routes, rekening houdend met eventuele demografische en geografische verschillen (de verschillende kernen)?
4. Hoe ervaren inwoners zelf de routes tot hulp/zorg/steun, de kwaliteit van de geleverde diensten, en de effecten daarvan? In welke mate sluit het aanbod aan bij de vraag en behoeften van inwoners?

Uitvoeringswereld

5. Hoe is de uitvoering van de jeugdhulp en Wmo ingericht in de gemeente Zevenaar?
6. Hoe geven de partijen, die betrokken zijn in de uitvoering, invulling aan hun preventieve rol en welke verbetermogelijkheden zien zij hierin?
7. Wat is volgens uitvoerders in beide domeinen (Jeugdhulp en Wmo) nodig om de gezondheid van doelgroepen preventief te versterken en om te gaan met de groeiende vraag naar hulp en ondersteuning?
8. Komt in de gemeente Zevenaar de beschikbare hulp op gebied van Jeugdwet en Wmo tijdig, nabij en correct bij de juiste inwoners terecht (doeltreffendheid)?
9. Welke gegevens over (de inzet van) Jeugdwet en Wmo heeft de gemeente Zevenaar beschikbaar (kwantitatief en kwalitatief)? Zijn deze gegevens de juiste? Zijn ze doeltreffend, doelmatig en rechtmatig?

Beleidswereld

10. Welke doelen streeft de gemeente Zevenaar na in de jeugdhulp en Wmo? Zijn deze concreet en meetbaar (SMART) geformuleerd?
11. Op welke manieren stuurt de gemeente Zevenaar in het jeugd- en Wmo-beleid op vroegsignalering en preventie?
12. Hoe wordt het beleid inhoudelijk en financieel verantwoord? Zijn er (kwantitatieve of kwalitatieve) gegevens beschikbaar over inzet, gebruik en resultaat van het beleid en de maatregelen?
13. Hoe ervaart de gemeenteraad de huidige informatievoorziening rondom de Jeugdwet en de Wmo? Bieden de beschikbare gegevens - en de manier waarop deze worden gedeeld met de raad (en eventueel andere belanghebbenden) – voldoende grip op, en inzicht in, het speelveld?
14. Is het voor de gemeenteraad mogelijk om op basis van die informatievoorziening goed haar kaderstellende en controlerende rol te vervullen, en sturing te geven aan beleid en uitvoering?
15. Worden de verstrekte gegevens actief en effectief door de raad benut om te monitoren, sturen en beslissen?

Bijlage 3: analyseschema's inwoners

Analyseschema Wmo															
Vraag	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**
Hoe ben je bij deze hulp terechtgekomen?															
Wist je waar je met jouw vraag terecht kon?															
Hoe vond je de bereikbaarheid van de hulpverlening?															
Denk je dat andere inwoners weten waar zij met een hulpvraag terecht kunnen?															
Bereikt de gemeente/hulpinstanties inwoners die met dezelfde vragen en problemen zitten?															
Lukt het de gemeente/hulpinstanties inwoners te bereiken voordat zij problemen krijgen?															
Kreeg je de hulp op tijd?															
Wat vind je van het contact met de gemeente/hulpinstanties?															
Wat heeft de hulp die je kreeg voor je betekend?															
Weet je waar je met klachten terecht kunt?															

Analyseschema Jeugdwet															
Vraag	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**
Hoe ben je bij deze hulp terechtgekomen?															
Wist je waar je met jouw vraag terecht kon?															
Hoe vond je de bereikbaarheid van de hulpverlening?															

B&A. Doen wat werkt.

Denk je dat andere inwoners weten waar zij met een hulpvraag terecht kunnen?															
Bereikt de gemeente/hulpinstanties inwoners die met dezelfde vragen en problemen zitten?															
Lukt het de gemeente/hulpinstanties inwoners te bereiken voordat zij problemen krijgen?															
Kreeg je de hulp op tijd?															
Wat vind je van het contact met de gemeente/hulpinstanties?															
Wat heeft de hulp die je kreeg voor je betekend?															
Weet je waar je met klachten terecht kunt?															

Bijlage 4: normenkader

Onderdeel	Vraag	Norm
Leefwereld	1. Hoe bereikbaar (waaronder fysieke nabijheid) en toegankelijk zijn de voorzieningen van de Jeugdwet en de Wmo voor inwoners van de gemeente Zevenaar?	• Inwoners weten waar zij informatie en advies kunnen vragen bij de gemeente • Inwoners weten de ondersteuning te vinden • Inwoners ervaren een duidelijke en makkelijk begrijpelijke mondelinge en schriftelijke communicatie door de gemeente • Inwoners ervaren geen onnodige drempels in termen van bereikbaarheid, waaronder fysieke nabijheid en toegankelijkheid. • Inwoners vinden dat de menselijke maat wordt toegepast bij de uitvoering van de Wmo en de jeugdhulp.
	2. Wat zijn de verschillende routes waarlangs inwoners van de gemeente Zevenaar toegang hebben tot gemeentelijke voorzieningen op het gebied van de Jeugdwet en de Wmo?	• Beschrijvende vraag geen norm
	3. Hoe is (kwantitatief) het gebruik en resultaat van deze routes, inclusief eventuele demografische en geografische verschillen (de verschillende kernen)?	• Beschrijvende vraag geen norm
	4. Hoe ervaren inwoners zelf de routes tot hulp/zorg/steun, de kwaliteit van de geleverde diensten, en de effecten daarvan? In welke mate sluit het aanbod aan bij de vraag en behoeften van inwoners?	• De geboden hulp sluit aan op de situatie, hulpvragen en behoeften van inwoners • De ondersteuning heeft als effect dat inwoners ondersteuning ervaren waardoor hun 'problematiek' draaglijker wordt of opgelost wordt.
Uitvoeringswereld	5. Hoe Is de uitvoering van de Jeugdwet en de Wmo ingericht in de gemeente Zevenaar?	• Beschrijvende vraag, geen norm
	6. Hoe geven de partijen die betrokken zijn in de uitvoering invulling aan hun preventieve rol en welke verbetermogelijkheden zien zij hierin?	• Beschrijvende vraag, geen norm
	7. Wat is volgens uitvoerders in beide domeinen (Jeugdhulp en Wmo) nodig om de gezondheid van doelgroepen preventief te versterken en om te gaan met de groeiende vraag naar hulp en ondersteuning?	• Beschrijvende vraag, geen norm

	8. Komt in de gemeente Zevenaar de beschikbare hulp op gebied van de Jeugdwet en de Wmo tijdig, nabij en correct bij de juiste inwoners terecht (doeltreffendheid)?	• De huidige toegangspoorten zijn laagdrempelig en bereikbaar voor alle inwoners met een hulpvraag • Alle inwoners met een zorg- of ondersteuningsvraag die behoefte hebben aan hulp worden tijdig bereikt, het besluit van de gemeente op de hulpaanvraag wordt tijdig (binnen wettelijke termijnen) genomen en de hulp wordt tijdig geboden. • De uitvoering zet actief in op het verminderen van wachtlijsten • Het hulpaanbod van de gemeente en partners sluit (maximaal) aan bij de (potentiële) zorg en ondersteuningsvraag
	9. Welke gegevens over (de inzet van) de Jeugdwet en de Wmo heeft de gemeente Zevenaar beschikbaar (kwantitatief en kwalitatief)? Zijn deze gegevens de juiste? Zijn ze doeltreffend, doelmatig en rechtmatig?	• De kwantitatieve cijfers van de Jeugdwet en de Wmo en de zorg- en ondersteunings-vragen zijn bekend bij de gemeente/partners • Cijfers over wachtlijsten zijn bekend bij de uitvoering • De monitoring en rapportages van en over de uitvoering en effect van de Wmo en de Jeugdwet bieden inzicht in het bereik van het beoogde effect • De uitvoering wordt geëvalueerd en eventuele verbeterpunten worden doorgevoerd in beleid en uitvoering
Beleidswereld	10. Welke doelen streeft de gemeente Zevenaar na in de Jeugdwet en Wmo? Zijn deze concreet en meetbaar (SMART) geformuleerd?	• Beschrijvende vraag, geen norm • De gemeente heeft haar doelen en visie van jeugdhulp SMART geformuleerd
	11. Op welke manieren stuurt de gemeente Zevenaar in het Jeugd- en Wmo-beleid op vroegsignalering en preventie?	• De gemeente stuurt op basis van gegevens over de ontwikkeling in de hulpvragen, het gebruik en de kosten van de ingezette ondersteuning en hulp op vroegsignalering en preventie.
	12. Hoe wordt het beleid inhoudelijk en financieel verantwoord? Zijn er (kwantitatieve of kwalitatieve) gegevens beschikbaar over inzet, gebruik en resultaat van het beleid en de maatregelen?	• De gemeente heeft aan de hand van kwantitatieve en kwalitatieve data inzicht in inzet, gebruik en resultaat van het beleid en de

		voorzieningen in de Wmo en Jeugdwet.
	13. Hoe ervaart de gemeenteraad de huidige informatievoorziening rondom de Jeugdwet en de Wmo? Bieden de beschikbare gegevens - en de manier waarop deze worden gedeeld met de raad (en eventueel andere belanghebbenden) – voldoende grip op, en inzicht in, het speelveld?	• Raadsleden ervaren dat zij voldoende, tijdige en bruikbare informatie rondom Jeugdwet en Wmo ontvangen om grip en inzicht te krijgen in de huidige situatie en bij te kunnen sturen daar waar nodig.
	14. Is het voor de gemeenteraad mogelijk om op basis van die informatievoorziening goed haar kaderstellende en controlerende rol te vervullen, en sturing te geven aan beleid en uitvoering?	• De beschikbare informatie stelt de raad in staat om haar kaderstellende en controlerende rol te kunnen vervullen en bij te sturen op beleid en uitvoering daar waar nodig.
	15. Worden de verstrekte gegevens actief en effectief door de raad benut om te monitoren, sturen en beslissen?	• De raad benut de ontvangen informatie over de uitvoering van de Jeugdwet en de Wmo en stuurt op basis hiervan bij waar nodig.