

Oktober 2025

Toegang tot Wmo en jeugdhulp

Rekenkamer BEL





Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Doel	3
1.3 Onderzoeksvragen	3
2 Reflectie	5
3 Plan van aanpak	6



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding

In 2019 is er in opdracht van de Rekenkamer BEL een onderzoek uitgevoerd naar de toegang tot de Wmo en jeugdhulp. Dit onderzoek resulteerde in een set aan aanbevelingen aan de gemeenteraden van Blaricum, Eemnes en Laren.

Nu, zes jaar na het onderzoek, wil de Rekenkamer BEL opnieuw onderzoeken hoe de toegang tot de Wmo en jeugdhulp wordt ervaren, in hoeverre er opvolging is gegeven aan de aanbevelingen en wat de effecten hiervan zijn geweest. De aanleiding om het onderzoek nu uit te voeren, ligt in het unanieme verzoek van alle raadsfracties van de drie gemeenten.

In Blaricum, Eemnes en Laren is de toegang tot zorg en ondersteuning ondergebracht in de Gemeenschappelijke Regeling van de BEL Combinatie. Voor de uitvoering van taken in het sociaal domein zijn de BEL-gemeenten aangesloten bij Huizen (HBEL). Dit maakt dat binnen de Gemeenschappelijke Regeling HBEL uitvoering wordt gegeven aan de Wmo, de Jeugdwet, de Participatiewet, het leerlingenvervoer en de schuldhulpverlening, met Huizen als centrumgemeente. Uitzondering hierbinnen vormt de uitvoering van de Jeugdwet in Eemnes. Deze is aangesloten op de werkwijze van de jeugdhulpregio Amersfoort.

1.2 Doel

Door inzichtelijk te maken hoe de toegang tot de Wmo en jeugdhulp wordt ervaren, in hoeverre opvolging is gegeven aan de aanbevelingen uit het 2019 onderzoek en wat de effecten daarvan zijn, kunnen concrete handreikingen worden geboden ter optimalisatie van de toegang tot Wmo en jeugdhulp. Het doel is dan ook om de gemeenteraden in staat te stellen de gemeentelijke toegang binnen het sociaal domein te verbeteren waar mogelijk.

1.3 Onderzoeksvragen

In navolging van het onderzoek naar de toegang in 2019 is een aantal centrale onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe is opvolging gegeven aan het onderzoek naar de toegang uit 2019 en wat zijn hier de effecten van geweest?
2. In hoeverre is de inrichting van de toegang veranderd sinds 2019?
3. Hoe ervaren inwoners en professionals de toegang tot de Wmo en de jeugdhulp?
4. Welke aanbevelingen ter optimalisatie van de toegang vloeien voort uit de beantwoording van de bovenstaande vragen?





De onderstaande aanbevelingen zijn gedaan naar aanleiding van het onderzoek in 2019 en zullen dus een centrale plek innemen in dit onderzoek.

1. Verzoek de colleges van B en W om samen met de afdeling Maatschappelijke Zaken HBEL, het JGT Eemnes en de sociale wijkteams nadere werkafspraken op te stellen of aan te scherpen, om zo tot betere samenwerking en meer integraliteit voor inwoners te komen. Verzoek hen hierbij aandacht te geven aan de volgende aspecten:
 - a. Informatie-uitwisseling over cliënten tussen de organisaties;
 - b. Bepalen van een duidelijke rol- en taakverdeling tussen de organisaties;
 - c. Faciliteren van contactmomenten tussen de organisaties;
 - d. Verbetering van de toeleiding van inwoners naar elkaar en van de samenwerking bij het oppakken van concrete hulpvragen;
 - e. Zorgen dat een inwoner haar/zijn verhaal in principe maar eenmaal hoeft te doen.
2. Verzoek de colleges te bevorderen dat de drie organisaties zich inspannen voor de ontwikkeling van een sluitend preventief aanbod, in lijn met de taken en verantwoordelijkheden per organisatie. Vraag de colleges om de ontwikkelingen en doorverwijzingen op dit gebied te monitoren.
3. Verzoek de colleges te bevorderen dat de inwoners door de afdeling Maatschappelijke Zaken HBEL duidelijk worden geïnformeerd, zoals over doorlooptijden, de hoogte van de eigen bijdrage, de klachtenregeling en de financieringsvormen van zorg en ondersteuning.
4. Verzoek de colleges te onderzoeken of de in het Gemeentelijk Dienstverleningsconcept gestelde doelen voor de opvolging van meldingen realistisch zijn. Op basis hiervan kunnen zo nodig maatregelen worden genomen voor wat betreft werkwijze, personele inzet of het formuleren van haalbare doelen.
5. Verzoek de colleges maatregelen te nemen om de bekendheid van de sociale wijkteams onder inwoners te vergroten.

Aanbevelingen aan de gemeenteraad van Eemnes:

1. Verzoek het college toe te zien op verbetering van de managementinformatie vanuit het JGT Eemnes zodat de gemeente erop kan sturen dat meldingen binnen de wettelijke termijnen worden afgehandeld.
2. Verzoek het college het aanbod aan laagdrempelige cursussen en trainingen vanuit het JGT uit te breiden.
3. Verzoek het college te onderzoeken of een fysiek inloopspreekuur voor vragen rondom jeugdhulp wenselijk is.



2 | Reflectie

Het meten van effecten in het sociaal domein

Effectmeting binnen het sociaal domein is bijzonder complex door de verwevenheid van beleidsdoelen, een veelvoud aan actoren en een veranderende context. Dit maakt het moeilijk om exact vast te stellen wat precies het 'effect' van beleidsinspanningen, initiatieven of specifieke maatregelen zijn. Omdat behaalde resultaten niet altijd één-op-één zijn toe te schrijven aan beleidsinspanningen, maar kunnen voortkomen uit acties en ontwikkelingen buiten de invloedssfeer van de gemeenten, stellen wij voor om te focussen op navolgbaarheid in plaats van zuivere causaliteit. Kortom: hoe heeft de gemeente aanbevelingen opgevolgd, welke redeneringen liggen daaraan ten grondslag, en welke signalen wijzen op verbetering? Een dergelijke benadering vraagt dus om triangulatie van methoden en het verder kijken dan resultaten alleen, maar te combineren met kwalitatieve data om effecten aannemelijk te maken.

Gebruik analysekader

Om nauw aan te sluiten bij de aanpak van het onderzoek van 2019 zal binnen dit onderzoek gebruik worden gemaakt van hetzelfde analysekader. Dit analysekader is opgebouwd uit zes elementen van de toegang tot Wmo en jeugdhulp:

- + Snelheid
- + Doorverwijzingsproces
- + Vorm of plek van melding
- + Verschillende leefdomeinen
- + Verbinding 'vindplaatsen'
- + Bekendheid preventieve aanbod

Aan elk centraal element zijn normen gekoppeld. In de rapportage van 2019 staat vermeld dat het analysekader niet is gebruikt om per criterium of norm vast te stellen of hieraan voldaan is, maar dient als hulpmiddel om vast te stellen wat goed gaat en waar mogelijkheden tot verbetering liggen. Wij benadrukken dat met de gekozen methoden er een afhankelijkheid is van de registratie of de heugenis van inwoners en/of professionals. Om bijvoorbeeld vast te kunnen stellen of de verschillende leefgebieden zijn besproken, zijn we afhankelijk van de input van vastgelegde werkafspraken en protocollen en de input van consultants en inwoners. Een objectieve vaststelling hiervan vraagt om de inzet van andere methoden, zoals het *schaduw* (volgen) van cliënten gedurende het aanvragen van hulp of ondersteuning.

Voorts stellen wij voor de aanbevelingen uit het voorgaande onderzoek toe te voegen aan het analysekader. Per aanbeveling zal beoordeeld worden hoe hier vervolg aan is gegeven.

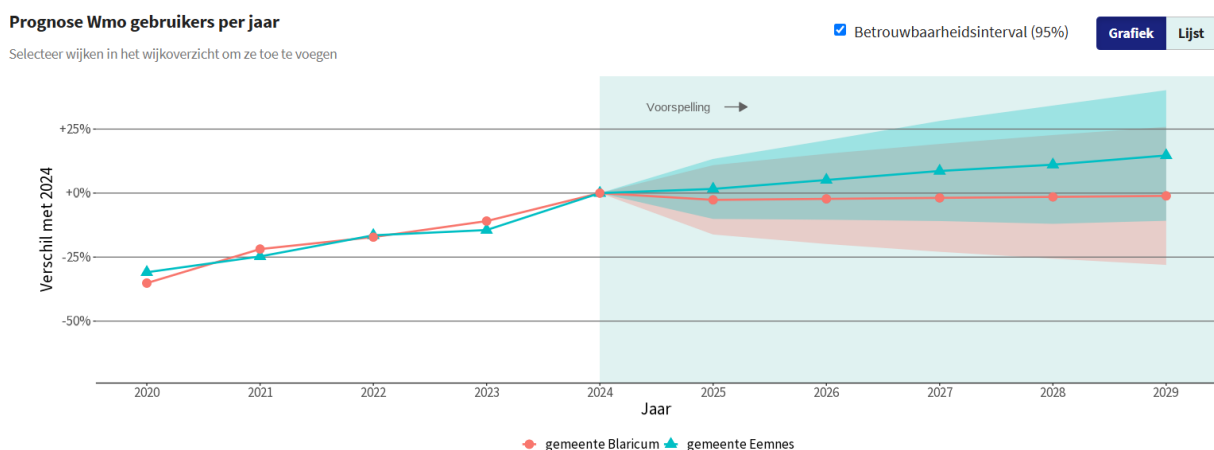


3 | Plan van aanpak

Ter beantwoording van de onderzoeksvragen beogen we de inzet van een aantal methoden. Daarbij sluiten we voor een belangrijk deel aan bij de methoden van het onderzoek uit 2019.

Deskresearch

Wij stellen voor om door middel van een beknopte deskresearch de context van de BEL-gemeenten in kaart te brengen. Hoe ziet de demografische doorsnede van de BEL-gemeenten eruit? Wat kan gezegd worden over het zorggebruik binnen de gemeenten? En welke ontwikkelingen worden hierin verwacht?



Figuur 1: voorspelde ontwikkeling hulpvragen Wmo gemeenten Blaricum en Eemnes

Zo blijkt uit het Wmo-voorspelmodel dat voor de gemeente Eemnes een toename van 15% in het aantal Wmo-hulpvragen wordt verwacht in de periode tot 2029, terwijl voor de gemeente Blaricum een geringe afname wordt verwacht. Bevindingen kunnen beter geduid worden en conclusies en aanbevelingen scherper geformuleerd worden wanneer de gemeentelijke context inzichtelijk is waarbinnen de toegang tot ondersteuning is ingericht.

Documentstudie

Door middel van documentstudie worden de beleidsvoornemens inzichtelijk gemaakt alsook de papieren uitwerking daarvan in de vorm van werkafspraken en protocollen. Ook stelt het in staat om resultaatinformatie aangaande de toegang tot ondersteuning sinds 2019 in kaart te brengen.

Tot slot is het relevant om een beknopte analyse te maken van beschikbare raadsdocumentatie om inzichtelijk te maken hoe de raden vervolg hebben gegeven aan de voorstellen uit het onderzoek uit 2019.

Interviews en groepsgesprekken

Interviews met relevante functionarissen rondom de gemeentelijk toegang. Vooralsnog sluiten we aan bij de lijst geïnterviewde personen uit het onderzoek uit 2019 en gaan we uit van beleidsmedewerkers, teamleiders en professionals. Voor zover mogelijk worden de interviews groepsgewijs afgenomen. Aangezien dit onderzoek tevens kijkt naar de mate waarin opvolging is gegeven aan de aanbevelingen uit het vorige onderzoek, stellen we voor tevens interviews in te plannen met de verantwoordelijk wethouders. We verwachten veel informatie op te kunnen halen in deze groepsgesprekken en interviews. Via het raadsinformatiesysteem en via de griffie kunnen we onderzoeken wat er over dit thema in de gemeenteraden geagendeerd is geweest. Optioneel is het mogelijk gesprekken te voeren met de verschillende raden.



Vragenlijstonderzoek (met verdiepende interviews)

Wij stellen voor twee vragenlijstonderzoeken toe te passen binnen dit onderzoek.

Allereerst zal, vergelijkbaar met het voorgaande onderzoek, een digitale vragenlijst verspreid worden onder professionals binnen de toegang die niet gehoord zijn in de interviews. Een vragenlijstonderzoek stelt in staat om een breder publiek te bereiken en ervoor te zorgen dat iedereen zijn mening kan delen. Vooralsnog beogen we de vragenlijst te verspreiden onder medewerkers van het team Maatschappelijke Zaken, de sociale wijkteams en het team Jeugd en Gezin van Eemnes. In het vragenlijstonderzoek kunnen bevindingen uit de deskresearch en documentstudie getoetst worden en zal gevraagd worden naar aspecten als veronderstelde bekendheid, toegankelijkheid, samenwerking en kennis en kunde van de professionals.

De tweede vragenlijst zal verspreid worden onder inwoners die recent (afgelopen jaar) contact hebben gehad met de gemeentelijke toegang. Het is daarvoor niet noodzakelijk dat zij daadwerkelijk ondersteuning hebben ontvangen. Op basis van de documentstudie en de conclusies uit het vorige onderzoek zal de vragenlijst worden opgesteld. Wij gaan ervan uit dat de verzending van de vragenlijsten plaatsvindt via de gemeenten, hetzij digitaal, hetzij schriftelijk.

Elementen die in ieder geval worden meegenomen zijn bekendheid met de toegang (in het bijzonder van de sociale wijkteams), toegankelijkheid, vast aanspreekpunt en wachttijden. Ter verdieping op het vragenlijstonderzoek onder inwoners stellen wij voor telefonische interviews te voeren. Deze gesprekken stellen ons in staat het verhaal achter de cijfers inzichtelijk te krijgen, bevindingen te duiden of bepaalde beelden te nuanceren. Het is niet het streven om op basis van de gesprekkenreeks alleen betrouwbare uitspraken te kunnen doen, maar om kleur te geven aan de kwantitatieve resultaten. Vooralsnog streven wij naar het voeren van ongeveer **30 inwonersinterviews** (tien per gemeente). Onze ervaring leert dat bij dergelijke aantallen verzadiging optreedt en er geen nieuwe informatie ter tafel komt.

Optioneel: Goede praktijkvoorbeelden ter inspiratie

We geven in overweging om ter inspiratie en -wellicht ter verbetering- twee goede praktijkvoorbeelden (best practices) van andere gemeenten in beeld te brengen op het gebied van toegang tot de Wmo en jeugdzorg.

Hiervoor voeren we deskresearch uit, in combinatie met twee interviews met de bestudeerde best practices. Het is daarbij van belang aan te sluiten bij de bevindingen van het vorige onderzoek en de huidige situatie binnen de gemeenten. Aangezien wij onderzoek doen naar het sociaal domein in meer dan 100 gemeenten in Nederland, zijn wij goed in staat best practices te identificeren en de contacten te leggen.

Analyse en rapportage

Op basis van alle resultaten van de ingezette onderzoeksmethodieken voeren wij analyses uit en verwerken de uitkomsten in een rapportage van bevindingen. Uiteraard zal in de rapportage aandacht worden besteed aan gemeente specifieke afwijkingen. Optioneel is het mogelijk om per gemeente een oplegger of factsheet op te stellen. De mogelijkheden hiervoor bespreken we graag met u. Het uniforme conceptrapport zullen wij aanbieden ter ambtelijk wederhoor. Na verwerking van het ambtelijk wederhoor zullen wij een aanzet maken voor een nota van conclusies en aanbevelingen. De bekrachtiging van deze nota ligt bij de rekenkamer. In afstemming met de rekenkamer worden afspraken gemaakt over de wijze van rapporteren, om te verzekeren dat de op te leveren stukken aan alle eisen voldoen.