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.

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