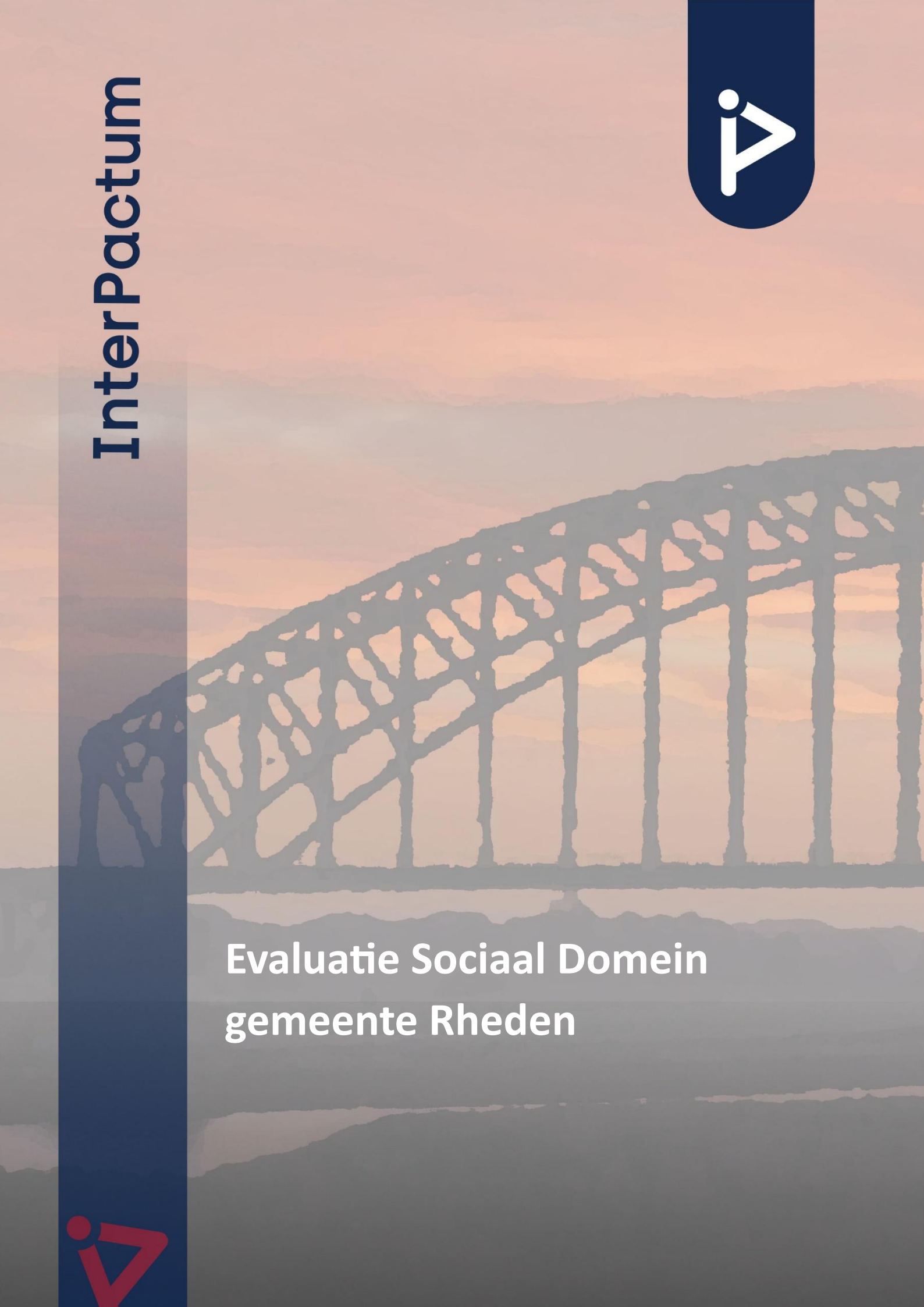
InterPactum



Evaluatie Sociaal Domein gemeente Rheden

InterPactum

Evaluatie

Versterking sociale basis en lokale maatwerkdiensten jeugdhulp gemeente Rheden

In opdracht van de gemeente Rheden

Managementsamenvatting

Deze managementsamenvatting geeft de hoofdlijnen weer van de evaluatie van de opdrachten *Versterken sociale basis* en *Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp* in de gemeente Rheden over de periode 2021–2025. De evaluatie is gebaseerd op documentanalyse, gesprekken met circa veertig betrokkenen en aanvullende gegevens uit enquêtes. Er is gekeken naar beleidsdocumenten, jaarrapportages en cliëntervaringsonderzoeken. Het doel van de evaluatie is om inzicht te geven in de opbrengsten, ervaringen en ontwikkelpunten, zonder te oordelen of beleidsaanbevelingen te doen.

De start van de opdrachten viel samen met de coronaperiode, wat de uitvoering bemoeilijkte. Daarnaast was de gemeentelijke organisatie bij de start nog niet volledig voorbereid: werkprocessen en afstemming moesten eerst worden ingericht, waardoor in de beginfase de nadruk meer lag op organisatorische aspecten dan op de inhoud.

De evaluatie laat zien dat de gemeente Rheden voortgang heeft geboekt in het versterken van de sociale basis in samenwerking met lokale maatwerkdiensten jeugdhulp. Inwoners ervaren meer nabijheid en laagdrempeligere toegang tot ondersteuning. Vrijwilligers en dorpsnetwerken spelen daarbij een grote rol.

De beweging richting preventieve en collectieve voorzieningen komt in de afgelopen jaren zichtbaar op gang. De sociale basis ontwikkelt zich steeds meer tot een herkenbare infrastructuur, die door inwoners gewaardeerd wordt om nabijheid en laagdrempeligheid. Ook is de samenwerking met aanbieders van geïndiceerde hulp verder gegroeid. Triage-overleggen en gezamenlijke wijkplannen dragen bij aan meer integraliteit en korte lijnen. De gekozen financieringsvorm via lumpsum ondersteunt dit proces door ruimte te geven voor flexibiliteit, terwijl de gemeente tegelijk zicht houdt op de uitgaven.

Er zijn ook aandachtspunten die vragen om verdere ontwikkeling. Niet alle inwoners vinden vanzelf de weg naar ondersteuning, waardoor een deel buiten beeld kan blijven. Het eigen netwerk van inwoners komt nog niet in alle situaties tot zijn recht. Gesprekspartners uit zowel de sociale basis als de jeugdhulp signaleren dat het aanbod voor jongeren niet altijd aansluit of passend is bij hun wensen of leefwereld. Preventieve inzet wordt in de praktijk geregeld ingevuld als vroege hulpverlening, terwijl investeren in leefomstandigheden, ontmoeting en ontwikkelkansen nog meer aandacht kan krijgen. Het streven is om ondersteuning zo licht als mogelijk en zo intensief als nodig te bieden, steeds in samenwerking tussen partijen zodat de inzet aansluit op de hulpvraag van inwoners en gezinnen. In de praktijk is dit nog niet vanzelfsprekend. Verschillen in inschatting en capaciteitsdruk spelen daarbij een rol. Ook wordt genoemd dat samenwerking en integraliteit zijn versterkt, maar nog structureler kunnen worden verankerd, bijvoorbeeld door bredere toepassing van het principe één gezin – één plan.

De rol van Incluzio wordt breed gewaardeerd, er zijn veel activiteiten door hen opgezet. Het eigenaarschap bij inwonersinitiatieven door de sociale basis is daardoor echter minder sterk ontwikkeld. Dit kan mogelijk gevolgen hebben voor de duurzaamheid van de sociale basis.

Daarnaast blijft het meten van de betekenis van ondersteuning voor inwoners – naast aantallen of tevredenheid – een punt van aandacht. De lumpsum financiering biedt ruimte om flexibel te werken en korte lijnen te houden, maar vraagt in de praktijk veel capaciteit en afstemming bij gemeente, contractmanagement en aanbieders.

Deze evaluatie laat een genuanceerd beeld zien over de opdrachten *Versterken sociale basis* en *Lokale maatwerkdiensten jeugd*: de ingezette koers wordt breed herkend en zeer gewaardeerd, maar in de uitvoering is blijvende aandacht nodig voor inwoners die minder zichtbaar zijn, voor het versterken van netwerken en voor het zichtbaar maken van effecten.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 1
1.1 Doel van de evaluatie 1
1.2 Context van de twee opdrachten 2
1.3 Aanpak en werkwijze 3
1.4 Leeswijzer 4
2. Thematische analyse 5
2.1 Thema 1 – Toegang en vindbaarheid 5
2.2 Thema 2 – Lichte ondersteuning en geïndiceerde hulp 10
2.3 Thema 3 – Samenwerking en integraliteit 17
2.4 Thema 4 – Preventie en vroegsignalering 26
2.5 Thema 5 – Rol van inwoners en gemeenschappen 32
2.6 Thema 6 – Ervaringen en opbrengsten van ondersteuning 39
2.7 Thema 7 – Financiële inrichting en werkwijze 46
3. Eindconclusies 53
4. Bijlagen 55
4.1 Geraadpleegde documenten 55
4.2 Toelichting gebruikte verzamelltermen 56

1. Inleiding

1.1 Doel van de evaluatie

De gemeente Rheden heeft InterPactum gevraagd twee opdrachten die in 2021 zijn gestart te evalueren: *Versterken Sociale Basis* en *Lokale maatwerkdiensten Jeugdhulp*. Het doel is terug te kijken op de periode 2021 tot heden, vanuit het perspectief van verschillende betrokkenen. De evaluatie geeft inzicht in de resultaten, in wat goed ging en in wat beter kan. Daarmee wordt duidelijk hoe de hulp en ondersteuning aan de inwoner, én de versterking van de sociale basis, nog beter georganiseerd kan worden met zowel een herkenbare rol voor inwoners en hun sociale omgeving.

De evaluatie is gebaseerd op documentonderzoek (beleidsdocumenten, onderzoekrapportages, cliëntervaringsonderzoeken en jaarrapportages) en gesprekken met stakeholders, zoals consulenten, inwonersgroepen en beroepskrachten uit de sociale basis. Hun inbreng is verwerkt in deze rapportage.

De uitvoering van de twee opdrachten raakt aan de kern van het sociaal domein in de gemeente Rheden. De gemeente heeft als eerstverantwoordelijke een centrale rol in het organiseren van ondersteuning via onder andere de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet.

De maatschappelijke context verandert snel. Inwoners verwachten meer nabijheid, duidelijkheid en samenhang in ondersteuning. Tegelijkertijd nemen de druk en complexiteit toe, zowel door maatschappelijke ontwikkelingen zoals individualisering en prestatiedruk, als door knelpunten in het zorgsysteem zoals tekorten in de jeugdhulp en Wmo, wachttijden in de GGZ, stijgende zorgkosten en de nasleep van de coronacrisis. Dit vraagt om een koers waarin preventieve en collectieve voorzieningen samen met de geïndiceerde hulp worden georganiseerd, vanuit de netwerkgedachte dat partijen gezamenlijk rond de inwoner ondersteuning bieden.

De focus van deze evaluatie ligt op de uitvoering van de twee opdrachten waarvoor de gemeente verantwoordelijk is: de geïndiceerde jeugdhulp en de versterking van de sociale basis. Daarbij worden ook verbindingen gelegd met andere beleidsterreinen en de verbinding/ samenwerking tussen de formele zorg en informele hulp. De uitkomst van deze evaluatie geeft input voor de keuzes die de gemeente Rheden de komende jaren kan maken in het sociaal domein.

1.2 Context van de twee opdrachten



Versterken Sociale Basis
Deze opdracht richt zich op het versterken, verbinden en uitbreiden van de sociale basis in de gemeente Rheden. Incluzio voert deze opdracht uit.

De opdracht kent een tweeledige doelstelling:

1. **Versterking van de samenredzaamheid** door ondersteuning van inwonersinitiatieven, vrijwillige inzet en buurtnetwerken.
2. **Lichte ondersteuning (Wmo en Jeugd)** die voorheen via geïndiceerde hulp liep, is ondergebracht binnen deze opdracht. Het gaat hierbij om algemene, collectieve voorzieningen die een alternatief vormen voor geïndiceerde hulp.

De beroepskrachten van Incluzio richten zich op inwoners en hun initiatieven, versterken de onderlinge samenredzaamheid en bieden ondersteuning waar dat nodig is. De beroepskracht verbindt formele partijen met de (nieuwe) initiatieven op het moment dat het initiatief in samenspraak aangeeft ook van betekenis te kunnen, en willen zijn voor de zelfredzaamheid. Daar waar de samenredzaamheid (op dat moment) niet de hulp kan bieden die vanuit de zelfredzaamheid wordt gevraagd, kan in samenspraak met de samenleving Incluzio een (voorlopige) collectieve voorziening initiëren.

Met deze opdracht wordt beoogd een beweging te creëren naar het normaliseren en leveren van ondersteuning in de buurt die bovendien beter aansluit bij de behoefte van de inwoners. Dit betekent dat ondersteuning dichter bij inwoners wordt georganiseerd en collectiever wordt aangeboden. Enerzijds vindt er versterking plaats van de sociale basis door de herkenbaarheid en toegankelijkheid te vergroten maar ook bestaande initiatieven en voorzieningen te verbinden en stimuleren. Anderzijds wordt de sociale basis verbreed door lichte ondersteuning vanuit de Wmo en de Jeugdwet te organiseren in de sociale basis.

Met deze doelstellingen wordt een sterk en breed sociaal fundament nagestreefd dat door alle inwoners als zodanig herkend en erkend wordt. Hierdoor is het mogelijk om zowel inhoudelijk als financieel alle inwoners passende hulp en ondersteuning te kunnen blijven bieden.



Lokale maatwerkdiensten Jeugdhulp
Deze opdracht betreft de inzet van ambulante begeleiding en behandeling (individueel of in groepsverband) in de jeugdhulp voor situaties waarin collectieve of lichte ondersteuning ontoereikend is.

De opdracht is bedoeld om passende hulp te organiseren voor jeugdigen met complexere of langdurige hulpvragen, waarbij er nauwe samenwerking plaatsvindt met de gemeentelijke toegang, de sociale basis en netwerkpartners. Ook hier is sprake van een transformatiedoelstelling: normaliseren waar mogelijk, intensiveren waar nodig.

Beide opdrachten zijn gegund in 2021 voor een periode van 3 jaar met de mogelijkheid tot eenmalige verlenging met 3 jaar. De opdrachten zijn per ingang 2024 verlengd voor een periode van 3 jaar.

1.3 Aanpak en werkwijze

Voor deze brede maatschappelijke evaluatie is gebruikgemaakt van meerdere bronnen en werkvormen. De combinatie van beleidsstukken, gesprekken en enquêtes maakt het mogelijk om ontwikkelingen en ervaringen vanuit verschillende perspectieven in samenhang te beschrijven.

Gebruikte bronnen
Gebruikt zijn beleidsdocumenten, aanbestedingsstukken, rapportages, monitoringsinformatie en gespreksverslagen. Daarnaast zijn enquêtes afgenomen onder inwoners (via het panel *Rheden Spreekt*) en onder netwerkpartners. De uitkomsten hiervan zijn benut als aanvulling op de documentanalyse en gesprekken. Deze combinatie geeft een breed en genuanceerd beeld van de uitvoering, de opbrengsten en de ontwikkelpunten. Een overzicht van geraadpleegde documenten staat in bijlage 4.1.

Gesprekspartners en participanten
Er zijn circa veertig betrokkenen gesproken uit beleid, uitvoering en de lokale gemeenschap. Het gaat om beleidsadviseurs en consulenten van de gemeente, beroepskrachten in de sociale basis (zoals dorpscoaches, klantcoaches en schoolmaatschappelijk werkers), jeugdhulpaanbieders, vrijwilligersorganisaties, inwonersinitiatieven en netwerkpartners zoals scholen, huisartsen, politie en woningcorporatie Vivare. In dit rapport worden verzamelentermen gebruikt zoals *beroepskrachten sociale basis*, *jeugdhulpaanbieders, buurtnetwerken* en *netwerkpartners*. De betekenis hiervan staat in bijlage 4.2. Gesprekken zijn gevoerd onder vertrouwelijkheid; respondenten worden daarom niet bij naam genoemd.

Analysemethodiek
De analyse is uitgevoerd langs zeven evaluatiethema's. Deze indeling bood houvast bij het ordenen van documenten en gesprekken en maakte vergelijking tussen perspectieven mogelijk. Er is gelet op terugkerende observaties en gedeelde signalen; individuele uitspraken zijn alleen opgenomen wanneer deze representatief of illustratief waren. Uitkomsten van *Rheden Spreekt* en aanvullende enquêtes zijn gebruikt ter aanvulling van de kwalitatieve gegevens. Daarnaast heeft de gemeente een dataset met jeugdhulpgegevens aangeleverd. Deze data is geanalyseerd maar liet geen significante relaties zien die bruikbaar waren voor verdere duiding in deze evaluatie.

1.4 Leeswijzer

Deze rapportage is thematisch opgebouwd aan de hand van zeven inhoudelijke thema's die richtinggevend zijn voor de uitvoering van beide opdrachten:

- **Thema 1 – Toegang en vindbaarheid**
  Hoe inwoners en verwijzers de weg naar ondersteuning vinden en of de ingangen duidelijk en herkenbaar zijn.
- **Thema 2 – Lichte ondersteuning en geïndiceerde hulp**
  De balans tussen steun in de sociale basis en geïndiceerde hulp, met de inzet zo licht mogelijk waar dat kan.
- **Thema 3 – Samenwerking en integraliteit**
  Hoe organisaties, gemeente en netwerken samenwerken rond inwoners en gezinnen, en of ondersteuning als samenhangend geheel wordt ervaren.
- **Thema 4 – Preventie en vroegsignalering**
  Hoe beginnende zorgen tijdig worden herkend en opgepakt, zodat problemen minder snel verzwaren.
- **Thema 5 – Rol van inwoners en gemeenschappen**
  Hoe de opdrachten bijdragen aan de manier waarop inwoners, vrijwilligers en lokale netwerken elkaar ondersteunen en samenredzaamheid versterken.
- **Thema 6 – Ervaringen en opbrengsten van ondersteuning**
  Hoe inwoners en gezinnen de effecten van ondersteuning ervaren en of deze merkbaar verschil maken in het dagelijks leven.
- **Thema 7 – Financiële inrichting en werkwijze**
  Hoe de gekozen financieringsvorm en werkafspraken uitpakken in de praktijk van de sociale basis en jeugdhulp.

Elk thema kent dezelfde opbouw:

1. **Belangrijkste uitkomsten** – kernbevindingen op basis van documenten, enquêtes en gesprekken.
2. **Beleidsmatige relevantie van het thema** – uitgangspunten uit koersdocumenten, beleidsplannen en aanbestedingsstukken.
3. **Bevindingen uit documentanalyse** – resultaten uit monitoringsrapportages, evaluaties en metingen. (Zie bijlage 4.1 voor een volledig overzicht van documenten.)
4. **Inzichten vanuit betrokkenen** – samenvatting van ervaringen en perspectieven van inwoners, vrijwilligers, beroepskrachten, netwerkpartners en gemeente.
5. **Conclusie** – weergave van opbrengsten en aandachtspunten, met zowel sterke kanten als ontwikkelpunten.

2. Thematische analyse

2.1 Thema 1 – Toegang en vindbaarheid

Dit thema gaat over hoe inwoners de weg vinden naar ondersteuning. Het richt zich op de zichtbaarheid en herkenbaarheid van de sociale basis en de jeugdhulp, en op de vraag hoe inwoners vanuit elke ingang naar passende ondersteuning worden geleid.

2.1.1 Belangrijkste uitkomsten

De afspraken en doelen zijn gebaseerd op aanbestedingsstukken en beleidsstukken. De bevindingen komen uit documenten, enquêtes en gesprekken.



Versterken sociale basis

Doelen en afspraken	Bevindingen
De sociale basis functioneert als eerste aanspreekpunt voor hulpvragen.	Uit de *Wmo 5-meting 2025* blijkt dat inwoners beter de weg weten te vinden naar voorzieningen zoals dorpshuizen en laagdrempelige activiteiten. (Moventem2, 2025). Uit *Opiniepijlers 2023* blijkt dat inwoners de gastvrijheid en laagdrempeligheid van voorzieningen waarderen. Inwoners geven daarbij aan dat het vinden van de juiste route en het goed formuleren van de hulpvraag lastig kan zijn, waardoor het proces meer tijd kost dan gewenst. Uit de gesprekken met dorpshuizen, klantcoaches van Incluzio en lokale partners komt naar voren dat de sociale basis als eerste ingang vooral zichtbaar is in Velp en Dieren. In Rheden ervaren zij dat inwoners minder vanzelf naar dorpshuizen toekomen en vaker via signalen van buren, vrijwilligers of consulenten in beeld komen.
De ondersteuning is laagdrempelig en dichtbij georganiseerd.	Uit de *Jaarrapportage Incluzio 2024* blijkt dat dorps- en buurthuizen, verenigingen en vrijwilligers zorgen voor korte lijnen tussen inwoners, vrijwilligers en beroepskrachten en daarmee voor goede bereikbaarheid. Inwoners waarderen daarbij vooral de gastvrije en informele sfeer van laagdrempelige ontmoetingsplekken (gesprekken dorpskernen, adviesraad). In de gesprekken met beroepskrachten sociale basis wordt genoemd dat het combineren van inzet door vrijwilligers en beroepskrachten de toegankelijkheid verder versterkt.

Beroepskrachten zijn actief aanwezig in de wijk en maken verbinding met netwerken.	Volgens de *Jaarrapportage Incluzio 2024* is Incluzio zichtbaar aanwezig in dorps- en buurthuizen in alle kernen. Inwoners en vrijwilligers benoemen in gesprekken dat vaste contactpersonen bijdragen aan vertrouwen en continuïteit. Netwerkpartners waarderen de samenwerking, maar signaleren ook dat eigenaarschap bij inwoners verder versterkt kan worden; veel activiteiten leunen nog sterk op de inzet van Incluzio. Vanuit Incluzio wordt hierbij aangegeven dat zij soms (tijdelijk) initiatieven zelf opstarten, bijvoorbeeld om snel op signalen te reageren of wanneer capaciteit bij inwoners (nog) ontbreekt. Beroepskrachten in de sociale basis werken wijkgericht en stemmen onderling goed af, vaste contactpersonen zijn belangrijk. Samenwerking met bewonersinitiatieven kan verder worden versterkt om eigenaarschap meer bij de gemeenschap te leggen.
De toegang is begrijpelijk en eenvoudig voor inwoners.	Uit Opiniepijlers 2023 blijkt dat het formuleren van een hulpvraag vaak lastig is: inwoners twijfelen welke steun zij nodig hebben, bij wie ze moeten zijn of wachten bewust af. Trots of zorgen over kosten spelen soms mee. Gemeentelijke consulenten, praktijkondersteuners en vrijwilligers bevestigen dat dit tot vertraging en frustratie kan leiden. Vooral jongeren en inwoners met beperkte taal- of digitale vaardigheden vinden de weg minder makkelijk en hebben extra ondersteuning nodig. Daarmee blijkt de toegang in de praktijk niet voor iedereen even eenvoudig.

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

Doelen en afspraken	**Bevindingen**
De jeugdhulp is laagdrempelig en nabij georganiseerd.	Uit de *Memo verlenging opdrachten 2022* blijkt dat verwijzers zoals huisartsen, scholen en jeugdbeschermers de lokale jeugdhulp goed weten te vinden. Het *Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2024* laat zien dat een meerderheid van de ouders wist waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Gesprekken met consulenten bevestigen dat de vindbaarheid voor inwoners verbeterd is, maar dat niet alle gezinnen de weg vanzelfsprekend kennen. Vooral voor jongeren zelf is de toegang minder herkenbaar, omdat zij minder snel aankloppen bij de bestaande ingangen.

Jeugdhulpaanbieders zorgen voor een herkenbare en toegankelijke ingang tot de jeugdhulp, zodat verwijzers en inwoners weten waar zij terecht kunnen.	Volgens jeugdconsulenten en beroepskrachten sociale basis is er duidelijkheid in wie waar verantwoordelijk voor is, waardoor verwijzers en inwoners doorgaans snel bij de juiste aanbieder uitkomen. Ouders geven in het *CEO Jeugd 2024* aan dat zij de weg naar hulp meestal goed kunnen vinden, maar dat de informatievoorziening niet voor iedereen even duidelijk is. Netwerkpartners signaleren dat gezinnen met beperkte taal- of digitale vaardigheden minder goed bereikt worden, waardoor voor hen de ingang minder toegankelijk is.

Toelichting en aandachtspunten

Ondanks de inzet op informatiepunten, websites en andere kanalen blijft het voor een deel van de inwoners lastig om de weg te vinden. Vooral wie moeite heeft met het formuleren van een hulpvraag of minder mensen om zich heen heeft, komt niet altijd vanzelf in beeld. Beroepskrachten sociale basis spelen hier een belangrijke rol door signalen vroeg op te vangen en inwoners verder te helpen. Vrijwilligers zien vaak om naar mensen in hun omgeving en kunnen zo bijdragen dat inwoners eerder steun vinden.

Beroepskrachten sociale basis en jeugdconsulenten zien dat de samenwerking tussen organisaties beter wordt, waardoor inwoners sneller bij de juiste ondersteuning terechtkomen. Zij geven wel aan dat veel wisselingen van personeel de continuïteit in dit proces kwetsbaar maken.

Jeugdhulpaanbieders en enkele netwerkpartners, zoals scholen en verenigingen, benadrukken dat goede afstemming helpt om inwoners niet te laten verdwalen. Concreet noemen zij samen situaties analyseren, zorgen voor een warme overdracht en duidelijke terugkoppeling. Dit maakt de toegang overzichtelijker en vergroot de kans dat inwoners passende ondersteuning krijgen.

2.1.2 Beleidsmatige relevantie van het thema

Voor beide opdrachten geldt dat ondersteuning herkenbaar, toegankelijk en zonder onnodige drempels beschikbaar moet zijn. Het *Koersdocument Samenleven* benadrukt laagdrempeligheid als uitgangspunt, terwijl het beleidskader *Meedoen* benadrukt dat tijdige en toegankelijke hulp cruciaal is om eigen kracht te versterken en zwaardere zorg te voorkomen.

Binnen de opdracht *Versterken Sociale Basis* betekent dit dat inwoners in hun eigen leefomgeving terecht moeten kunnen voor hulp en ondersteuning in de buurt die aansluit bij de behoefte van de inwoners. Voor de opdracht *Lokale Maatwerkdiensten Jeugd* geldt dat jeugdhulp nabij, bereikbaar en overzichtelijk georganiseerd moet zijn, zodat gezinnen niet verdwalen tussen verschillende loketten.

Het *Transformatieplan 2.0* legt daarbij in het bijzonder de nadruk op het vereenvoudigen van toegangsroutes en het verbeteren van de vindbaarheid.

2.1.3 Bevindingen uit documentanalyse

Deze bevindingen zijn gebaseerd op beleidsstukken, rapportages en metingen. Een overzicht van de geraadpleegde documenten is opgenomen in bijlage 4.1.



Versterken sociale basis

- Uit de Wmo 5-meting 2025 (Moventem) blijkt dat inwoners voorzieningen zoals dorpshuizen en bibliotheek (beide ruim 60%) breed weten te vinden. Ook MVT wordt door 41% van de inwoners genoemd. Vergeleken met de vorige meting is de bekendheid van alle voorzieningen toegenomen, met de sterkste groei bij de informatiepunten van Incluzio en het schoolmaatschappelijk werk.
- Door deze toegenomen bekendheid van de initiatieven worden meer inwoners toegeleid naar de sociale basis, conform het Rhedens model. Dit beeld komt ook terug in de jaarrapportages van Incluzio, waar de rol van vaste inlooppunten, klantcoaches en groepsactiviteiten duidelijk wordt genoemd (Jaarrapportage Incluzio 2022/2023/2024).
- Toegang wordt in dorpen met actieve netwerken als laagdrempelig ervaren; in andere wijken is dit minder vanzelfsprekend (Jaarrapportage Incluzio 2024; Memo verlenging 2022).
- Uit de Wmo 5-meting 2025 (Moventem) blijkt dat twee derde van de inwoners die ondersteuning nodig heeft, weet waar zij deze kan aanvragen.



Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- Ouders en jeugdigen beoordelen het eerste contact en de bereikbaarheid van jeugdhulp overwegend positief (CEO Jeugd 2024).
- De snelheid van hulp na de eerste vraag blijft een aandachtspunt: 38% ervaart snelle hulp, waar dit aandeel in eerdere jaren hoger lag (CEO Jeugd 2024).
- Bekendheid met cliëntondersteuning is beperkt (18%), wat duidt op een verbeterpunt in de zichtbaarheid van dit aanbod (CEO Jeugd 2024).

2.1.4 Inzichten vanuit betrokkenen

Deze inzichten zijn gebaseerd op interviews, ronde tafels en enquêtes met inwoners, vrijwilligers, beroepskrachten, netwerkpartners en gemeente.



Versterken sociale basis

- Inwoners waarderen de nabijheid en gastvrije sfeer van ontmoetingsplekken zoals dorpshuizen en bibliotheken. Deze dragen bij aan laagdrempelige toegang, al blijft bereik van jongeren, mensen met taalachterstanden en inwoners zonder netwerk lastig.
- Vrijwilligers en beroepskrachten sociale basis signaleren dat veel hulpvragen via familie of bekenden in beeld komen. Familie, buren en andere naasten spelen vaak een sleutelrol als wegwijzer. Zonder netwerk blijft een deel van de inwoners buiten beeld.
- Dorpen en wijken verschillen in samenredzaamheid. In Dieren Stenfert heeft de integrale wijkaanpak geleid tot meer onderlinge betrokkenheid, terwijl in andere kernen aansluiting minder vanzelfsprekend is.
- Inwoners en beroepskrachten waarderen vooral de nabijheid en de informele sfeer in de sociale basis, die de toegankelijkheid versterken. Het combineren van inzet van beroepskrachten en vrijwilligers wordt positief genoemd, al is dit nog afhankelijk van beschikbaarheid. Bereikbaarheid van ondersteuning buiten kantooruren wordt in de gesprekken juist als aandachtspunt genoemd, omdat dit nog niet altijd mogelijk is.



Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- Beroepskrachten ervaren dat triage en gezamenlijke casusbesprekingen bijdragen aan betere toeleiding en passende inzet, maar dat structurele borging en voldoende capaciteit ontbreken.
- Scholen en huisartsen signaleren een groei van hulpvragen, vooral rond psychische problematiek. Wachtlijsten maken dat in sommige gevallen lichte zorgvragen verergeren tot zwaardere problematiek.
- De aansluiting tussen jeugdhulp, Wmo en sociale basis verloopt nog niet soepel, vooral bij de overgang naar volwassenheid. Ouders en jeugdigen ervaren de routes soms als versnipperd.

2.1.5 Conclusie

De toegang tot ondersteuning in Rheden is de afgelopen jaren zichtbaarder en laagdrempeliger geworden. Inwoners weten voorzieningen zoals dorpshuizen en inloopactiviteiten beter te vinden en waarderen de gastvrije sfeer en nabijheid. Ook verwijzers, zoals scholen en huisartsen, geven aan dat de weg naar jeugdhulp – zowel in de sociale basis als met indicatie - duidelijker en toegankelijker is geworden.

Niet alle inwoners vinden echter vanzelf de weg. Vooral jongeren en mensen met beperkte taal- of digitale vaardigheden hebben hier meer ondersteuning bij nodig. Vrijwilligers en klantcoaches spelen een belangrijke rol door signalen vroeg op te vangen en inwoners verder te helpen.

Inwoners ervaren de samenwerking van vrijwilligers en vaste contactpersonen als waardevol. Zij versterken vertrouwen, zorgen voor korte lijnen en dragen eraan bij dat inwoners de ondersteuning beter weten te vinden.

2.2 Thema 2 – Lichte ondersteuning en geïndiceerde hulp

Dit thema gaat over de balans tussen lichte ondersteuning in de sociale basis en geïndiceerde hulp. Het richt zich op de mogelijkheden om vragen zo vroeg en licht mogelijk te beantwoorden, en alleen zwaardere hulp in te zetten wanneer dat nodig is.

2.2.1 Belangrijkste uitkomsten

De afspraken en doelen zijn gebaseerd op aanbestedingsstukken en beleidsstukken. De bevindingen komen uit documenten, enquêtes en gesprekken.

Versterken sociale basis

Doelen en afspraken	Bevindingen
Lichte Wmo ondersteuning wordt verplaatst naar de sociale basis.	Voorzieningen in de sociale basis zijn laagdrempelig en zonder formele drempels toegankelijk. Cijfers laten zien dat het aantal cliënten met een Wmo-indicatie in de periode 2021–2024 is gestegen van 3.095 (eerste helft 2021) naar 3.610 (tweede helft 2024)[1].

[1] waarstaatjegemeente.nl

	Deze groei volgt de landelijke trend en hangt vooral samen met vergrijzing: een derde van de 75-plussers maakt gebruik van Wmo-ondersteuning. Opvallend is dat het aantal inwoners met Wmo-ondersteuning in Rheden, ondanks de stijging, verhoudingsgewijs lager ligt dan in vergelijkbare gemeenten. Uit de *Jaarrapportage Incluzio 2024* blijkt dat het aantal bezoekers en de aantallen bijeenkomsten met ongeveer 100% zijn toegenomen in dezelfde periode. Daarmee wordt zichtbaar dat naast de stijging in Wmo-indicaties ook de sociale basis nadrukkelijk groeit. Dit wijst erop dat de beweging naar lichtere vormen van ondersteuning steeds meer zichtbaar wordt. Medewerkers van Incluzio met ervaring als Wmo-consulent vóór deze opdracht bevestigen dit, en geven aan dat het aanbod van Incluzio in veel gevallen voorkomt dat zwaardere Wmo-voorzieningen nodig zijn. Zij merken ook dat inwoners vaker openstaan voor andere oplossingen.
Lichte jeugdhulp wordt verplaatst naar de sociale basis.	Uit de *Jaarrapportage Incluzio 2024* blijkt dat in alle dorpskernen wekelijks inloopactiviteiten worden georganiseerd, zoals Second House voor kinderen tot 12 jaar en de Jongereninloop voor jongeren vanaf 12 jaar. Jongeren die hebben deelgenomen aan een activiteit waarderen deze met een hoog rapportcijfer (9,3). Incluzio beschrijft daarnaast dat er sinds 2024 meer ‘outreachend’ gewerkt wordt: op signalen van scholen, politie en handhaving is het jongerenwerk zichtbaar de wijken in gegaan om jongeren te bereiken en problematiek gericht aan te pakken. Incluzio meldt ook dat in 2024 niet de volledige bezetting van het jongerenwerkteam op orde was, waardoor het organiseren van activiteiten tijdelijk beperkter was. Met name de inlopen in Dieren hebben hierdoor enige tijd stilgelegen. Consulenten, vrijwilligers en praktijkondersteuners geven aan dat activiteiten soms niet doorgaan door te lage deelname of op ongunstige tijden plaatsvinden. Zij zien daarnaast behoefte aan meer eigentijdse, buiten schooltijd beschikbare activiteiten. Ook zien netwerkpartners dat het jeugdwerk sterk leunt op door Incluzio georganiseerde activiteiten en dat de aansluiting bij of het ontstaan van initiatieven van inwoners zelf beperkt blijft. Uit Opiniepijlers komt naar voren dat jongeren aangeven eerder deel te willen nemen als er een aantrekkelijke sfeer of “vibe” is, bijvoorbeeld bij sport- en muziekevenementen.

De sociale basis signaleert tijdig en verbindt met Wmo en jeugdhulp wanneer zwaardere ondersteuning nodig is.	In gesprekken met vrijwilligers en beroepskrachten van Incluzio is benoemd dat signalen vaak tijdens activiteiten of inloopmomenten in beeld komen en vervolgens worden doorgegeven aan consulenten. De afstemming verloopt via korte lijnen: bij de Wmo rechtstreeks tussen consulenten en Incluzio, en bij de jeugdhulp via structurele triage-overleggen tussen jeugdhulpaanbieders, Incluzio en de gemeentelijke toegang. Al deze partijen geven aan dat het gezamenlijk bespreken van casussen leidt tot snellere en beter passende doorgeleiding. In 2024 ontving 95% van de inwoners die zich bij Incluzio meldden passende begeleiding binnen de sociale basis; in de overige gevallen is in overleg met de gemeentelijke toegang bepaald welke specialistische zorg nodig was en welke ondersteuning kon doorlopen vanuit de sociale basis (Jaarrapportage Incluzio 2024).
Schoolmaatschappelijk werk is bij de verlenging van 2022 uitgebreid in de sociale basis vanwege de gevolgen van corona voor scholieren.	Volgens de *Memo verlenging 2022* is na corona de inzet uitgebreid om jongeren beter te kunnen ondersteunen. Schoolmaatschappelijk werkers geven aan dat hun aanwezigheid op scholen drempels verlaagt en vertrouwen vergroot, waardoor signalen eerder zichtbaar worden. Scholen waar schoolmaatschappelijk werkers actief zijn bevestigen dit, maar op andere scholen is deze verbinding nog niet gemaakt; zij geven aan hier geen behoefte aan te hebben omdat zij zelf interne ondersteuning inzetten. Consulenten en jongerenwerkers zien schoolmaatschappelijk werk als waardevolle ingang, maar merken dat signalen op scholen zonder deze inzet minder snel worden doorgezet naar passende ondersteuning.

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

Doelen en afspraken	**Bevindingen**
Jeugdhulp volgt het principe *matched care*: licht waar het kan, zwaar als het moet.	In de gesprekken is aangegeven dat het streven naar matched care in de praktijk niet altijd vanzelf gaat. Het onderscheid tussen lichte en zware problematiek wordt door Incluzio en de jeugdhulpaanbieders verschillend gemaakt. Consulenten noemen dat wachttijden en beperkte capaciteit ertoe kunnen leiden dat hulp soms zwaarder wordt ingezet of juist later start. Jeugdhulpaanbieders ervaren dat gezinnen soms jeugdhulp krijgen terwijl lichte ondersteuning bedoeld was, of juist andersom.

	Volgens jeugdhulpaanbieders hangt dit samen met onbekendheid met elkaars aanbod en een verschillend beeld van wat bij de sociale basis hoort en wat bij jeugdhulp. Incluzio herkent dat die afbakening in de praktijk verschillend wordt gemaakt.
Jeugdhulpaanbieders werken samen met de sociale basis en collectieve voorzieningen om de inzet van geïndiceerde hulp te beperken.	De lichte ondersteuning voor jeugd wordt vooral door Incluzio georganiseerd; initiatieven van inwoners zelf zijn beperkt. Jeugdhulpaanbieders vinden overdracht soms lastig, omdat zij ervaren dat Incluzio de zwaarte van hulpvragen anders inschat. Incluzio geeft aan dat dit samenhangt met hun opdracht, die vanuit de gemeente duidelijk is afgebakend tussen ondersteuning in de sociale basis en hulp in de jeugdketen. Volgens Incluzio gaat het vaak om grensgevallen die expliciete triage vragen met consulenten en aanbieders. Daarnaast is hun aanpak nadrukkelijk gebaseerd op normaliseren en het versterken van eigen kracht en netwerk**.** Dat kan door verwijzende jeugdhulpaanbieders ervaren worden als “niet oppakken”, terwijl het past bij hun opdracht en werkwijze. Hun keuze voor collectieve activiteiten is onderdeel van de opdracht: lichte ondersteuning moet zoveel mogelijk dichtbij en in groepsverband plaatsvinden. Als dat niet past, volgt individuele ondersteuning. Incluzio benadrukt dat de afbouw van geïndiceerde zorg extra druk legt op de sociale basis, waardoor de afbakening tussen lichte en zwaardere hulp steeds onderwerp van gesprek blijft.

Toelichting en aandachtspunten

Jeugdhulpaanbieders en Incluzio zien kansen om tijdelijk meer casussen gezamenlijk te beoordelen. Dit helpt om van elkaar te leren hoe inschattingen het beste gemaakt kunnen worden en om lichtere inzet vaker mogelijk te maken. In de gesprekken met vrijwilligers is genoemd dat hun betrokkenheid bij overleggen over lokale ondersteuning of hulpvragen kan bijdragen aan een vollediger beeld en een gevoel van gelijkwaardigheid. Tegelijkertijd wordt erkend dat dit vanwege privacy en vertrouwelijkheid niet eenvoudig te organiseren is.

2.2.2 Beleidsmatige relevantie van het thema

Binnen beide opdrachten is de wens uitgesproken dat hulpvragen zoveel mogelijk opgepakt kunnen worden in de sociale basis. Het uitgangspunt is dat inwoners niet alleen ondersteuning ontvangen, maar idealiter ook actief deel uitmaken van de sociale basis en daarmee bijdragen aan netwerken

voor anderen. Algemene voorzieningen, (eigen) netwerken en activiteiten in groepsverband vormen de basis van ondersteuning. Geïndiceerde hulp komt in beeld wanneer lichtere vormen niet toereikend zijn, en wordt zoveel mogelijk tijdelijk en aanvullend ingezet in verbinding met de sociale basis.

Voor de sociale basis is vastgelegd dat ondersteuning zoveel mogelijk in de leefwereld van inwoners wordt georganiseerd, met nadruk op samenredzaamheid en eigen kracht (Transformatieplan 2.0). Voor jeugdhulp geldt het principe *matched care*: zo licht als mogelijk, zo intensief als nodig. Het Koersdocument Samenleven en het beleidskader *Meedoen* benadrukken dat jeugdhulp aanvullend moet zijn op wat ouders, school, buurt en samenleving zelf bieden, en niet vervangend.

2.2.3 Bevindingen uit documentanalyse

Deze bevindingen zijn gebaseerd op beleidsstukken, rapportages en metingen. Een overzicht van de geraadpleegde documenten is opgenomen in bijlage 4.1.

Versterken sociale basis

- Het aantal deelnemers aan ontmoetingsactiviteiten en open inlopen is in 2024 met 10% gestegen ten opzichte van 2023 (Jaarrapportage Incluzio 2024).
- Het collectieve aanbod van Incluzio is verder uitgebreid: het aantal activiteiten groeide van 91 in 2023 naar 105 in 2024, en het aantal deelnemers nam toe van 6.792 naar 9.400 (Jaarrapportage Incluzio 2024).
- De transformatie naar meer collectieve ondersteuning is duidelijk zichtbaar in het aanbod voor volwassenen: het aantal groepsactiviteiten steeg van 35 in 2023 naar 60 in 2024, goed voor 1.059 bijeenkomsten (687 in 2023). Het aantal deelnemers groeide in dezelfde periode met 72%, van 5.812 naar 10.010 (Jaarrapportage Incluzio 2024).
- In 2024 ontving 95% van de inwoners die zich bij Incluzio meldden passende begeleiding binnen de sociale basis. In de overige gevallen is, in overleg met de gemeentelijke toegang, onderzocht welke specialistische zorg nodig was en welke ondersteuning vanuit de sociale basis kon blijven doorlopen (Jaarrapportage Incluzio 2024).
- In alle drie de dorpskernen zijn vaste jeugdactiviteiten georganiseerd, zoals Second House (voor kinderen tot 12 jaar) en Jongereninloop (vanaf 12 jaar). Deze activiteiten sluiten aan bij de lokale context en vinden wekelijks plaats in Velp, Rheden en Dieren (Jaarrapportage Incluzio 2024).
- De waardering voor de jeugdactiviteiten is hoog: kinderen en jongeren gaven de inlopen in 2024 gemiddeld een 9,3 (Jaarrapportage Incluzio 2024).
- Jongeren geven in Opiniepijlers aan dat zij meer gestimuleerd willen worden tot interactie. Deelname komt volgens hen vooral op gang wanneer er aantrekkelijke activiteiten of evenementen worden georganiseerd, zoals sport- en spelevenementen of muziekbijeenkomsten (Opiniepijlers 2023).

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- Uit gemeentelijke data blijkt dat het aantal jeugdigen met jeugdhulp binnen deze opdracht in de periode 2022–2024 met 5% is gedaald ten opzichte van 2022. Deze daling sluit aan bij de ingezette koers om hulpvragen waar mogelijk in de sociale basis op te pakken en te normaliseren (bron: data gemeente Rheden).

2.2.4 Inzichten vanuit betrokkenen

Deze inzichten zijn gebaseerd op interviews, ronde tafels en enquêtes met inwoners, vrijwilligers, beroepskrachten, netwerkpartners en gemeente.

Versterken sociale basis

- Inwoners ervaren het aanbod van laagdrempelige voorzieningen als voldoende. De samenwerking tussen organisaties wordt positief beoordeeld; overlap in aanbod wordt niet als probleem gezien maar als kans om beter aan te sluiten bij uiteenlopende wensen.
- In Dieren Stenfert heeft een andere aanpak geleid tot meer onderlinge betrokkenheid en betere vindbaarheid van lichte ondersteuning.
- Consulenten, vrijwilligers en praktijkondersteuners (POH) geven aan dat het aanbod voor jongeren beperkt is en vaak niet goed aansluit bij hun leefwereld. Zij zien behoefte aan eigentijdse activiteiten die ook buiten schooltijd beschikbaar zijn. Daarnaast signaleren zij dat het jeugdwerk vooral bestaat uit activiteiten die door Incluzio zelf worden georganiseerd.
- Bepaalde groepen inwoners blijven lastig te bereiken, zoals jongeren, mensen met beperkte taalvaardigheid en ouderen met lichamelijke of cognitieve beperkingen. Voor hen is aansluiting bij collectieve voorzieningen minder vanzelfsprekend, onder meer door beperkte toegankelijkheid van informatie, fysieke drempels of een aanbod dat onvoldoende aansluit bij hun leefwereld.
- Incluzio geeft aan dat er bewust een grens is tussen ondersteuning in de sociale basis en geïndiceerde hulp. Zij bieden ondersteuning, geen hulp. Zij geven aan dat bepaalde casussen daarom niet door hen worden opgepakt.
- Casussen die precies op de grens liggen vragen volgens Incluzio om expliciete triage in overleg met jeugdconsulenten en jeugdhulpaanbieders, omdat niet alles via de sociale basis kan worden opgevangen.
- Medewerkers van Incluzio die eerder als Wmo-consulent bij de gemeente werkten, zien dat hun huidige aanbod veel situaties opvangt die anders zeker tot een Wmo-indicatie hadden geleid. In hun nieuwe rol ervaren zij meer ruimte om samen met inwoners naar andere oplossingen te kijken. Zij merken dat inwoners daar ook vaker voor openstaan, terwijl het gesprek vanuit de vroegere rol als consulent meestal direct gericht was op het aanvragen van een voorziening.

- Incluzio benoemt dat wachtlijsten voor individuele begeleiding van klantcoaches van Incluzio en personeelskrapte ertoe leiden dat vaker groepsaanbod wordt ingezet in plaats van individuele begeleiding. Daardoor kan een individuele vraag soms niet direct worden opgepakt.
- Incluzio geeft aan dat normaliseren en het versterken van eigen kracht en netwerk centraal staan in hun werkwijze. Voor verwijzende partijen kan dit overkomen als “niet oppakken”, maar Incluzio benoemt dat dit past bij hun opdracht en werkwijze.
- Incluzio ervaart dat de verminderde inzet van geïndiceerde zorg extra druk legt op de sociale basis. Volgens hen kan niet alle extra instroom daar landen, waardoor de vraag “wat hoort waar” steeds opnieuw besproken moet worden.



Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- Het principe van afbouwen naar lichtere zorg verloopt wisselend. Wanneer dit niet goed lukt keren gezinnen terug met dezelfde of soms zelfs zwaardere problematiek, waardoor jeugdhulpaanbieders, en ook Incluzio, terughoudender zijn geworden.
- De overdracht van lichte zorg naar Incluzio vraagt om goede afstemming. Jeugdhulpaanbieders geven aan dat zij verschillend kijken naar de zwaarte van zorg, waardoor de overgang naar lichtere vormen van ondersteuning niet altijd vanzelfsprekend verloopt.
- Over de scheidslijn tussen sociale basis en jeugdhulp bestaan verschillende perspectieven. Soms ontvangen gezinnen jeugdhulp waar lichte ondersteuning ook mogelijk zou zijn. Beroepskrachten sociale basis en jeugdhulp zien kansen in pilots met gezamenlijke beoordeling en overleg bij de start van hulp of ondersteuning.
- Jeugdhulpaanbieders geven aan dat bij inwoners met een licht verstandelijke beperking of complexe gezinssituaties (zoals vechtscheidingen) lichte ondersteuning vaak niet toereikend is; problemen zijn te acuut of complex.
- Jeugdhulpaanbieders geven aan te merken dat de druk op gezinnen is toegenomen: beide ouders werken vaker, er zijn hoge verwachtingen vanuit school en omgeving, en er is minder ruimte om tijdig zelf oplossingen te vinden. Daardoor ontstaan sneller meervoudige of langdurige hulpvragen.
- Consulenten ervaren dat er nog onduidelijkheid is hun verantwoordelijkheid en tot waar die loopt. De uitdaging zit met name in de overgang 18-/18+.

2.2.5 Conclusie

De overgang tussen lichte ondersteuning en geïndiceerde jeugdhulp verloopt in de praktijk niet altijd soepel. Jeugdhulpaanbieders en Incluzio geven aan dat het inschatten van welke situatie lichte of zwaardere ondersteuning nodig heeft soms verschillende uitkomsten geeft.

Incluzio benadrukt dat hun opdracht ligt in het bieden van ondersteuning in de sociale basis. Zij hebben een werkwijze die gericht is op normaliseren en het versterken van eigen kracht en netwerk. Die benadering vraagt om een andere manier van werken dan sommige verwijzers gewend zijn, en wordt niet altijd hetzelfde geïnterpreteerd. De keuze om groepsgerichte activiteiten voorop te stellen sluit aan bij de opdracht om lichte ondersteuning dichtbij en collectief te organiseren. Wanneer individuele begeleiding beter past, wordt dit in overleg geboden. Dat vraagt echter voortdurend afstemming over rollen en grenzen, zeker in tijden van beperkte capaciteit.

Zowel Incluzio als jeugdhulpaanbieders benoemen dat er sprake is van druk in het systeem. De afbouw van geïndiceerde zorg zorgt voor een grotere instroom in de sociale basis, terwijl de toenemende druk op gezinnen leidt tot meer en complexere hulpvragen. Partijen zien gezamenlijk dat verdere afstemming aan de voorkant kan helpen om beter aan te sluiten op de ondersteuningsbehoefte van gezinnen.

2.3 Thema 3 – Samenwerking en integraliteit

Dit thema gaat over hoe partijen samenwerken rondom inwoners en gezinnen. Het richt zich op de samenhang tussen organisaties en domeinen, en op de vraag of inwoners ondersteuning ervaren als één geheel in plaats van losse trajecten.

2.3.1 Belangrijkste uitkomsten

De afspraken en doelen zijn gebaseerd op aanbestedingsstukken en beleidsstukken. De bevindingen komen uit documenten, enquêtes en gesprekken.

Versterken sociale basis

Doelen en afspraken	Bevindingen
De opdrachtnemer stelt samen met lokale partners wijkgerichte uitvoeringsplannen op en voert deze uit.	Uit de *Jaarrapportage Incluzio 2024* blijkt dat in kernen waar plannen gezamenlijk zijn opgesteld, zoals Dieren, partners elkaar beter weten te vinden en activiteiten beter op elkaar aansluiten. In gesprekken met dorpshuizen en vrijwilligers is genoemd dat dit minder vanzelfsprekend lukt in Velp en De Steeg, waar meer afstemming nodig blijft.
De gemeente heeft de versterking van de sociale basis als integrale opdracht belegd bij één hoofdaanbieder (Incluzio) met als doel meer samenhang en herkenbaarheid.	Inwoners en organisaties noemden in de gesprekken dat de keuze voor één hoofdaanbieder overzicht en herkenbaarheid geeft. Incluzio wordt vaak als verbindende partij gezien door hun actieve aanwezigheid. Vrijwilligers en lokale partners merken dat de samenwerking sterk afhankelijk is van hoe medewerkers van Incluzio het contact vormgeven: de één doet dit actief en uitnodigend terwijl de ander minder zichtbaar is. Zij zien kansen in meer gestructureerde overlegmomenten en in een grotere zichtbaarheid van Incluzio bij activiteiten in de kernen. Huisartsen geven aan regelmatig te verwijzen naar de sociale basis. Zij voegden daaraan toe dat het niet altijd duidelijk is of en door wie de casus op is gepakt of wie de regie houdt, waardoor samenwerken soms lastig is. Welzijn op Recept werd door verwijzers genoemd als een positieve ontwikkeling die het contact met het sociaal domein versterkt.
Samenwerking met en tussen bewonersinitiatieven en vrijwilligersorganisaties wordt structureel ondersteund.	In de gesprekken werden positieve voorbeelden genoemd van samenwerking. In de financiële hulpverlening wordt samengewerkt met vrijwilligers tijdens tweemaandelijkse kennis overleggen. Ook op andere thema's zijn er overlegvormen waar organisaties en vrijwilligers elkaar ontmoeten. Dit wordt gezien als waardevol ketenoverleg. Samenwerking verloopt echter niet overal vanzelfsprekend. Uit Opiniepijlers 2023 en gesprekken met vrijwilligers en de gemeente kwam naar voren dat Incluzio veel activiteiten zelf organiseert, wat niet altijd aansluit bij de bedoeling van de opdracht om bestaande netwerken met inwoners te versterken.

Gemeente als partner in samenwerking.	Incluzio ervaart de samenwerking met de gemeente positief, maar soms is het lastig door personele wisselingen en daarop volgend minder structureel overleg en afstemming. Verloop leidde daarnaast tot vertraging, bijvoorbeeld bij wachtlijsten of wanneer nieuwe medewerkers nog niet ingewerkt waren. Zij pleiten voor structurele versterking en zien kansen voor een grotere rol van jeugdconsulenten in de sociale basis. Incluzio geeft aan dat de lastige overgang naar deze nieuwe manier van werken het vertrouwen heeft beschadigd en dat dit nog steeds merkbaar is. Dorpshuizen, vrijwilligers en netwerkpartners waarderen de verbindende rol van de gemeente, maar merken dat deze niet altijd consistent wordt ingevuld door beperkte capaciteit. De gemeente zelf geeft aan dat hun voorkeur heeft dat partners vaker onderling het initiatief mogen nemen, met de gemeente beschikbaar om aan te sluiten waar nodig.

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

Doelen en afspraken	**Bevindingen**
Er is bewust gekozen voor een beperkt aantal jeugdhulpaanbieders om samenhang te versterken en korte lijnen te creëren.	De *Memo verlenging opdrachten 2022* licht toe dat de keuze voor een beperkte aantal aanbieders, leidt tot meer overzicht en nauwere samenwerking. De gecontracteerde partijen bevestigden in de gesprekken dat dit in de praktijk leidt tot korte lijnen en beter contact, en dat de samenwerking nog steeds verder verbeterd. Jeugdconsulenten gaven aan dat het makkelijker schakelt en dat zij de jeugdhulpaanbieders beter kennen. Ook contractmanagement benadrukte dat de samenwerking overzichtelijker is doordat steeds dezelfde partijen aan tafel zitten.
Samenwerking met gemeente en Team Toegang.	Jeugdhulpaanbieders omschrijven de samenwerking met de gemeente als betrokken, open, eerlijk en toegankelijk; beleidsadviseurs en contractmanagers zijn volgens hen goed bereikbaar en denken mee. De samenwerking met Team Toegang verliep in een eerdere periode moeizaam door capaciteitsgebrek als gevolg van verloop en ziekte van personeel.

	De hoge werkvoorraad, wachtlijsten en beperkte bereikbaarheid hadden vertraging tot gevolg. Hierdoor ontstonden er meer crisissen en werden casussen tijdens het wachten zwaarder. Deze situatie is inmiddels verbeterd. In de gesprekken werd benadrukt dat een duidelijke regierol daardoor niet goed van de grond is gekomen, maar wel cruciaal blijft.
Samenwerking met de sociale basis.	De samenwerking met de sociale basis verloopt voor jeugdhulpaanbieders voornamelijk via Incluzio en de initiatieven waar Incluzio bij aan is gesloten. Deze samenwerking wordt per aanbieder verschillend ervaren. De meesten spreken van een prettige samenwerking, maar enkele aanbieders benoemden ook mindere ervaringen, zoals eenzijdige communicatie en het niet oppakken van een idee voor een initiatief. Als positief voorbeeld worden de samenwerkingen rondom Steunouder genoemd, die volgens de jeugdhulpaanbieders veel potentie hebben. De uitvoerende medewerkers van Incluzio geven aan dat de afstemming met jeugdhulpaanbieders goed verloopt en dat er over en weer goed contact is. Tegelijk benadrukken zowel Incluzio als de aanbieders dat het vinden van een echt integrale benadering nog steeds een uitdaging is.
Verbinding versterken met (netwerk)partners	In de memo wordt voor 2023 en verder het versterken van de verbinding met verwijzers en onderwijs genoemd als belangrijk aandachtspunt, met als doel meer samenhangende hulp en ondersteuning (Memo verlenging opdrachten 2022). Uit gesprekken en vragenlijsten komt naar voren dat jeugdhulpaanbieders soms aansluiten bij gesprekken op scholen en daarbij hun visie geven op de ondersteuning van jeugdigen. Scholen waarderen de betrokkenheid en het meedenken. Sommige scholen geven aan dat het onduidelijkheid is over de regie en het oppakken van de vervolgacties. Jeugdhulpaanbieders ervaren het contact met de huisarts en praktijkondersteuners positief. In de samenwerking met de

jeugdbescherming noemen zij rolonduidelijkheid regelmatig als aandachtspunt.

Andere aanbieders benadrukken dat knelpunten niet alleen te maken hebben met onduidelijke rollen, maar ook met werkdruk, beperkte beschikbaarheid en het ontbreken van mandaat bij triage. Huisartsen en jeugdbescherming zelf ervaren de samenwerking met jeugdhulpaanbieders wisselend. Positieve voorbeelden zijn er wel, zoals het snel kunnen inzetten van spoedhulp via een direct contactpersoon en goede afstemming in individuele gevallen. Tegelijkertijd wordt vaak genoemd dat wachttijden lang zijn en dat sinds de contracten met kleinere lokale praktijken zijn weggevallen, de korte lijnen van vroeger worden gemist. De samenwerking met de grotere aanbieders verloopt volgens hen stroever, met signalen over beperkte bereikbaarheid en wisselende kwaliteit van verslaglegging en behandelvoorstellen.

Toelichting en aandachtspunten

Samenwerking en integraliteit zijn duidelijke uitgangspunten in beide opdrachten. In de praktijk zijn hier volgens jeugdhulpaanbieders, Incluzio en consulenten al goede stappen in gezet, bijvoorbeeld via gezamenlijke wijkplannen en de triage-overleggen. Deze triages worden in de gesprekken breed gewaardeerd: het open bespreken van casussen en het gezamenlijk analyseren van situaties maakt samenwerking concreet zichtbaar en versterkt het vertrouwen. Het principe van *één gezin – één plan* wordt door betrokkenen genoemd als kansrijke manier om integraliteit verder te versterken, al wordt dit nog maar beperkt toegepast. Beleidsmedewerkers gaven in de gesprekken aan dat de aansluiting tussen regionale afspraken en de lokale uitvoering aandacht blijft vragen. Jeugdhulpaanbieders en consulenten benoemden vooral kansen in duidelijke regie, meer structureel overleg en heldere afspraken over samenwerking rond de hulpvraag van inwoners.

2.3.2 Beleidsmatige relevantie van het thema

Binnen beide opdrachten is afgesproken dat samenwerking en integraliteit randvoorwaarden zijn voor effectieve ondersteuning. Hulp en ondersteuning moeten georganiseerd zijn rond de leefwereld van inwoners en niet langs de lijnen van afzonderlijke organisaties. Integraliteit betekent dat beroepskrachten hun kennis bundelen, domeinoverstijgend werken en gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen om passende hulp te bieden.

Voor de sociale basis benadrukt het *Koersdocument Samenleven* dat samenwerking en samenhang de basis vormen voor een sterke gemeenschap. Het beleidskader *Meedoen* noemt samenwerking een rode draad: beroepskrachten moeten domeinoverstijgend werken, verantwoordelijkheid delen en actief de verbinding zoeken met inwoners, verenigingen en lokale initiatieven.

Voor de jeugdhulp geldt dat integraliteit centraal staat. Het *Transformatieplan 2.0* ziet samenwerking als randvoorwaarde om te voorkomen dat gezinnen tussen wal en schip vallen of met meerdere ongerichte trajecten te maken krijgen. Het *Koersdocument Samenleven* en *het beleidskader Meedoen* benadrukken dat ondersteuning georganiseerd moet zijn rond het gezin, met gezamenlijke doelen, duidelijke afspraken en één aanspreekpunt, in nauwe samenhang met school, buurt en netwerk.

2.3.3 Bevindingen uit documentanalyse

Deze bevindingen zijn gebaseerd op beleidsstukken, rapportages en metingen. Een overzicht van de geraadpleegde documenten is opgenomen in bijlage 4.1.

Versterken sociale basis

- In wijken waar gezamenlijke wijkgerichte plannen zijn opgesteld, lukt het beter om integraliteit in de praktijk te brengen. Partners weten elkaar daar sneller te vinden en activiteiten sluiten beter op elkaar aan (Jaarrapportage Incluzio 2024).
- Bij casusoverleggen wordt zichtbaar dat samenwerking tussen organisaties bijdraagt aan een bredere blik op inwonersvragen en sneller doorgeleiden naar passende ondersteuning (Jaarrapportage Incluzio 2024).

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- Documenten beschrijven dat afstemmingsoverleggen tussen jeugdhulpaanbieders en toegang bijdragen aan beter gecoördineerde inzet; daarnaast wordt gevraagd om verdere structurele borging van deze werkwijze (Memo Verlenging Opdrachten 2022).
- In de memo Verlening Opdrachten 2022 wordt aangegeven dat werkprocessen verder gestroomlijnd moeten worden en dat afstemming met netwerkpartners meer aandacht vraagt. Ook wordt benoemd dat triage-overleggen en casusbesprekingen bestaan, maar dat deze nog in ontwikkeling zijn. (Memo Verlenging Opdrachten 2022).

2.3.4 Inzichten vanuit betrokkenen

Deze inzichten zijn gebaseerd op interviews, ronde tafels en enquêtes met inwoners, vrijwilligers, beroepskrachten, netwerkpartners en gemeente.

Versterken sociale basis

- Inwoners ervaren dat samenwerking in de kernen vooral goed werkt door korte lijnen, regelmatige contacten en netwerkbijeenkomsten. Deze dragen bij aan warme relaties en actuele informatie-uitwisseling.
- Laagdrempelige voorzieningen, zoals het naaiatelier, worden gezien als belangrijke plekken om inwoners met schaamte of verborgen problemen in beeld te krijgen. Praktische activiteiten maken signalering mogelijk.
- In de gesprekken met Incluzio werd duidelijk dat de financiële hulpverlening in de gemeente wordt gedragen door vrijwilligers, die elkaar iedere twee maanden ontmoeten in een kennisoverleg. Daar delen zij ervaringen, bespreken ze wat ze tegenkomen en stemmen hun rollen goed op elkaar af. Hierin worden alle schakels met elkaar verbonden en wordt samenwerking merkbaar sterker.
- Incluzio wordt door inwoners en organisaties vaak als verbindende partij gezien, dankzij een breed netwerk en actieve aanwezigheid. Tegelijk wordt meer gestructureerd overleg gewenst om samenwerking verder te versterken.
- Organisaties in de kernen ervaren de samenwerking met de gemeente als wisselend en soms te afhankelijk van individuele medewerkers. Personele wisselingen en bezuinigingen leiden tot discontinuïteit en druk op onderlinge samenwerking.
- Netwerkpartners zien de combinatie van vrijwilligers en beroepskrachten als voorbeeld van goede samenwerking. Zij merken wel dat verkokering en concurrentie door subsidies en aanbestedingen samenwerking soms nog kan belemmeren.
- Incluzio heeft in de relatie met de gemeente behoefte aan meer overleg en afstemming op uitvoerend niveau. Deze vindt nu incidenteel plaats en tijdens netwerkbijeenkomsten. Daarnaast is zowel bij Incluzio, als bij de gemeente, verloop van medewerkers geweest. Dit speelde zeker ook bij de jeugdconsulenten en hun doelgroepen. Het ontbreken van de afstemming maakt samenwerking lastiger in de praktijk.
- Vanuit verschillende perspectieven wordt benoemd dat Incluzio veel ondersteuning zelf organiseert, terwijl de bedoeling van de opdracht juist is om bestaande netwerken en initiatieven samen met inwoners te versterken. Wanneer eigenaarschap te weinig bij inwoners ligt, blijven initiatieven kwetsbaar en kunnen zij wegvallen zodra de inzet van één organisatie verandert. Meer gezamenlijke opbouw vanuit gemeenschappen wordt daarom als duurzamer en wenselijker gezien.

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- Beroepskrachten zien dat samenwerking rond gezinnen met complexe hulpvragen goed uitpakt als regie en afspraken duidelijk zijn, bijvoorbeeld in multidisciplinaire overleggen en de uitvoering van *één gezin – één plan*. Waar regie ontbreekt, werken organisaties naast elkaar en neemt de effectiviteit af.

- De samenwerking met Incluzio wordt door jeugdhulpaanbieders positief gewaardeerd, onder meer vanwege openheid, bereikbaarheid en bereidheid tot afstemmen. Incluzio geeft ook aan dat gezamenlijke triage en casusoverleggen belangrijk zijn om elkaar goed te begrijpen en afspraken helder te maken. Zij zien dat de samenwerking het meest effectief is wanneer er vaste overlegstructuren zijn en rollen en verantwoordelijkheden vooraf duidelijk zijn afgesproken.
- Scholen en huisartsen signaleren dat overlegmomenten met jeugdhulp en Team Toegang beperkt zijn en dat terugkoppeling na verwijzing vaak ontbreekt. Dit belemmert een integrale aanpak.
- De gemeente wordt door veel beroepskrachten als toegankelijk en betrokken ervaren, maar jeugdbescherming noemt afspraken met de gemeente soms moeizaam.
- Beleidsadviseurs en consulenten nemen in de praktijk vaak een verbindende rol op zich, omdat samenwerking tussen partners niet altijd vanzelf tot stand komt. Deze rol kan alleen goed worden ingevuld wanneer er voldoende capaciteit is en duidelijkheid bestaat over het mandaat om afspraken te maken.
- De triage-overleggen met jeugdhulpaanbieders en Incluzio worden breed gewaardeerd: de open bespreking van casussen leidt tot meer gezamenlijke analyse en betere inzet van passende ondersteuning.
- Netwerkpartners ervaren dat de integraliteit rond jeugd nog onvoldoende zichtbaar is; samenwerking in de vorm van *één gezin – één plan* wordt weinig toegepast en verschilt sterk per kern.

2.3.5 Conclusie

In de sociale basis waarderen inwoners en partners de herkenbaarheid van één hoofdaanbieder en de korte lijnen met vaste contactpersonen, en Incluzio wordt door veel partijen als verbindende schakel gezien. In Dieren, waar wijkplannen gezamenlijk zijn opgesteld, sluiten activiteiten beter op elkaar aan en weten partners elkaar sneller te vinden. Ook in andere domeinen zijn er positieve voorbeelden, zoals de kennis overleggen in de financiële hulpverlening en de aanpak Welzijn op Recept, die door verwijzers wordt gewaardeerd.

Een aandachtspunt is dat het eigenaarschap van activiteiten sterker bij inwoners kan liggen. Omdat soms snel gehandeld moet worden of capaciteit ontbreekt, neemt Incluzio regelmatig zelf het initiatief. Daarnaast heeft wisseling van personeel bij zowel gemeente als uitvoerders de samenwerking op momenten vertraagd.

In de jeugdhulp heeft de keuze voor een beperkt aantal aanbieders geleid tot meer overzicht en nauwere samenwerking met consulenten en contractmanagement. Jeugdhulpaanbieders waarderen de openheid van de gemeente, maar signaleren ook dat de regierol van Team Toegang nog niet structureel genoeg is ingevuld. De samenwerking met scholen, huisartsen en jeugdbescherming wordt wisselend ervaren: er zijn positieve voorbeelden van korte lijnen en spoedhulp, maar ook knelpunten door werkdruk, rolonduidelijkheid en langere wachttijden.

Over beide opdrachten heen is zichtbaar dat samenwerking meerwaarde heeft en korte lijnen oplevert, maar dat structurele afstemming, duidelijke regie en meer eigenaarschap bij inwoners en lokale partners nodig blijven om integraliteit verder te versterken.

2.4 Thema 4 – Preventie en vroegsignalering

Dit thema gaat over hoe beroepskrachten en organisaties signalen bij inwoners en gezinnen tijdig herkennen en oppakken. Het gaat zowel om vroegsignalering als om preventieve inzet in de sociale basis en de jeugdhulp, zodat lichte hulpvragen niet uitgroeien tot zware problematiek.

2.4.1 Belangrijkste uitkomsten

De afspraken en doelen zijn gebaseerd op aanbestedingsstukken en beleidsstukken. De bevindingen komen uit documenten, enquêtes en gesprekken.

Versterken sociale basis

Doelen en afspraken	Bevindingen
Het versterken van de infrastructuur samenredzaamheid.	Het versterken van de infrastructuur voor samenredzaamheid draagt bij aan een sterke sociale basis waarin lichte ondersteuningsvragen eerder worden opgemerkt. Incluzio rapporteert dat vaste inloopmomenten, klantcoaches en groepsactiviteiten bijdragen aan vroegsignalering: inwoners komen daardoor eerder in beeld (Jaarrapportage Incluzio 2024). Beroepskrachten, vrijwilligers en enkele netwerkpartners zoals Vivare en wijkagenten bevestigen dat dit helpt om signalen sneller te delen. Verdere groei zit volgens hen in het beter verbinden van inwonersinitiatieven en informele netwerken. Uit *Opiniepijlers 2023* blijkt dat inwoners elkaar vaak ondersteunen en dat vrijwilligers hier een belangrijke rol in spelen. Inwoners geven in deze gesprekken ook aan dat om hulp vragen niet altijd vanzelfsprekend is. In zowel Opiniepijlers 2023 als in gesprekken met dorpskernen en vrijwilligersorganisaties wordt benadrukt dat vrijwilligers en bewonersinitiatieven zichzelf zien als de ‘ogen en oren’ van de wijk: zij signaleren beginnende problemen en bieden inwoners laagdrempelig steun.
Beroepskrachten werken samen met inwoners en lokale netwerken om signalen tijdig te herkennen en bespreekbaar te maken.	Uit gesprekken met beroepskrachten van Incluzio, jeugdconsulenten en netwerkpartners blijkt dat de samenwerking in veel dorpen positief wordt ervaren. Zij spelen actief een rol in vroegsignalering door zorgen te signaleren en door te geven. Vrijwilligers en beroepskrachten herkennen dat opvolging en terugkoppeling niet volgens vaste afspraken geregeld zijn en vaak afhankelijk zijn van persoonlijke contacten.

Signalen van inwoners worden actief opgepikt, ook zonder expliciete hulpvraag.	Klantcoaches en jongerenwerkers zijn zichtbaar aanwezig via inloop, straatwerk en deelname aan lokale activiteiten. Daardoor horen zij vaak in een vroeg stadium signalen over bijvoorbeeld eenzaamheid, financiële zorgen of spanningen bij hen thuis die anders niet aan het licht zouden komen (Incluzio, 2024). Beroepskrachten sociale basis benadrukken dat dit belangrijk is omdat inwoners niet altijd zelf om hulp vragen. Niet overal wordt vastgelegd wat met signalen gebeurt; het opvolgen en doorzetten naar passende ondersteuning verloopt wisselend.
Preventie richt zich ook op leefomstandigheden door te investeren in ontmoeting, sport, cultuur en dagbesteding.	Volgens de *Jaarrapportage Incluzio 2024* is het aantal activiteiten en ontmoetingsplekken uitgebreid, met nadruk op groepsbijeenkomsten rond ontmoeting, welzijn en gezondheid. Jongerenwerkers werken outreachend en koppelen signalen snel terug, wat heeft bijgedragen aan een daling van jeugdoverlast met 35% sinds 2021. Uit *Opiniepijlers 2023* blijkt dat inwoners het belang van gezond eten en bewegen kennen, maar het toepassen als uitdagend wordt ervaren. Gesprekken met beroepskrachten, vrijwilligers en de Adviesraad laten zien dat preventie vaak pas start als problemen zichtbaar zijn; zij pleiten voor blijvende aandacht voor bredere vormen van preventie, zoals investeren in ontmoeting, sport en speelgelegenheid. Incluzio biedt daarnaast trainingen rond weerbaarheid en sociale vaardigheden, vaak samen met scholen en sportorganisaties. Scholen en jongerenwerkers zien dit als waardevol om jongeren vroeg te bereiken, al ontbreken nog structurele effectmetingen naar de lange termijn.

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

Doelen en afspraken	**Bevindingen**
Aanbieders zetten jeugdhulp in wanneer lichte ondersteuning niet toereikend is. Daarmee kan zwaardere zorg soms worden voorkomen of uitgesteld.	In de gesprekken met aanbieders en beroepskrachten in de jeugdhulp komt naar voren dat gezinnen vaak pas in beeld komen wanneer problemen al complex zijn. Zij signaleren daarnaast dat een lichte vorm van nazorg of een ‘waakvlamfunctie’ ontbreekt, waardoor gezinnen na afloop soms opnieuw hulp nodig hebben. De Adviesraad herkent dit punt en wijst op het risico dat gezinnen daardoor opnieuw in zwaardere trajecten belanden.

Uit het *CEO Jeugd 2024* blijkt dat 38% van de ouders ervaart snel geholpen te zijn, terwijl anderen wachttijden en het doorverwijzen via meerdere loketten als knelpunt noemen.

Toelichting en aandachtspunten
Vrijwilligers, beroepskrachten van Incluzio, jeugdconsulenten en netwerkpartners merken dat signalen vaak wel worden opgepikt, maar dat opvolging en terugkoppeling niet altijd vast geregeld zijn. Daardoor hangt vroegsignalering vaak af van persoonlijke contacten. Zij zien kansen om gezamenlijk te kijken hoe dit sterker georganiseerd kan worden.

Binnen de maatwerkdiensten jeugdhulp gaat het niet om preventief aanbod, maar om hulp die zwaardere, specialistische trajecten kan voorkomen of uitstellen. Aanbieders gaven in de gesprekken aan dat gezinnen vaak pas in beeld komen wanneer problemen al complex zijn. Daarbij werd de behoefte genoemd aan een lichte vorm van nazorg of een “waakvlamfunctie”, zodat gezinnen na afloop niet opnieuw terugvallen. Incluzio geeft aan dat de nadruk in hun opdracht ligt op het normaliseren en het versterken van eigen kracht en netwerk. Continuïteit wordt daarbij vooral gezocht in de omgeving van gezinnen en in collectieve activiteiten.

In de sociale basis komt preventie in de praktijk vaak neer op vroege hulpverlening. Meer aandacht voor leefomstandigheden, ontmoetingsplekken en ontwikkelkansen in de buurt kan bijdragen aan een meer proactieve invulling van preventie.

2.4.2 Beleidsmatige relevantie van het thema

Binnen beide opdrachten spelen vroegsignalering en het voorkomen van zwaardere zorg een belangrijke rol. Uitgangspunt is “voorkomen is beter dan genezen”: beginnende problemen moeten zo vroeg mogelijk in beeld komen, zodat lichtere vormen van ondersteuning voldoende zijn en onnodige zwaardere zorg kan worden voorkomen.

Voor de opdracht *Versterken sociale basis* geldt dat preventie een kerntaak is. Inwoners moeten in hun directe omgeving ondersteund worden, juist bij het vroeg oppakken van signalen. Het *Koersdocument Samenleven* benadrukt dat problemen eerder in beeld komen en opgelost kunnen worden als beroepskrachten, vrijwilligers en inwoners elkaar goed weten te vinden. Het beleidskader *Meedoen* legt nadruk op sterke algemene voorzieningen en tijdige signalering vanuit netwerken als basis voor effectieve ondersteuning. Ook het *Transformatieplan 2.0* benadrukt dat preventieve inzet via wijkteams en lokale netwerken nodig is om te voorkomen dat inwoners doorstromen naar zwaardere zorg.

Voor de opdracht *Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp* geldt dat preventie zelf geen onderdeel van de opdracht is. Wel wordt van aanbieders verwacht dat zij samenwerken met toegang, scholen en de sociale basis, zodat signalen tijdig kunnen worden herkend en passende jeugdhulp waar nodig snel kan worden ingezet.

2.4.3 Bevindingen uit documentanalyse

Deze bevindingen zijn gebaseerd op beleidsstukken, rapportages en metingen. Een overzicht van de geraadpleegde documenten is opgenomen in bijlage 4.1.

Versterken sociale basis

- Groepsactiviteiten zoals Toekomstplan, creatieve groepen, wandelgroepen, Strong Kids en de meidengroep &JOY worden ingezet om inwoners laagdrempelig te bereiken en signalen sneller zichtbaar te maken (Jaarrapportage Incluzio, 2024).
- Klantcoaches zijn bewust aanwezig op plekken zoals Werk aan de Winkel en bij inloopmomenten, zodat signalen in een vroeg stadium kunnen worden opgepakt (Jaarrapportage Incluzio, 2024)
- In de jaarrapportage wordt benoemd dat doordat er een verschuiving plaatsvindt van individuele trajecten naar meer collectieve inzet, er meer inwoners bereikt worden en vroegtijdige signalering beter mogelijk is (Jaarrapportage Incluzio 2024).
- In de Memo verlenging opdracht is vastgelegd dat de inzet van schoolmaatschappelijk werk is uitgebreid vanwege de gevolgen van de coronamaatregelen voor scholieren (Memo verlenging 2022).
- Uit Opiniepijlers blijkt dat inwoners preventie belangrijk vinden, maar dit vaak vooral koppelen aan gezond leven, zoals meer bewegen en gezond eten (Opiniepijlers Rheden 2023).
- Ook wordt zichtbaar dat motivatie en kennis bij inwoners ontbreken om preventie actief op te pakken. Veel mensen zoeken pas hulp als de problemen al groter zijn, waardoor vroegsignalering achteraf gemist wordt (Opiniepijlers Rheden 2023).
- Jongeren benadrukken het belang van fysieke ontmoetingsplekken. Zulke plekken helpen om elkaar te zien, signalen op te vangen en preventief in contact te blijven (Opiniepijlers Rheden 2023).
- Jongerenwerkers geven aan dat hun outreachende aanpak helpt om jongeren vroeg in beeld te krijgen. Door actief de straat op te gaan en signalen van nieuwe ontmoetingsplekken snel terug te koppelen met gemeente en wijkpartners, wordt volgens hen voorkomen dat problemen escaleren. Deze manier van werken heeft bijgedragen aan een daling van meldingen van jeugdoverlast sinds 2021. (Jaarrapportage Incluzio 2024)
- In samenwerking met scholen is er nu een door de gemeente gefaciliteerd veiligheidsoverleg om signalen uit school, wijk en thuis met elkaar te delen en te koppelen voor vroegsignalering (Jaarrapportage Incluzio 2024).

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- In de *CEO Jeugd 2024* geeft 38% aan snel geholpen te zijn; dit aandeel is lager dan in voorgaande jaren. De tijdigheid stond toen onder druk, waardoor problemen konden verergeren en lichtere steun soms niet meer toereikend was, met als gevolg dat zwaardere zorg niet altijd voorkomen kon worden. (CEO Jeugd 2024)
- In de beschikbare rapportages is geen aparte indicator opgenomen die laat zien hoeveel zwaardere zorg is voorkomen.

2.4.4 Inzichten vanuit betrokkenen

Deze inzichten zijn gebaseerd op interviews, ronde tafels en enquêtes met inwoners, vrijwilligers, beroepskrachten, netwerkpartners en gemeente.

Versterken sociale basis

- Inwoners waarderen de zichtbaarheid en nabijheid van beroepskrachten en ontmoetingsplekken zoals dorpshuizen, verenigingen en inloopmomenten. Dit helpt om signalen tijdig op te vangen.
- Vrijwilligers, consulenten en praktijkondersteuners benadrukken dat een breed aanbod van activiteiten nodig is, omdat hulpvragen vaak pas zichtbaar worden tijdens laagdrempelige ontmoetingen.
- Vrijwilligers, beroepskrachten en netwerkpartners uiten zorgen dat natuurlijke ontmoetingsplekken (zoals winkels, verenigingen en dorpsactiviteiten) door bezuinigingen verdwijnen, waardoor signalen moeilijker opgepikt kunnen worden. Juist deze plekken maken dat inwoners elkaar zien en kleine zorgen of vragen vroegtijdig bespreekbaar worden, vaak nog voordat ze uitgroeien tot een echte hulpvraag of probleem.
- Verschillende betrokkenen, zoals politie, consulenten en dorpscoaches, verschillen in hun kijk op preventie. Sommigen zien het als vroege hulpverlening die start bij een hulpvraag, anderen als investeren in leefomstandigheden die welzijn bevorderen, zoals speelgelegenheid, ontmoeting en activiteiten in de wijk. In de gesprekken zijn voorbeelden genoemd zoals inloopmomenten, jongerenwerk op straat, groepsaanbod rond weerbaarheid en laagdrempelige inwonersinitiatieven zoals koffie-inlopen of verenigingen, die ontmoeting stimuleren en beginnende zorgen zichtbaar maken.

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- Jeugdhulpaanbieders signaleren dat gezinnen vaak pas in beeld komen wanneer problemen al complex zijn, waardoor lichtere of preventieve inzet niet meer mogelijk is. Het gemis nu en het nut van een ‘waakvlamfunctie’ wordt benadrukt: lichte betrokkenheid of nazorg na afbouw van hulp om terugval te voorkomen.

Incluzio geeft aan dat zij inzetten op normaliseren en het versterken van eigen kracht en netwerken. Continuïteit moet volgens hen vooral gezocht worden in de omgeving van gezinnen en in collectieve activiteiten.

- Scholen, huisartsen en andere netwerkpartners signaleren dat vroegsignalering bij jeugd nog onvoldoende van de grond komt. Schoolmaatschappelijk werk is niet overal structureel aanwezig, en jongerenactiviteiten sluiten niet altijd aan. Jongeren vinden het bovendien moeilijk om zelf een hulpvraag te stellen. Daardoor is laagdrempelig contact belangrijk om signalen eerder in beeld te krijgen.
- (Medische) beroepskrachten geven aan dat zij steeds moeten balanceren tussen normaliseren en signaleren: enerzijds willen zij voorkomen dat gewone vragen of zorgen meteen worden gemedicaliseerd, anderzijds vinden zij het belangrijk dat beginnende problemen tijdig worden herkend.

2.4.5 Conclusie

In de sociale basis zijn duidelijke stappen gezet in vroegsignalering. Door vaste inloopmomenten, klantcoaches en activiteiten komen signalen eerder in beeld. Vrijwilligers en bewonersinitiatieven vervullen hierin een belangrijke rol als de 'ogen en oren' van de wijk. Samenwerking met beroepskrachten en netwerkpartners maakt dat zorgen sneller gedeeld worden, al ontbreekt nog een vaste structuur om signalen altijd goed door te zetten naar vervolgacties. Preventieve inzet via ontmoetingsplekken, activiteiten en initiatieven draagt bij aan welzijn en het voorkomen van isolement; investeren in deze bredere leefomstandigheden vraagt blijvende aandacht om problemen structureel te voorkomen.

De jeugdhulpaanbieders hebben geen opdracht op het gebied van preventie, hun inzet richt zich op het tijdig in beeld krijgen van gezinnen en het bieden van passende hulp. Aanbieders ervaren dat gezinnen vaak pas in beeld komen wanneer problemen al complex zijn. Zij noemden daarbij ook de behoefte aan meer continuïteit na afloop van hulp. Incluzio benadrukte juist het belang van normaliseren en het gebruik maken van netwerken en collectieve activiteiten.

2.5 Thema 5 – Rol van inwoners en gemeenschappen

In dit thema staat de rol van inwoners, vrijwilligers en gemeenschappen centraal. Het gaat daarbij niet om het evalueren van de inzet van de inwoners zelf, maar om de vraag hoe de opdrachten Versterken sociale basis en Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp erin slagen om inwoners en hun netwerken die rol te laten vervullen die in beleid en afspraken is vastgelegd.

2.5.1 Belangrijkste uitkomsten

De afspraken en doelen zijn gebaseerd op aanbestedingsstukken en beleidsstukken. De bevindingen komen uit documenten, enquêtes en gesprekken.

Versterken sociale basis

Doelen en afspraken	Bevindingen
De opdrachtnemer draagt bij aan het versterken van de infrastructuur voor samenredzaamheid en sociale samenhang in dorpen en wijken.	Uit *Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning 2025* blijkt dat inwoners vooral steun zoeken in hun eigen netwerk: 75% bij familie en vrienden, 49% voor praktische hulp en 68% voor emotionele steun. Opiniepijlers 2023 bevestigt dit beeld. Dorps- en buurthuizen dragen bij aan contact en verbondenheid. In de *Jaarrapportage Incluzio 2024* is te zien dat 42% van de samenwerkingspartners ervaart dat hun netwerk is vergroot door samenwerking met Incluzio. Vrijwilligers spelen hierbij een belangrijke rol met laagdrempelige ondersteuning, van vervoer tot boodschappen. Incluzio ondersteunt hen via het Vrijwilligerspunt Rheden met bemiddeling, advies en scholing. Daarnaast organiseerde de Vrijwilligersacademie diverse trainingen en bijeenkomsten over onder meer dementie, autisme en sociale veiligheid. De waardering van deelnemers lag gemiddeld op een 8,0 (Jaarrapportage Incluzio 2024). Uit het inwonerspanel *Rheden Spreekt* blijkt dat ruim de helft van de inwoners (53%) vrijwilligerswerk doet, waarvan 39% binnen de gemeente en 14% daarbuiten (*Rheden Spreekt Wmo 5-meting 2025*). Landelijk gezien valt de gemeente Rheden qua aandeel inwoners dat vrijwilligerswerk verricht in de middencategorie van Nederlandse gemeenten (RIVM 2025).
De opdrachtnemer ondersteunt bewonersinitiatieven en vrijwilligersorganisaties,	Volgens de *Jaarrapportage Incluzio 2024* zijn in alle kernen buurtnetwerken en bewonersinitiatieven versterkt. In 2024 ging het om de doorontwikkeling van 12 initiatieven en de start van 9 nieuwe.

en sluit aan bij bestaande structuren.	Vrijwilligers waarderen de ondersteuning die zij hierbij ontvangen, maar geven ook aan dat waardering en praktische hulp nodig blijven om inzet vol te houden. Incluzio wijst erop dat initiatieven kwetsbaar zijn wanneer kartrekkers wegvallen. Het werven van nieuwe vrijwilligers en het terugleggen van eigenaarschap bij inwoners zien zij als hun taak. Methodieken zoals Asset-Based Community Development worden gebruikt om eigenaarschap bij inwoners te versterken. Inwoners, vrijwilligers en ambtenaren ervaren dat veel initiatieven vooral door Incluzio zelf zijn opgezet. Zij zien risico's voor de inbedding en continuïteit als de rol van Incluzio verandert. Incluzio lichtte toe dat zij soms bewust zelf activiteiten starten om snel op signalen te reageren, maar erkent dat dit de opbouw vanuit inwoners kan beperken.

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

Doelen en afspraken	**Bevindingen**
Ondersteuning richt zich op het versterken van eigen kracht en sociaal netwerk en wordt zoveel mogelijk in de leefomgeving van jeugdigen geboden.	Uit het *CEO Jeugd 2024* blijkt dat in 45% van de trajecten actief is gekeken naar oplossingen in het eigen netwerk. Dat aandeel is lager dan in eerdere jaren (88% in 2020, 80% in 2021, 74% in 2022 en 64% in 2023). In datzelfde jaar was sprake van hoge werkvoorraad en lange wachttijden, wat van invloed kan zijn geweest. Aanbieders geven aan dat het benutten van netwerken rondom gezinnen vooral lastig is bij complexe problemen of een klein netwerk. Ook is in de gesprekken genoemd dat initiatieven zoals maatjesprojecten of Steunouder waardevol zijn, maar dat deze beperkt beschikbaar zijn. Uit het *CEO Jeugd 2024* komt verder naar voren dat ouders steun uit hun eigen kring als waardevol ervaren, maar dat dit vaak niet toereikend is. Aanbieders signaleren daarbij dat gezinnen soms terughoudend zijn om hun netwerk te belasten met persoonlijke of langdurige problemen. Daarnaast geven ze aan dat jongeren persoonlijke problemen meestal liever niet binnen hun directe netwerk bespreken en eerder steun zoeken online of buiten hun buurt. Er schuilt volgens hen bovendien een risico dat het beroep op informele steun te groot wordt wanneer formele hulp onvoldoende aansluit. Scholen en huisartsen bevestigen dit beeld.

2.5.2 Beleidsmatige relevantie van het thema

De kracht van gemeenschappen en het omzien naar elkaar vormen de basis van een sterke sociale structuur. In het Rhedens model is de samenleving het vertrekpunt: inwoners, verenigingen en lokale netwerken geven samen vorm aan de leefwereld waarin mensen zich verbonden voelen en naar elkaar omzien. Het versterken van samenredzaamheid is daarbij een doel op zichzelf. Het gaat om het bevorderen van betrokkenheid, initiatief en onderlinge verantwoordelijkheid in dorpen en wijken.

Waar deze gemeenschapskracht (nog) niet toereikend is of inwoners tijdelijk extra steun nodig hebben, wordt aanvullende ondersteuning georganiseerd. Deze ondersteuning sluit aan op de leefwereld, maar neemt die niet over. Zo blijft de samenredzaamheid de dragende laag van het sociaal domein met ondersteuning als aanvulling wanneer dat nodig is.

In de sociale basis ziet het *Koersdocument Samenleven* dorpen en wijken als fundament van het sociaal domein. Gemeenschappen zien om naar elkaar. Het beleidskader *Meedoen* benadrukt dat voorzieningen samen met inwoners en vrijwilligers worden ontwikkeld. Het *Transformatieplan 2.0* legt de nadruk op oplossingen vanuit de samenleving en een sterke sociale basis, zodat minder individuele voorzieningen nodig zijn.

Voor de jeugdhulp geldt dat ondersteuning zoveel mogelijk in de eigen omgeving van jeugdigen ontstaat. Het *Koersdocument Samenleven* stelt dat jeugdhulp aanvullend is op wat ouders, school en buurt doen. Het *Transformatieplan 2.0* en *Meedoen* benadrukken dat eerst informele hulp en algemene voorzieningen benut moeten worden, en dat de gemeenschap de plek is waar jongeren en gezinnen steun en herstel vinden.

2.5.3 Bevindingen uit documentanalyse

Deze bevindingen zijn gebaseerd op beleidsstukken, rapportages en metingen. Een overzicht van de geraadpleegde documenten is opgenomen in bijlage 4.1.

Versterken sociale basis

- In 2024 is een nieuwe KPI toegevoegd: Incluzio draagt bij aan de start en doorontwikkeling van inwonersinitiatieven die aansluiten bij ondersteuningsbehoeften in Rheden en Rozendaal. Elk dorpsteam stelt hiervoor jaarlijks een voorstel op, gebaseerd op gezamenlijke overleggen, factsheets per dorpskern en signalen uit de gemeenschap. In 2024 ging het om het doorontwikkelen van 12 bestaande initiatieven en de start van 9 nieuwe initiatieven, waarvan de meeste in 2025 worden doorgezet (Jaarrapportage Incluzio 2024).
- Volgens de Jaarrapportage Incluzio 2024 geeft 42% van de samenwerkingspartners voor kwetsbare inwoners aan dat hun netwerk is vergroot door de samenwerking met Incluzio (Jaarrapportage Incluzio 2024).

- Volgens Incluzio vormen vrijwilligers de kern van de sociale basis. Zij organiseren jaarlijks evenementen om vrijwilligers te waarderen en zien hun inzet als onmisbaar voor de uitvoering (Jaarrapportage Incluzio 2024).
- Incluzio organiseert trainingen voor vrijwilligers, bijvoorbeeld samen met Pro Persona rond psychische problematiek, om hen beter toe te rusten in hun inzet (Jaarrapportage Incluzio 2024).
- Uit het inwonerspanel Rheden Spreekt blijkt dat 53% van de respondenten vrijwilligerswerk doet: 39% binnen de gemeente Rheden en 14% daarbuiten. Dit aandeel is vergelijkbaar met voorgaande jaren en ligt in lijn met landelijke gemiddelden (Rheden Spreekt Wmo 5-meting 2025, RIVM 2025).
- Binnen het inwonerspanel Rheden Spreekt verleent 28% van de respondenten mantelzorg, meestal langdurig en voor een ouder of partner. De ondersteuning die mantelzorgers ontvangen waarderen zij met een 6,2 (Rheden Spreekt Wmo 5-meting 2025).
- Cijfers van Volksgezondheid en Zorg info laten zien dat de gemeente Rheden met zowel vrijwilligerswerk als mantelzorg in de middencategorie van Nederlandse gemeenten valt (RIVM, 2025).
- Ruim driekwart van de inwoners heeft in de afgelopen jaren geen gebruik gemaakt van hulp of ondersteuning. Van degenen die dit wel deden, kreeg de meerderheid hulp van familie en vrienden; buren speelden een kleinere rol. Hulp via vrijwilligersorganisaties of buurtinitiatieven kwam minder vaak voor (Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning 2025).
- Ondersteuning vanuit het netwerk bestaat vooral uit praktische hulp in het huishouden en emotionele steun. Buren bieden vooral emotionele steun, gevolgd door hulp bij dagelijkse klussen (Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning 2025).
- De overgrote meerderheid van de inwoners die anderen hielp, gaf aan hierbij niets te hebben gemist. Een kleine groep noemde gebrek aan kennis of vaardigheden als belemmering. (Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning 2025).



Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- In 45% van de gevallen wordt samen met ouders gekeken naar mogelijkheden binnen het eigen netwerk; dit is lager dan in voorgaande jaren (88% in 2020, 80% in 2021, 74% in 2022 en 64% in 2023) (CEO Jeugd 2024).
- Bij de inwoners die ondersteuning ontvingen van dorpscoaches of maatschappelijk werkers werd in bijna de helft van de gevallen opvoed- en opgroeiondersteuning geboden (Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning 2025).
- Ook binnen het eigen netwerk (familie, vrienden, vrijwilligers) gaven inwoners aan dat er in een deel van de gevallen hulp werd geboden bij het opvoeden en de emotionele ontwikkeling van kinderen (Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning 2025).

2.5.4 Inzichten vanuit betrokkenen

Deze inzichten zijn gebaseerd op interviews, rondetafelgesprekken en enquêtes met inwoners, vrijwilligers, beroepskrachten, netwerkpartners en gemeente.

Versterken sociale basis

- Inwoners waarderen ontmoetingsplekken zoals dorpshuizen, bibliotheken en weggeefwinkels. Zij geven aan dat deze plekken laagdrempelige toegang bieden en inwoners samenbrengen. Vrijwilligers en medewerkers vertellen dat zij er ‘een oogje in het zeil’ houden, waardoor signalen sneller worden opgepakt.
- Volgens inwoners en vrijwilligers trekt een breed en gevarieerd aanbod mensen met uiteenlopende redenen naar binnen. Dat vergroot de zichtbaarheid in de buurt en levert soms ook nieuwe vrijwilligers op, waardoor de onderlinge verbondenheid groeit. Naast de vaste kern van vrijwilligers ontstaan er ook nieuwe vormen van vrijwilligerswerk en inzet, zoals projectmatige betrokkenheid of digitale inzet.
- Organisaties die vanuit dezelfde locatie werken, ervaren dit als positief. Korte lijnen en samenwerking maken het volgens hen makkelijker om inwoners te betrekken en te verbinden.
- Vrijwilligers geven aan dat zij terug horen dat zij door sommige inwoners als toegankelijker en laagdrempeliger worden gezien dan beroepskrachten. Zij noemen kleine praktische diensten, zoals boodschappen, vervoer of belcontact, als waardevolle vormen van steun.
- In gesprekken met vrijwilligersorganisaties is benadrukt dat waardering en praktische steun belangrijk zijn om inzet vast te houden. Naast de vaste kern van langdurige vrijwilligers ontstaan volgens enkele betrokkenen ook nieuwe vormen van inzet, zoals kortdurende of projectmatige activiteiten, digitale betrokkenheid of inzet door ervaringsdeskundigen. Bij deze groepen wordt soms aangegeven dat extra steun in de startfase helpend kan zijn, bijvoorbeeld met een kleine vergoeding van onkosten.
- Beroepskrachten beschrijven dat methoden zoals Asset-Based Community Development (ABCD) helpen om talenten van inwoners te benutten en netwerken te versterken. Zij zien dat deze aanpak zich richt op wat er al aanwezig is in een buurt – vaardigheden, initiatieven en onderlinge relaties – en dat hierdoor oplossingen van binnenuit kunnen ontstaan. Hun rol is daarbij vooral stimulerend en ondersteunend, met aandacht voor de balans tussen aanmoedigen en ruimte laten voor eigenaarschap van inwoners.
- Vanuit gesprekken met Incluzio komt naar voren dat zij vrijwilligers zien als de kern van de sociale basis. Hun rol is faciliterend: bewonersinitiatieven moeten eigenaar blijven, terwijl Incluzio helpt met kennis, organisatie en toegang tot middelen. Daarbij worden structurele samenwerkingen genoemd, zoals met Stoer, MVT en NIO**,** maar ook kleinere bewonersinitiatieven die dorpscoaches ondersteunen.

- Incluzio noemt als aandachtspunt dat initiatieven kwetsbaar worden als kartrekkers wegvallen. Zij zien het als hun verantwoordelijkheid om nieuwe vrijwilligers te werven en bewoners opnieuw te verbinden, zodat eigenaarschap lokaal blijft.
- Dorpscoaches worden door Incluzio genoemd als een sleutel in het versterken van samenredzaamheid. Hun rol is om inwoners en initiatieven te verbinden en zo de infrastructuur sterker te maken. Volgens management verschilt de mate van samenredzaamheid echter per dorp of wijk: sommige dorpen hebben een actieve kern, terwijl in andere kernen meer investering nodig is om duurzame netwerken te ontwikkelen.



Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- Jeugdhulpaanbieders geven aan dat zij het netwerk van gezinnen zoveel mogelijk willen betrekken, omdat steun uit de eigen omgeving vaak het meest duurzaam is. In de praktijk lukt dit vooral bij lichtere hulpvragen. Bij complexe problematiek of gezinnen met een klein netwerk is het veel moeilijker om op het netwerk te steunen.
- Er zijn voorbeelden genoemd van initiatieven zoals maatjesprojecten en Steunouder. Aanbieders ervaren deze als waardevol voor gezinnen die tijdelijk extra steun nodig hebben, maar ze benadrukken dat deze initiatieven beperkt beschikbaar zijn en niet altijd structureel ingezet kunnen worden.
- Volgens aanbieders zijn gezinnen zelf vaak terughoudend om hun netwerk te belasten met persoonlijke of langdurige problemen.
- Jongeren zoeken steun volgens aanbieders vaker liever online of buiten hun buurt, waardoor de rol van de directe gemeenschap bij hun persoonlijke problemen beperkt blijft.
- Aanbieders signaleren dat er een risico is dat het beroep op informele steun te groot wordt wanneer formele hulp onvoldoende aansluit.

2.5.5 Conclusie

Inwoners en hun netwerken spelen in de gemeente Rheden een belangrijke rol bij het bieden van steun. Veel inwoners vinden hulp bij familie en vrienden en ervaren ontmoetingsplekken in dorpen en wijken als waardevol voor contact en samenredzaamheid. Vrijwilligers zijn dichtbij, laagdrempelig en vullen de ondersteuning door beroepskrachten aan. Incluzio benadrukt dat vrijwilligers de kern van de sociale basis vormen en dat dorpscoaches belangrijk zijn om bewonersinitiatieven te verbinden. Tegelijkertijd wordt zichtbaar dat veel initiatieven kwetsbaar zijn wanneer kartrekkers wegvallen en dat in sommige dorpen samenredzaamheid minder vanzelfsprekend aanwezig is. Omdat tijd en urgentie soms vragen om direct handelen, zet Incluzio ook zelf initiatieven op. Inwoners, ambtenaren en Incluzio erkennen echter het risico dat zulke initiatieven minder stevig in de gemeenschap worden ingebed en daardoor kwetsbaarder zijn op de langere termijn.

Binnen de jeugdhulp is het betrekken van het eigen netwerk een belangrijk uitgangspunt, maar dit lukt in de praktijk niet altijd. Waar netwerken wel worden benut, wordt dit gezien als de meest duurzame vorm van steun. Bij gezinnen met complexe problematiek of een klein netwerk is dit vaak moeilijker. Jeugdhulpaanbieders zien initiatieven zoals maatjesprojecten en Steunouder als waardevol, maar ook beperkt beschikbaar. Zij signaleren dat gezinnen soms terughoudend zijn om hun netwerk langdurig te belasten en dat jongeren hun persoonlijke problemen vaak buiten hun directe omgeving bespreken. Er ligt een risico dat informele steun te zwaar wordt belast wanneer formele hulp onvoldoende aansluit. Scholen en huisartsen bevestigen dit beeld en zien dat daardoor soms sneller een zwaarder traject volgt, terwijl lichtere steun eerder passend zou zijn geweest.

2.6 Thema 6 – Ervaringen en opbrengsten van ondersteuning

Dit thema gaat over de effecten die inwoners en gezinnen ervaren van ondersteuning. Het richt zich op de vraag of hulp merkbaar verschil maakt in het dagelijks leven, en hoe inwoners de kwaliteit en opbrengsten van de inzet beoordelen.

2.6.1 Belangrijkste uitkomsten

De afspraken en doelen zijn gebaseerd op aanbestedingsstukken en beleidsstukken. De bevindingen komen uit documenten, enquêtes en gesprekken.

Versterken sociale basis

Doelen en afspraken	Bevindingen
Ondersteuning moet bijdragen aan merkbare verbeteringen in het dagelijks leven van inwoners.	Uit de enquête onder inwonerspanel *Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning 2025* blijkt dat een meerderheid verbetering ervaart in de eigen situatie na ondersteuning; driekwart vond de duur passend. Inwoners waarderen de uitvoering van Incluzio met een 7,4; laagdrempeligheid en bereikbaarheid van beroepskrachten worden vaak genoemd als sterk punt *(Jaarrapportage Incluzio 2024)*. Uit *Opiniepijlers* blijkt dat inwoners in de gemeente Rheden ondersteuning als waardevol ervaren wanneer deze goed aansluit op hun behoefte. Inwoners ervaren dat deelname aan verenigingen en lokale netwerken hun vitaliteit, eigenwaarde en gezondheid vergroot. Wie eenmaal aangesloten is, blijft vaak langdurig actief. Inwoners die nog geen aansluiting hebben, komen moeilijk in beeld. Daarbij kan de zogenoemde tweede kring van familie of bekenden een grotere rol spelen om een netwerk te organiseren.
Inwoners moeten zich gehoord en geholpen voelen en zoveel mogelijk zelfstandig verder kunnen.	*Opiniepijlers* benadrukt het belang van vertrouwen, persoonlijk contact en duidelijke communicatie. Uit *Rheden Spreekt* blijkt dat ruim 60% van de inwoners kon meedenken of meebeslissen over de vorm van hun ondersteuning. Een kleine groep (14%) miste onderdelen (meer professionele inzet, heldere rolverdeling, minder bureaucratie/wachttijden, beter te combineren met werk/gezondheid). Inwoners vragen om duidelijker zicht op wat ondersteuning concreet oplevert. Incluzio gaf in de gesprekken aan dat zij ervaren dat inwoners hun persoonlijke aanpak waarderen: bij de start wordt steeds besproken wat iemand zelf belangrijk vindt, en dat geeft volgens hen meer betekenis en resultaat.

	Inwoners die eenmaal deelnemen aan activiteiten vertellen dat dit hun welzijn en weerbaarheid vergroot, maar dat zij wel vaak afhankelijk blijven van de activiteit zelf.
De opdracht richt zich op maatschappelijke opbrengsten, met nadruk op samenredzaamheid, vitaliteit en betrokkenheid van inwoners, in plaats van op aantallen activiteiten.	Bij de start van de opdracht speelde corona en was er veel personeelswisseling bij zowel de gemeente als Incluzio. Dat maakte de uitvoering aanvankelijk lastig, maar betrokkenen ervaren dat er inmiddels meer rust en stabiliteit is gekomen. Incluzio meldt in de *Jaarrapportage 2024* dat collectieve inzet volgens hen bijdraagt aan meer samenredzaamheid en betrokkenheid; gemeente en opdrachtnemer bespreken dit periodiek. Uit de enquête *Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning 2025* blijkt daarnaast dat inwoners elkaar vaak ondersteunen. Driekwart van de respondenten heeft de afgelopen jaren zelf iemand geholpen, meestal met emotionele steun. Ook familie, vrienden en buren spelen een grote rol bij het bieden van hulp. Daarmee laat de enquête zien dat er binnen de gemeente een stevig netwerk van onderlinge steun aanwezig is; een belangrijke uiting van samenredzaamheid.

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

Doelen en afspraken	**Bevindingen**
Jeugdhulp moet leiden tot duurzame verbetering van de leefsituatie van jeugdigen en gezinnen.	De meest recente *KPI-rapportages Jeugdhulp* laten zien dat in 2024 in 93% van de casussen sprake was van (gedeeltelijke) vooruitgang, ten opzichte van 86% in 2023 en 88% in 2022. Dit laat zien dat hulp vaak bijdraagt aan verbetering op korte termijn. In de rapportages wordt echter niet zichtbaar of deze verbetering ook op de langere termijn standhoudt of terugval voorkomt. In gesprekken met jeugdhulpaanbieders is genoemd dat de huidige indicatoren niet altijd goed zicht geven op de inhoudelijke opbrengsten van trajecten. Zij ervaren dat de focus in de uitvoering toch vaak ligt op aantallen en productie, terwijl de betekenisvolle resultaten voor gezinnen minder goed zichtbaar worden gemaakt.

Ouders en jongeren moeten zich gehoord, serieus genomen en sterker voelen.	Uit de KPI-rapportages Jeugdhulp blijkt dat de tevredenheid over de geboden hulp stabiel hoog is, met een gemiddelde waardering van 8,3 in 2024, ten opzichte van 8,0 in 2023 en 8,4 in 2022. Het *Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2024* geeft een breder beeld van hoe jeugdhulp in de gemeente Rheden wordt ervaren, en omvat ook trajecten buiten de opdracht Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp. Ouders en jongeren waarderen de ontvangen hulp gemiddeld met een 7,2. In 2024 is 55% (helemaal) eens met de stelling dat de consulent afspraken nakomt, een daling ten opzichte van eerdere jaren (75% in 2023, 84% in 2022). Ook bij de stelling *'Ik werd snel geholpen'* is het aandeel positieve antwoorden gedaald (38% in 2024, tegenover 59% in 2023). Deze uitkomsten hangen samen met de langere wachttijden bij Team Toegang in 2024, wat ook in gesprekken met beroepskrachten sociale basis, jeugdhulpaanbieders en inwoners werd benoemd. Netwerkpartners benadrukken dat goed luisteren en voldoende tijd nemen de waardering voor ondersteuning kan vergroten. Scholen merken dat ouders zich gesteund voelen wanneer schoolmaatschappelijk werk structureel aansluit bij overlegmomenten.
Na afronding van jeugdhulp moeten gezinnen zoveel mogelijk zelfstandig verder kunnen, met steun uit hun netwerk.	Uit het *CEO Jeugd 2024* blijkt dat in 45% van de trajecten actief is gekeken naar oplossingen in het eigen netwerk en omgeving. Dat percentage ligt lager dan in eerdere jaren. KPI rapportages laten daarentegen zien dat het aandeel cliënten en ouders dat na afloop zonder hulp verder kan is gestegen van 67% in 2022 naar 76% in 2024. Jeugdhulpaanbieders geven aan dat deze ontwikkeling niet vanzelf gaat. De toenemende druk op gezinnen door maatschappelijke veranderingen en daarmee een toenemende complexiteit van casussen maken het lastiger hulp te organiseren in het eigen netwerk. Volgens de Adviesraad is nog geen duidelijke trend zichtbaar waarbij gezinnen door ondersteuning zelfstandiger worden of minder afhankelijk blijven. Netwerkpartners geven aan dat de inzet van lokaal gewortelde beroepskrachten helpt om gezinnen beter te ondersteunen bij het benutten van hun eigen netwerk.

Toelichting en aandachtspunten

Inwoners en vrijwilligers ervaren dat de opbrengst van activiteiten vaak pas na deelname zichtbaar wordt. Zij geven aan dat vooraf meer duidelijkheid wenselijk is over wat bepaalde ondersteuning kan opleveren. Jeugdhulpaanbieders, jeugdconsulenten, netwerkpartners en de Adviesraad signaleren dat overgangen naar andere vormen van hulp – zoals de Wmo of het bereiken van 18 jaar – kwetsbaar zijn. Volgens hen bestaat het risico dat behaalde resultaten daardoor verloren gaan. In de jeugdhulp laten de cijfers uit het CEO Jeugd 2024 vooral verbeteringen op korte termijn zien.

Jeugdconsulenten geven aan dat ouders en jongeren hun waardering daarbij sterk aan de houding en communicatie van beroepskrachten koppelen: goed luisteren, voldoende tijd nemen en persoonlijke aandacht wegen voor hen zwaarder dan formele afspraken of procedures.

2.6.2 Beleidsmatige relevantie van het thema

Binnen beide opdrachten staat voorop dat ondersteuning merkbaar verschil moet maken in het dagelijks leven van inwoners. De nadruk ligt op effecten en opbrengsten: hoe ervaren inwoners de ondersteuning en wat levert het hen op in termen van zelfredzaamheid, participatie en gezondheid.

Binnen de opdracht *Versterken sociale basis* betekent dit dat algemene voorzieningen en initiatieven niet alleen toegankelijk moeten zijn, maar ook bijdragen aan zinvolle resultaten. Het Koersdocument Samenleven benadrukt dat beleid zichtbaar moet zijn in effecten die inwoners ervaren. Het beleidskader *Meedoen* noemt daarbij opbrengsten als meedoen in de samenleving en het vergroten van eigen kracht. Het *Transformatieplan 2.0* roept op om minder te sturen op activiteiten of aantallen en meer op maatschappelijke resultaten.

Voor de opdracht *Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp* geldt dat de inzet gericht is op duurzame verbetering van de leefsituatie van jeugdigen en gezinnen. Het Koersdocument Samenleven stelt dat de vraag centraal staat welk verschil de ondersteuning maakt, niet het proces of de interventie zelf. Het beleidskader *Meedoen* formuleert dat inwoners zich gehoord, geholpen en sterker moeten voelen. Het *Transformatieplan 2.0* sluit daarbij aan door te benadrukken dat de opbrengst voor jeugdigen zichtbaar moet zijn in hun dagelijks functioneren, zodat zij zo zelfstandig mogelijk verder kunnen.

2.6.3 Bevindingen uit documentanalyse

Deze bevindingen zijn gebaseerd op beleidsstukken, rapportages en metingen. Een overzicht van de geraadpleegde documenten is opgenomen in bijlage 4.1.

Versterken sociale basis

- Inwoners waarderen de ondersteuning in de sociale basis met een gemiddeld rapportcijfer van 7,4. De laagdrempeligheid en bereikbaarheid van beroepskrachten worden hierbij vaak genoemd als positieve aspecten. (Jaarrapportage Incluzio 2024)

- Incluzio rapporteert in de jaarrapportage 2024 dat de verschuiving naar collectieve ondersteuning volgens hen bijdraagt aan meer samenredzaamheid en onderlinge steun. Dit beeld wordt bevestigd door de enquête Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning 2025. Driekwart van de inwoners gaf aan de afgelopen jaren zelf iemand te hebben geholpen, meestal met emotionele steun. Ook familie, vrienden en buren spelen een grote rol bij het bieden van hulp. (Jaarrapportage Incluzio 2024, Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning 2025)
- 67% van de inwoners die hulp of ondersteuning hebben gekregen in 2024 gaf aan zich welkom en begrepen te voelen. (Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning 2025)
- De meerderheid van de inwoners die ondersteuning kreeg vindt dat deze heeft geholpen hun situatie te verbeteren. Ook gaf 76% aan dat de duur van de ondersteuning passend was. Slechts een minderheid miste onderdelen in de ondersteuning. (Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning 2025)
- De ervaringen met meedenken en meebeslissen zijn overwegend positief: ruim 60% van de inwoners gaf aan dat zij konden meepraten over de vorm en inhoud van de ondersteuning. (Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning 2025)



Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- Uit de KPI-rapportages Jeugdhulp 2022–2024 blijkt dat het aandeel ouders en jeugdigen dat na afloop van jeugdhulp zonder verdere hulp verder kan, is gestegen van 67% in 2022 naar 76% in 2024 (KPI-rapportages Jeugdhulp gemeente Rheden).
- De cliënttevredenheid over jeugdhulp blijft stabiel hoog, met een gemiddelde waardering van 8,3 in 2024, ten opzichte van 8,0 in 2023 en 8,4 in 2022 (KPI-rapportages Jeugdhulp gemeente Rheden).
- Daarnaast laten de KPI-rapportages zien dat in 93% van de casussen in 2024 sprake was van (gedeeltelijke) vooruitgang, ten opzichte van 86% in 2023 en 88% in 2022 (KPI-rapportages Jeugdhulp gemeente Rheden).
- Het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2024 laat zien dat ouders en jongeren de ontvangen hulp en begeleiding gemiddeld waarderen met een 7,2. De ervaringen gaan over verschillende vormen van jeugdhulp binnen de gemeente. Op andere onderdelen is de tevredenheid gedaald. In 2024 geeft 55% aan dat afspraken worden nagekomen, tegenover 75% in 2023, 84% in 2022, 74% in 2021 en 85% in 2020. Bij de stelling ‘Ik werd snel geholpen’ is 38% het in 2024 (helemaal) eens, een daling ten opzichte van 59% in 2023, 57% in 2022, 54% in 2021 en 63% in 2020. (CEO Jeugd 2024).

2.6.4 Inzichten vanuit betrokkenen

Deze inzichten zijn gebaseerd op interviews, ronde tafels en enquêtes met inwoners, vrijwilligers, beroepskrachten, netwerkpartners en gemeente.

Versterken sociale basis

- Zowel Incluzio als de gemeente geven terug dat de start van de opdracht moeilijk was door corona en veel nieuwe medewerkers. Terugkijkend zien zij dat er inmiddels meer rust en stabiliteit is, waardoor de uitvoering beter op orde komt.
- Inwoners waarderen de persoonlijke inzet van beroepskrachten, maar ervaren soms onduidelijkheid en gebrekkige afstemming tussen organisaties. Zij willen beter begrijpen wat ondersteuning concreet oplevert in hun dagelijks leven.
- Incluzio helpt inwoners niet alleen met praktische steun, maar kijkt ook hoe problemen structureel aangepakt kunnen worden, bijvoorbeeld via samenwerkingen of inwonersinitiatieven. Incluzio ervaart dat inwoners vaak als eerste bij Incluzio aankloppen, waardoor er ook vragen terecht komen die eigenlijk te complex of zwaar zijn, bijvoorbeeld situaties die passen bij de specialistische begeleiding van Wmo of jeugdhulp.
- Deelname aan verenigingen en netwerken wordt gezien als positief: het vergroot vitaliteit en eigenwaarde en geeft een gevoel van veiligheid. Inwoners die geen aansluiting hebben blijven wel vaak buiten beeld; volgens betrokkenen kan de tweede kring van familie of bekenden hierin een grotere rol spelen.
- Incluzio benoemt dat inwoners de persoonlijke aanpak waarderen: in gesprekken bij de start wordt altijd gevraagd wat iemand zelf belangrijk vindt, en dat geeft volgens Incluzio meer betekenis en resultaat voor inwoners. Ze ervaren dat inwoners vaak met uiteenlopende, soms ook complexere vragen aankloppen, waardoor de ondersteuning begint met samen de vraag helder krijgen.
- Inwoners en vrijwilligers ervaren dat projecten en initiatieven directe opbrengst hebben, maar ook dat zij afhankelijk blijven van de activiteit zelf.
- Vanuit Incluzio wordt gezegd dat sommige resultaten duurzaam zijn: bij initiatieven zoals Steunouder blijven inwoners elkaar vaak ondersteunen, ook nadat hun eigen situatie verbeterd is.
- De Adviesraad benadrukt dat aandacht voor de persoon zelf belangrijk is voor het ervaren resultaat. Zij zien nog geen duidelijke ontwikkeling naar meer zelfredzaamheid of minder afhankelijkheid.
- Teams van Incluzio hebben hun eigen budget en kunnen daardoor snel activiteiten organiseren zonder veel bureaucratie. Bij de start wordt altijd besproken wat inwoners zelf belangrijk vinden, en die persoonlijke aanpak wordt gewaardeerd.
- Over de ervaren samenredzaamheid vanuit inwoners kon in deze ronde van gesprekken en enquêtes beperkt informatie worden verzameld. De signalen die wel beschikbaar zijn wijzen op sterke onderlinge betrokkenheid, maar de respons was te beperkt om hierover een representatief beeld te vormen.

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- Jeugdhulpaanbieders geven aan dat inhoudelijke resultaten in de praktijk lastig concreet zichtbaar te maken zijn. Er wordt nog regelmatig gestuurd op aantallen en productie, terwijl het inzicht in wat de hulp en ondersteuning daadwerkelijk betekent voor gezinnen beperkt blijft.
- Ouders en jongeren waarderen de persoonlijke aandacht van jeugdhulp en noemen dit als belangrijkste opbrengst. Zij ervaren wel knelpunten in snelheid; wachttijden en capaciteit blijven een probleem.
- Onderwijs geeft aan dat de aanwezigheid van jongerenwerkers en schoolmaatschappelijk werkers vertrouwen geeft en drempels verlaagt. Ouders voelen zich sterker gesteund als schoolmaatschappelijk werk structureel aansluit bij overlegmomenten.
- Wijkpartners zien dat trajecten het meest effectief zijn als ze goed aansluiten bij de vraag en een duidelijk begin en einde hebben. Niet elke vraag hoeft direct een diagnose; er lijkt meer ruimte te ontstaan om minder snel te labelen.
- Gemeente en aanbieders zien dat het aantal jeugdcliënten afneemt, maar door gebrek aan data is het onduidelijk of trajecten ook echt korter of lichter zijn geworden. Zij geven ook aan dat de overgang van jeugd naar Wmo nog niet altijd makkelijk verloopt.

2.6.5 Conclusie

Ondersteuning in de sociale basis en jeugdhulp wordt door inwoners en gezinnen overwegend positief ervaren. Inwoners waarderen vooral het persoonlijke contact en de bereikbaarheid van beroepskrachten. Ouders en jongeren noemen persoonlijke aandacht en betrokkenheid vaak als positieve ervaring.

Metingen laten zien dat veel inwoners en gezinnen verbetering ervaren in hun dagelijks leven, al blijft vaak onduidelijk of dit ook op langere termijn standhoudt. In de jeugdhulp zijn kortetermijnresultaten zichtbaar, maar uit zowel gesprekken als cijfers blijkt dat wachttijden en kwetsbare overgangen – bijvoorbeeld naar de Wmo of bij het bereiken van 18 jaar – het vasthouden van resultaten bemoeilijken.

Gemeente en jeugdhulpaanbieders geven aan dat monitoring nu in de praktijk vooral inzicht biedt in tevredenheid en aantallen. Er is behoefte aan meer zicht op de inhoudelijke en maatschappelijke opbrengsten van ondersteuning, zodat structureel leren en verbeteren sterker kan plaatsvinden.

2.7 Thema 7 – Financiële inrichting en werkwijze

Dit thema gaat over de manier waarop de opdrachten zijn ingericht en bekostigd. Het richt zich op de werking van de gekozen financieringsvormen, de ruimte voor flexibiliteit en de effecten daarvan in de praktijk.

2.7.1 Belangrijkste uitkomsten

De afspraken en doelen zijn gebaseerd op aanbestedingsstukken en beleidsstukken. De bevindingen komen uit documenten, enquêtes en gesprekken.

Versterken sociale basis

Doelen en afspraken	Bevindingen
De lumpsum-financiering moet ruimte geven om ondersteuning flexibel in te zetten.	Uit de gesprekken en de *Jaarrapportage Incluzio 2024* blijkt dat de lumpsum-constructie die ruimte ook daadwerkelijk biedt: activiteiten kunnen snel worden georganiseerd zonder bureaucratische vertraging. Management geeft aan dat de financiering goed werkt via een lumpsum doordat zij zo de flexibiliteit kunnen realiseren die nodig is. De periode van de lumpsum maakt indexeringen wel nodig. Daarnaast rapporteert Incluzio dat de aangekondigde bezuinigingen in 2024 voelbaar waren in de uitvoering en gevolgen hadden voor inwoners en activiteiten; in de tweede helft van dat jaar heeft de gemeente hierin enige nuance aangebracht.
De verantwoording vindt plaats via periodieke gesprekken en rapportages, waarbij er wordt gestuurd op maatschappelijke effecten in plaats uitsluitend op aantallen of productie.	In de (half)jaarrapportages van Incluzio wordt niet alleen gerapporteerd over kritische prestatie-indicatoren (KPI's), maar ook uitgebreid gereflecteerd op maatschappelijke opbrengsten, samenwerkingen en kwalitatieve voorbeelden uit de praktijk. Deze combinatie van cijfers en verhalen geeft een rijker beeld van de ontwikkeling van de sociale basis en laat zien welke resultaten zichtbaar worden in dorpen en wijken (Jaarrapportages Incluzio 2021–2024). In gesprekken met het management van Incluzio wordt aangegeven dat de periodieke overleggen met de gemeente als constructief worden ervaren.

	Ook gaven zij aan dat er bij de verantwoording ruimte moet zijn om stil te staan bij wat goed gaat, successen te delen en trots te laten zien, naast het bespreken van resultaten.

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

Doelen en afspraken	**Bevindingen**
De lumpsum-financiering per aanbieder moet leiden tot voorspelbaarheid en grip op de totale uitgaven, zonder open-einde financiering.	Uit de *Selectieleidraad en Gunningsleidraad Jeugd (2021)* blijkt dat voor een lumpsum is gekozen om financiële risico's te beperken. In de *Memo verlenging 2022* wordt bevestigd dat de constructie de gemeente beter zicht geeft op budgetten en gebruik. Daarbij wordt benoemd dat het aantal cliënten in de lumpsum in Rheden is gedaald, terwijl dit landelijk juist is gestegen. Deze daling is positief, omdat het betekent dat minder gezinnen in jeugdhulp instromen. Daarbij leeft de vraag of de daling volledig aansluit bij de daadwerkelijke hulpvragen in de gemeente, en bestaat het risico dat sommige gezinnen buiten beeld blijven. Contractmanagers benadrukken dat de lumpsum intensief beheer vraagt: veel tijd gaat zitten in het afbakenen van casussen en het beantwoorden van vragen van consulenten. Zij zien dat dit korte lijnen en snel schakelen mogelijk maakt, maar ook veel capaciteit vraagt (Memo verlenging 2022; gesprekken).
Aanbieders zijn verantwoordelijk voor inzet van personeel en methodieken binnen het lumpsum-budget en moeten hierin keuzes maken.	In gesprekken met aanbieders en partners is genoemd dat vaste budgetten spanning kunnen veroorzaken: afbouw van hulp is inhoudelijk passend, maar betekent ook minder uren voor teams. Personeel kan niet zomaar elders worden ingezet, waardoor spanning ontstaat tussen het belang van gezinnen en de personele planning. Consulenten merken daarbij dat voor complexe casussen regelmatig specialistische hulp buiten de lumpsum nodig is, omdat deze niet goed passen binnen de vaste afspraken.

Door met een beperkt aantal aanbieders te werken, zijn de lijnen korter en is er meer overzicht en herkenbaarheid in de samenwerking.	Aanbieders vertellen in gesprekken dat zij het prettig vinden dat er met een klein aantal partijen en de gemeente overleg plaatsvindt. Zij ervaren dit als positief, omdat duidelijker is wie welke expertise heeft en wat men aan elkaar heeft. Dat maakt de samenwerking overzichtelijker en zorgt ervoor dat men elkaar sneller weet te vinden. Consulenten merken daarentegen dat wanneer het aanbod niet aansluit of er geen plek is, uitwijken naar een aanbieder buiten de lumpsum veel extra papierwerk vraagt. Een aantal verwijzers plaatst kanttekeningen bij de huidige constructie. Zij ervaren minder keuzevrijheid voor inwoners sinds contracten met kleine GGZ-praktijken zijn vervallen, waardoor korte lijnen met lokale aanbieders zijn weggevallen.
De vereveningsmethodiek moet zorgen voor een eerlijke verdeling van cliënten en budgetten tussen aanbieders en voorkomen dat tekorten of overschotten scheef verdeeld raken.	Contractmanagers en aanbieders benoemen dat de vereveningsmethodiek in de basis goed werkt, maar in de praktijk veel afstemming vraagt. Sommige aanbieders sturen strak op de afgesproken bandbreedte, anderen minder. Overproductie wordt vaak 50/50 gecompenseerd zoals contractueel afgesproken. Dit leidt soms tot herverdeling van cliënten tussen aanbieders en vraagt intensief overleg.
Voor specialistische hulp die niet binnen de lumpsum past, moeten aparte afspraken gemaakt kunnen worden, zonder dat dit de lumpsum-werking verstoort.	Consulenten geven aan dat dit in de praktijk regelmatig nodig is, bijvoorbeeld voor specialistische of interculturele ggz. Het afsluiten van aparte overeenkomsten kost extra tijd en administratie. Aanbieders merken dat dit in een regionaal contract makkelijker op te vangen was. Daarnaast noemen zij als voordeel dat in de lokale lumpsum sneller kan worden geschakeld en gezamenlijke keuzes mogelijk zijn.
De verantwoording vindt plaats via periodieke gesprekken en rapportages, waarbij er wordt gestuurd op maatschappelijke effecten in plaats uitsluitend op aantallen of productie.	In gesprekken met beleidsmedewerkers en contractmanagement is benadrukt dat sturen op maatschappelijke effecten het uitgangspunt is, maar dat de huidige monitoring in de praktijk vooral inzicht biedt in tevredenheid en aantallen. Gemeente en aanbieders geven beide aan dat er behoefte is aan meer zicht op de inhoudelijke en maatschappelijke opbrengsten van ondersteuning.

	Uit de memo (2022) blijkt dat hiervoor in 2021 gezamenlijk KPI's zijn opgesteld rond cliënt- en stakeholdertevredenheid, outcome-metingen en samenwerking. Daarbij is aangesloten bij landelijke outcome-indicatoren jeugd, om extra administratieve lasten te voorkomen. De gemeente geeft aan dat voor de verdere doorontwikkeling van de monitoringgegevens intern onvoldoende ontwikkelcapaciteit beschikbaar was.

Toelichting en aandachtspunten
Incluzio geeft aan dat de lumpsumfinanciering in de praktijk goed werkt en ruimte biedt om flexibel te reageren op wat inwoners en dorpen nodig hebben. Deze manier van financieren maakt het mogelijk om vraaggericht te werken en activiteiten aan te passen wanneer de situatie daarom vraagt, zonder afhankelijk te zijn van vaste producten of vooraf gedefinieerde aantallen.

In de jeugdhulp waarderen consulenten en contractmanagers dat de lumpsum korte lijnen en regelmatig overleg mogelijk maakt. De keerzijde is dat dit veel tijd en capaciteit vraagt, omdat de afstemming over casussen en de verdeling van cliënten om intensief overleg vraagt.

2.7.2 Beleidsmatige relevantie van het thema

Binnen beide opdrachten staat centraal dat de financiële inrichting ondersteunend moet zijn aan de doelen in het sociaal domein. Het gaat erom dat middelen en contractvormen ruimte geven aan samenwerking, uitvoeringsvrijheid en het bereiken van maatschappelijke effecten.

Voor de sociale basis betekent dit dat financiering gericht is op resultaten die inwoners ervaren, niet op aantallen activiteiten. Het *Koersdocument Samenleven* benadrukt dat beroepskrachten ruimte nodig hebben om samen met inwoners en partners te werken aan zinvolle opbrengsten. *Meedoen* onderstreept vraaggerichte en doelmatige ondersteuning zonder prikkels voor onnodige inzet. Het *Transformatieplan 2.0* ziet sturen op effecten in plaats van volume als sleutel voor verandering, met passende contractvormen en een lerende aanpak.

Voor de jeugdhulp geldt dat financiering moet bijdragen aan duurzame resultaten voor jeugdigen en gezinnen. Het *Koersdocument Samenleven* stelt dat financiering samenwerking en passende hulp moet bevorderen, zonder bureaucratie of concurrentie. *Meedoen* koppelt middelen aan maatschappelijke opbrengsten: gezinnen moeten vooruitgang ervaren. Het *Transformatieplan 2.0* sluit daarbij aan door te benadrukken dat resultaten zichtbaar moeten zijn in het dagelijks functioneren van jeugdigen, met financiering gericht op effectiviteit en niet op productie.

2.7.3 Bevindingen uit documentanalyse

Deze bevindingen zijn gebaseerd op beleidsstukken, rapportages en metingen. Een overzicht van de geraadpleegde documenten is opgenomen in bijlage 4.1.



Versterken sociale basis

- De opdracht sociale basis wordt uitgevoerd met lumpsum-financiering. Daarmee wordt niet afgerekend op aantallen activiteiten, maar op vooraf afgesproken maatschappelijke doelen (Aanbestedingsdocument Sociale Basis 2021).
- De overeenkomst is met drie jaar verlengd tot en met 2026. In de memo wordt beschreven dat het merendeel van de KPI's is behaald en dat dit voldoende vertrouwen gaf in de uitvoering en financiële houdbaarheid van de opdracht (Memo verlenging opdrachten 2022).
- Drie oorspronkelijke KPI's (bekendheid sociale basis, mantelzorg en huiswerkbegeleiding) bleken geen goed beeld te geven van de bedoeling van de opdracht. Ze zijn in 2022 samen met Incluzio opnieuw geformuleerd om meer zicht te krijgen op effecten en maatschappelijke opbrengsten in plaats van alleen aantallen of activiteiten (Memo verlenging opdrachten 2022).
- Incluzio geeft in de jaarrapportage 2024 aan dat de aangekondigde bezuinigingen voelbaar waren in de uitvoering en gevolgen hadden voor inwoners en activiteiten. In de tweede helft van 2024 heeft de gemeente hier meer nuance in aangebracht. (Jaarrapportage Incluzio 2024)



Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- Voor de lokale maatwerkdiensten jeugdhulp is gekozen voor lumpsum-financiering. Aanbieders zijn verantwoordelijk voor het realiseren van resultaten binnen een vast budget, exclusief PGB's en (boven)regionale voorzieningen (Selectieleidraad Jeugd 2021 ; Gunningsleidraad Jeugd 2021).
- In de memo verlenging opdrachten (2022) wordt beschreven dat het aantal lopende jeugdhulptrajecten in 2021–2022 gemiddeld 7% lager lag dan in 2019–2020, met 2021 als overgangsjaar. Recente cijfers laten zien dat deze daling doorzet: in 2022 en 2023 lagen de aantallen nog rond het niveau van eerdere jaren, maar in 2024 is sprake van een duidelijke afname van circa 10% ten opzichte van 2022–2023. Dit bevestigt de trend dat minder jeugdigen instromen in jeugdhulp (Memo verlenging opdrachten 2022; Power BI gemeente cliëntenaantallen 2022–2024).
- Uit de eerste outcome-metingen blijkt dat in 88% van de trajecten sprake was van vooruitgang of gedeeltelijke vooruitgang. Dit wordt gezien als een belangrijke onderbouwing dat de gekozen werkwijze bijdraagt aan effectiviteit (Memo verlenging opdrachten 2022).

2.7.4 Inzichten vanuit betrokkenen

Deze inzichten zijn gebaseerd op interviews, ronde tafels en enquêtes met inwoners, vrijwilligers, beroepskrachten, netwerkpartners en gemeente.



Versterken sociale basis

- Inwoners hebben geen opmerkingen gemaakt over de lumpsum-financiering; dit thema leeft niet bij hen.
- Vrijwilligers en lokale initiatieven ervaren een groot verschil tussen het lumpsum-budget en de relatief kleine subsidies voor buurtactiviteiten. Zij noemen deze subsidies vaak moeilijk toegankelijk en missen de verbinding met het grote lumpsum.
- Incluzio ervaart de lumpsum als werkbaar: de constructie geeft flexibiliteit om snel activiteiten te organiseren en signalen op te pakken. Wel wordt genoemd dat indexering nodig is om stijgende kosten op te vangen.



Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

- Aanbieders geven aan dat vaste budgetten spanning opleveren. Afbouw van hulp is inhoudelijk passend, maar betekent ook minder uren voor teams. Omdat personeel niet zomaar elders kan worden ingezet, ontstaat onwenselijke spanning tussen inhoudelijke keuzes en personele planning.
- Aanbieders signaleren dat het aantal cliënten binnen de lumpsum in Rheden afneemt, terwijl dit landelijk stijgt. Dit wordt gezien als positief, maar roept bij consulenten vragen op of de daling wel aansluit bij de totale hulpvraag.
- Contractmanagers benadrukken dat de lumpsum intensief beheer vraagt. Er gaat veel tijd zitten in het afbakenen van casussen, het beantwoorden van vragen van consulenten en het monitoren van uren en producten. Dit geeft korte lijnen, maar verhoogt de werkdruk.
- De gemeente organiseert sparringsessies, kwartaalgesprekken met spiegelinformatie en wekelijks overleg met consulenten. Dit helpt om signalen snel op te pakken en bij te sturen, maar vraagt veel capaciteit. Operationele overleggen verlopen soms trager door de drukte. Consulenten waarderen dat contractmanagement goed bereikbaar is, al duurt het soms enkele dagen voor zij antwoord krijgen.
- Consulenten merken dat de lumpsum in de praktijk niet altijd voldoende is. Voor specialistische hulp die niet bij de huidige aanbieders beschikbaar is, moeten aparte afspraken worden gemaakt. Dit kost extra tijd en administratie.
- De vereveningsmethodiek (verrekening van productie en intensiteit per cliënt) wordt verschillend ervaren door aanbieders. Sommige sturen strak op de afgesproken bandbreedte, anderen minder. Overproductie leidt tot overleg en compensatie; 50/50 verdeeld zoals contractueel afgesproken. Dit vraagt intensieve afstemming en kan leiden tot herverdeling van cliënten.

- Contractmanagement en consulenten geven aan dat de constructie goed is ingericht, maar dat de capaciteit bij de gemeente onvoldoende is om dit soepel te laten verlopen.

2.7.5 Conclusie

Incluzio ervaart dat de constructie goed werkt. De lumpsumfinanciering biedt de sociale basis daadwerkelijk ruimte en flexibiliteit. Activiteiten kunnen snel worden georganiseerd en beroepskrachten ervaren meer handelingsruimte doordat bureaucratische vertraging beperkt blijft. In 2024 waren de aangekondigde bezuinigingen voelbaar in de uitvoering, maar deze zijn later deels bijgesteld. In de gesprekken is aandacht voor de inhoud van de opbrengsten. Daarbij gaven zij aan dat het bij de verantwoording belangrijk is om ook stil te staan bij wat goed gaat, successen te delen en trots te laten zien.

In de jeugdhulp zorgt de lumpsum voor voorspelbaarheid en grip op de uitgaven. Het aantal gezinnen in zwaardere hulp daalde. Jeugdhulpaanbieders en consulenten waarderen de korte lijnen en het overzicht, maar signaleren ook dat de constructie veel capaciteit vergt. De uitvoering vraagt meer intensief overleg, onder meer door de vereveningssystematiek en de casusbesprekingen. Het contact met de gemeente hierin wordt als erg positief gewaardeerd. Inwoners, consulenten en (netwerk)partners ervaren het soms als lastig dat de keuzevrijheid is afgenomen sinds contracten met kleinere aanbieders zijn weggevallen. Daarnaast hebben consulenten meer papierwerk wanneer er afspraken met aanbieders buiten de lumpsum nodig zijn. Gemeente en aanbieders geven aan dat er meer zicht nodig is op de inhoudelijke opbrengsten van ondersteuning, zodat periodieke gesprekken beter benut kunnen worden om de maatschappelijke effecten te bespreken en de uitvoering waar nodig bij te stellen.

3. Eindconclusies

Versterken sociale basis

De sociale basis in Rheden is de afgelopen jaren zichtbaarder en toegankelijker geworden. Inwoners weten voorzieningen en ontmoetingsplekken beter te vinden en waarderen de gastvrijheid en nabijheid. Vrijwilligers, dorpscoaches en vaste contactpersonen spelen een sleutelrol in signalering en vertrouwen. Extra aandacht blijft nodig voor inwoners met een klein sociaal netwerk en beperkte taal- of digitale vaardigheden.

Binnen de opdracht is afgesproken dat lichte ondersteuning in de Wmo en jeugdhulp zoveel mogelijk in de sociale basis wordt opgepakt. In 2024 Het gebruik van collectieve voorzieningen is de afgelopen jaren sterk toegenomen, terwijl de groei van zwaardere Wmo-voorzieningen lijkt te stabiliseren. Terwijl de ondersteuningsvraag van ouderen toeneemt door vergrijzing en een grotere behoefte aan hulp bij zelfstandig wonen. Buurtvoorzieningen en ontmoetingsactiviteiten blijven daardoor van groot belang om eenzaamheid te voorkomen en lichte hulp dichtbij te organiseren, en stimuleren onderlinge betrokkenheid en omzien naar elkaar

Het jongerenwerk is zichtbaarder geworden en door jongeren positief beoordeeld. Netwerkpartners signaleren dat het aanbod niet altijd aansluit bij de leefwereld en dat activiteiten soms uitvallen. Een van de redenen hiervoor was de onvolledige bezetting van het jongerenwerkteam waardoor het organiseren van activiteiten ook tijdelijk beperkter was. De aanwezigheid van schoolmaatschappelijk werk verlaagt drempels voor jongeren en brengt signalen sneller in beeld, al is deze verbinding met scholen nog niet overal tot stand gekomen.

Samenwerking met partners verloopt vaak goed en levert korte lijnen op, maar wisselingen in personeel en dat veel activiteiten door Incluzio zelf worden opgezet, maken dat eigenaarschap bij inwoners nog versterkt kan worden. In de vroegsignalering zijn duidelijke stappen gezet. Vaste inloopmomenten, outreachend jongerenwerk en nauwer contact met partners zorgen dat signalen eerder in beeld komen. Vrijwilligers en bewonersinitiatieven vervullen hierin een belangrijke rol als de ‘ogen en oren’ van de wijk. De opvolging en terugkoppeling zijn echter nog niet overal structureel geregeld, waardoor signalen niet altijd worden opgevolgd. Preventieve inzet via ontmoeting, sport en cultuur lijkt veel bij te dragen aan welzijn en samenhang, maar echte effectmeting is nog wenselijk. Inwoners waarderen de ondersteuning van Incluzio gemiddeld met een 7,4 en noemen het persoonlijke contact en de bereikbaarheid vaak als sterk punt.

De lumpsumfinanciering geeft ruimte en flexibiliteit om activiteiten snel te organiseren in reactie op de behoefte. Beroepskrachten ervaren hierdoor meer handelingsruimte. Het contact met de gemeente wordt door Incluzio positief gewaardeerd; bij de verantwoording vinden zij het belangrijk dat er ook aandacht is voor wat goed gaat en successen kunnen worden gedeeld. De bezuinigingen in 2024 waren voelbaar bij bewonersinitiatieven, maar later deels bijgesteld. Incluzio ervaart de constructie als werkbaar, waarbij indexeringen door de duur van de lumpsum wel wenselijk zijn.

Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp

De jeugdhulp is voor ouders en verwijzers duidelijker en toegankelijker geworden. Ouders waarderen de persoonlijke aandacht en zien vaak vooruitgang in hun gezinssituatie; in het Cliëntervaringsonderzoek 2024 geven ouders en jongeren de jeugdhulp gemiddeld een 7,2.

Het principe *matched care* wordt nagestreefd, maar is in de praktijk niet altijd eenvoudig. Verschillen in inschatting tussen de sociale basis en jeugdhulp en de druk op capaciteit spelen hierin een rol. Incluzio geeft aan dat hun opdracht nadrukkelijk ligt bij normaliseren en het versterken van eigen kracht en netwerk, een uitgangspunt dat ook geldt binnen de sociale basis en de Wmo. Daardoor wordt soms eerst collectieve of lichtere inzet geprobeerd, terwijl verwijzers dit als terughoudend kunnen ervaren. Een pilot met gezamenlijke beoordeling van casussen kan helpen om deze verschillen te verkleinen en lichtere inzet vaker mogelijk te maken. Gezinnen komen bovendien vaak pas in beeld bij complexere problemen en een lichte vorm van nazorg ontbreekt, waardoor terugval kan ontstaan.

Het benutten van netwerken rondom gezinnen is belangrijk, maar niet altijd vanzelfsprekend. Ouders ervaren steun uit hun kring als waardevol, maar zijn soms terughoudend om hun netwerk langdurig te belasten of uit trots om hulp te vragen. Jongeren zoeken vaker steun buiten hun directe omgeving. Initiatieven zoals Steunouder en maatjesprojecten bieden gezinnen verlichting, maar zijn beperkt inzetbaar.

De keuze voor een beperkt aantal aanbieders heeft geleid tot overzicht en korte lijnen. De samenwerking met consulenten en contractmanagement wordt als positief ervaren. Tegelijk is de invulling van de regierol voor betrokkenen niet altijd helder. Ook de samenwerking met scholen en jeugdbescherming wordt wisselend ervaren: er zijn voorbeelden van goede afstemming, maar er zijn ook signalen van rolonduidelijkheid, lastig contact maken en langere wachttijden. Het wegvallen van contracten met kleinere aanbieders heeft volgens (netwerk)partners geleid tot minder directe lijnen die eerder wel beschikbaar waren.

De lumpsumfinanciering zorgt voor voorspelbaarheid en grip op de uitgaven. Het aantal gezinnen in zwaardere hulp is afgenomen. Aanbieders en consulenten waarderen de korte lijnen met elkaar en met de gemeente, en ervaren dat de samenwerking hierdoor overzichtelijker is geworden. Tegelijk vraagt de uitvoering intensief overleg, onder meer door de vereveningssystematiek en gezamenlijke casusbesprekingen. Extra administratie bij inzet van aanbieders buiten de lumpsum en minder keuzevrijheid voor inwoners worden genoemd als aandachtspunten. Gemeente en aanbieders zien daarnaast behoefte aan meer zicht op de inhoudelijke opbrengsten, zodat periodieke gesprekken beter benut kunnen worden om de maatschappelijke effecten te bespreken en de uitvoering gezamenlijk bij te stellen.

4. Bijlagen

4.1 Geraadpleegde documenten

Auteur	Documenttitel	Type	Datum
Gemeente Rheden	Aanbestedingsdocument Versterken Sociale Basis	Opdrachtomschrijving	2021
Gemeente Rheden	Selectieleidraad Lokale Maatwerkdiensten Jeugd	Opdrachtomschrijving	2021
Gemeente Rheden	Gunningsleidraad Lokale Maatwerkdiensten Jeugd	Uitvoering	2021
Gemeente Rheden	Memo Verlenging Opdrachten Sociale Basis & Jeugdhulp	Beleidsmemo	2022
Gemeente Rheden	Meerjarenbeleidskader Meedoen	Meerjarenbeleidskader	2017-2021
Gemeente Rheden	Koersdocument Samenleven in Rheden	Strategisch koersdocument	2024
Gemeente Rheden	Transformatieplan 2.0	Strategisch beleidskader	2021
Incluzio	Incluzio Jaarrapportages	Uitvoeringsrapportages	2021-2024
Moventum1	CEO Jeugd – Rheden & Rozendaal	Cliënt ervaringsonderzoeken	2022-2024
Moventum2	Rheden Spreekt Wmo 5-meting	Onderzoeksrapportage	2025
Moventum3	Rheden Spreekt Hulp en Ondersteuning	Onderzoeksrapportage	2025
	Opiniepijlers rapport Netwerkpartners	Onderzoeksrapportage	2023
	Opiniepijlers rapport Inwoners	Onderzoeksrapportage	2023
	Rheden Spreekt Koersdocument sociaal domein	Onderzoeksrapportage	2023

4.2 Toelichting gebruikte verzameltermen

Beroepskrachten sociale basis
Hiermee worden de beroepskrachten bedoeld die via Incluzio actief zijn in de dorpen en wijken: dorpscoaches, klantcoaches, schoolmaatschappelijk werkers en jongerenwerkers. Zij bieden inwoners ondersteuning bij vragen over welzijn, participatie, opvoeding of zorg en werken samen met vrijwilligers en lokale partners.

Jeugdhulpaanbieders
Organisaties die door de gemeente Rheden zijn gecontracteerd zijn binnen de opdracht *Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp* voor het bieden van jeugdhulp op basis van een indicatie. Zij leveren begeleiding, behandeling en ondersteuning aan jeugdigen en gezinnen wanneer lichtere hulp niet toereikend is.

Netwerkpartners
Lokale partijen die in de praktijk rond inwoners en gezinnen betrokken zijn, zoals huisartsen, GGD, politie, buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's), woningcorporatie Vivare, onderwijs, kinderopvang, Veilig Thuis en Jeugdbescherming.

Vrijwilligersorganisaties, buurtnetwerken en inwonersinitiatieven
Groepen of initiatieven die door inwoners worden gedragen en gericht zijn op steun, ontmoeting en samenredzaamheid. Voorbeelden zijn buurtverenigingen, maatjesprojecten of activiteiten die bijdragen aan contact en meedoen in de samenleving.

Consulenten (Wmo en Jeugd)
Medewerkers van de gemeente die verantwoordelijk zijn voor de toegang tot voorzieningen en ondersteuning. Zij beoordelen hulpvragen, verkennen oplossingen in de sociale basis en verwijzen door naar Wmo- of jeugdhulpaanbieders wanneer geïndiceerde ondersteuning nodig is.