

Ombudsman Nijmegen
t.a.v. mevrouw Y Nass
Antwoordnummer 98274
6500 VA NIJMEGEN

Postadres

Gemeente Nijmegen
MO30, Jeugd en Gezin
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Ons kenmerk

E25.002550

Datum 9 december 2025
Onderwerp Bestuurlijke reactie zorgenbrief de dato
24 november 2025

Geachte mevrouw Nass,

Op 24 november 2025 heeft u ons een brief gestuurd waarin u uw zorgen uit over de toegang tot de jeugdhulp en Wmo binnen onze gemeente en waarin u ons een aantal aanbevelingen doet. Soortgelijke zorgen zijn recentelijk ook door de Rekenkamer geuit in het tweede nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo. Wij danken u voor uw zorgenbrief en reageren daarop met voorliggend schrijven.

Besluiten gemeenteraad

De wijze waarop de toegang tot de jeugdhulp en Wmo is ingericht in Nijmegen heeft zijn basis in kaderstellende besluiten van de gemeenteraad genomen op 18 december 2019 (Volwassenen en Jeugd) en 8 juli 2020 (Volwassenen). De raad heeft destijds via een zorgvuldig traject weloverwogen besloten om de toegang en hulpverlening voor volwassenen en jeugdigen door te ontwikkelen volgens het model van een 'breed basisteam'. Het gekozen model biedt de beste garanties voor laagdrempelige, passende hulp en ondersteuning uitgevoerd in de leefomgeving van onze inwoners, zo kort mogelijke wachttijden, ruimte voor professionals en een gelijkwaardige dialoog tussen inwoners en professionals.

Op de genoemde raadsbesluiten zijn de opdrachten aan de Buurtteams Jeugd en Gezin en de Buurtteams Volwassenen gefundeerd. Beide Buurtteams bieden hulp en ondersteuning als vrij toegankelijke, algemene voorziening aan inwoners, logischerwijs zonder een indicatie of beschikking. U stelt dat ook voor de hulp en ondersteuning vanuit de Buurtteams een beschikking noodzakelijk is, omdat de hulpverlening 'uitgewerkt wordt in een plan'. Tevens kwalificeert u onze werkwijze als beschikkingsvrij en beschikkingsarm. Beide standpunten delen wij niet.

Het opstellen van een plan voor een individu of gezin door lokale teams betekent in onze ogen niet dat er vanzelfsprekend sprake is van een maatwerkvoorziening. We zien individuele planvorming om transparante en effectieve dienstverlening mogelijk te maken immers breed terug in de praktijk van professionals werkzaam in het vrij toegankelijke deel

van het sociaal domein: jongerenwerkers, jeugdcoaches, schoolmaatschappelijk werkers, financieel experts in de wijk, sociaal raadslieden, begeleiders van vluchtelingen, et cetera.

Beschikkingssensitief

Wat betreft onze werkwijze rondom beschikkingen omschrijven wij deze als beschikkingssensitief. Het belang dat u hecht aan rechtsbescherming onderschrijven wij. De rechtspositie en rechtszekerheid van onze inwoners zijn voor ons onbetwistbare waarden en uitgangspunten. Daarom worden de professionals van beide Buurtteams dan ook voortdurend geïnstrueerd om:

- Samen met de volwassene, jeugdige of het gezin te beslissen welke hulp en ondersteuning nodig en passend is;
- Altijd een beschikking af te geven wanneer er wordt gekozen voor de inzet van een maatwerkvoorziening;
- Zodra er sprake is van spanningen, meningsverschillen of onenigheid over de inzet van basishulp of een maatwerkvoorziening toe te werken naar een formeel besluit (beschikking). Dit óók als cliënten hebben aangegeven niet in bezwaar te willen gaan.

Hiernaast is de (rechts)positie van cliënten in Nijmegen op meer manieren geborgd binnen de wettelijke kaders zoals die door het Rijk zijn bepaald:

- Beide Buurtteamorganisaties beschikken over een klachtenregeling en geven invulling aan medezeggenschap van cliënten. Zij dienen te voldoen aan (landelijke en contractuele) kwaliteitseisen en voorwaarden.
- In de regio Rijk van Nijmegen is het Regionaal Meldpunt Zorg (RMZ) actief waar inwoners, verwijzers en zorgverleners melding kunnen maken van kwaliteitsproblemen of vermoedens van fraude.
- Onafhankelijke cliëntondersteuning hebben wij belegd bij MEE Gelderse Poort, de Kentering en stichting BWN. Hier kunnen inwoners terecht die ondersteuning nodig hebben bij bijvoorbeeld het aanvragen van een voorziening op grond van de Jeugdwet of Wmo, het opstellen van een persoonlijk plan of het vinden van passende zorg.
- Voor de Jeugdwet geldt dat jeugdigen en (pleeg)ouders, indien zij eenmaal jeugdhulp ontvangen, beroep kunnen doen op ondersteuning door een vertrouwenspersoon van Jeugdstem wanneer zij vragen of behoefte aan advies hebben, een klacht willen indienen of bezwaar willen maken bij de gemeente.

Daarenboven monitoren we voortdurend de cliënttevredenheid en de patronen in de klachten en bezwaren. We verbeteren deze monitoring vrijwel continu.

Wij constateren dat de inrichting van onze toegang en de wijze waarop de Buurtteams hier invulling aan geven verloopt conform de bedoeling zoals vastgesteld in 2019 en 2020 door de gemeenteraad. Twee externe evaluaties bevestigen dit beeld. Het eerste contact met een medewerker van het Buurtteam kan op korte termijn plaatsvinden, professionals kunnen hun tijd dankzij een beschikkingssensitieve werkwijze zo veel mogelijk spenderen aan directe hulp aan inwoners, de cliënttevredenheid is goed en de klachten die zijn

ingediend gaan niet over eventuele onduidelijkheid als gevolg van het achterwege blijven van een beschikking. De goede toegankelijkheid van de Buurtteams biedt bovendien een stevige basis voor soepele samenwerking met partners als huisartsen en de GGD. Dit zijn allemaal grote verworvenheden ten opzichte van de periode waarin in Nijmegen nog werd gewerkt volgens het indicatiemodel.

Uw conclusie dat de wijze waarop de toegang tot de jeugdhulp en Wmo in Nijmegen is geregeld in strijd is met de wet kunnen wij noch op basis van uw brief noch op basis van onze eigen duiding van de geldende wet- en regelgeving onderschrijven. Uw eerste aanbeveling nemen wij vooralsnog dan ook niet over. Het opnieuw invoeren van een werkwijze waarbij elk traject begint met een aanvraag en wordt afgesloten met een beschikking staat haaks op de principiële keuze die de gemeenteraad heeft gemaakt. Ook is een dergelijke koerswijziging niet in het belang van inwoners en komt deze niet ten goede aan de omgang met de uitdaging van de groeiende schaarste in de zorg:

- De huidige manier van werken maakt het voor de inwoner mogelijk om op een laagdrempelige manier een vraag te stellen of een ervaren probleem voor te leggen aan een medewerker van het Buurtteam. Vanuit een gelijkwaardige relatie zoeken professional en inwoner samen naar een passende oplossing, waarbij wordt gekeken naar mogelijkheden die de inwoner zelf heeft, naar oplossingen in de sociale basis, voorliggende wetten en voorzieningen en naar hulpverlening vanuit de Buurtteams. Starten met een aanvraag, zoals u voorstelt, betekent dat de inwoner zelf een match moet maken tussen zijn hulpvraag en een (specifieke) maatwerkvoorziening. Dit is niet bevorderlijk voor een vraag- of probleemgerichte start van het proces waarin dialoog de boventoon voert.
- De huidige werkwijze is efficiënt en effectief wat betreft benutting van de schaarse professionele capaciteit. De door u voorgestelde werkwijze gaat ten koste van de capaciteit die beschikbaar is voor toegankelijke en snelle ondersteuning van cliënten. We schatten (op basis van praktijkervaringen) voor de Wmo in dat de extra inzet per cliënt om standaard een indicatie toe te wijzen vier uur per cliënt vereist. Voor alleen de Buurtteams Volwassenen komt dit neer op 12.000 uur per jaar. We vermoeden dat voor de Jeugdwet ongeveer dezelfde extra ureninzet per cliënt is benodigd. Als we de directe ondersteuning aan inwoners op het huidige niveau willen houden, zou dit betekenen dat we extra professionele capaciteit moeten aantrekken om de administratieve lasten van beschikkingsrijk werken te kunnen dragen.
- De huidige werkwijze maakt het mogelijk om met één procedure te werken richting gezinnen vanuit de jeugdhulp en Wmo.

Hierboven gebruiken wij bewust het woord 'vooralsnog'. We constateren dat er op landelijk niveau zeer relevante ontwikkelingen gaande zijn in het kader van het onderzoek naar de houdbaarheid van de Wmo en de *Hervormingsagenda Jeugd*. Zo wordt er gewerkt aan wetsvoorstellen die de reikwijdte van de jeugdwet raken en aan een 'convenant Stevige Lokale Teams'. De *Hervormingsagenda Jeugd* zet in op minder administratieve lasten en op een werkwijze waarbij veel voorkomende (lichte) ambulante hulp en ondersteuning - vaak aangeboden door lokale teams - zoveel als mogelijk vrij toegankelijk

worden aangeboden. Het Rijk heeft toegezegd deze beweging te zullen stimuleren in het wetsvoorstel 'Reikwijdte' en middels het genoemde convenant. Wij gaan deze ontwikkelingen, eventueel aangevuld met toegespitst advies ten aanzien van onze lokale inrichting, nauwgezet volgen en in de toekomstige situatie van hopelijk grotere duidelijkheid op landelijk niveau uw constatering opnieuw tegen het licht houden.

Actieprogramma (informatie)positie cliënten

Uw tweede aanbeveling, 'Zorg voor uniforme, voldoende, duidelijke informatie over het besluitvormingsproces en de klachtprocedure bij toegang tot Wmo en jeugdzorg', omarmen wij. Wij vinden het wenselijk, mede naar aanleiding van uw brieven, om de informatievoorziening verder te versterken, zonder af te stappen van de vigerende kaders die zijn gesteld door de gemeenteraad. Inwoners, zeker diegenen die verkeren in kwetsbare omstandigheden, dienen te beschikken over duidelijke informatie over processen, procedures, rechten en plichten en ondersteuningsmogelijkheden. De inspanningen om de positie en het 'doen-vermogen' van inwoners te versterken, dienen in onze ogen niet teruggebracht te worden tot een smalle werkwijze met een focus op beschikkingen.

In 2026 starten we daarom met het opzetten en uitvoeren van een actieprogramma om de informatievoorziening voor inwoners en daarmee hun positie te versterken binnen de huidige toegangsprocedure. Dit programma vereist deels nog een nadere verkenning van kwetsbaarheden en versterkingsmogelijkheden aan de hand van het perspectief van klantreizen. Voor een deel kunnen ook bestaande maatregelen in dit programma worden opgenomen. Op dit moment denken wij aan de volgende actielijnen:

- Versterken van de toegankelijkheid en afhandeling van klachten ingediend bij de gemeente. Het gaat hierbij onder meer om de introductie van een centraal punt, een herijking en stroomlijning van procedures en de communicatie hierover.
- Versterken van de informatievoorziening rondom mogelijkheden die inwoners hebben bij klachten, bezwaren en andere vormen van onvrede ten aanzien van de dienstverlening vanuit de Buurtteams. Een belangrijke vraag daarbij is hoe we inwoners wat betreft informatievoorziening minder afhankelijk kunnen maken van de individuele professional.
- Verduidelijken van de route waarbij inwoners rechtstreeks een aanvraag voor jeugdhulp kunnen doen bij het college.
- Versterken van de informatievoorziening rondom rechten en plichten die voortvloeien uit de verordening en beleidsregels, bijvoorbeeld rondom de mogelijkheid om een beschikking te verkrijgen.
- Versterken van de onafhankelijke cliëntondersteuning. In de *Uitvoeringsagenda Duurzame Jeugdhulp en Wmo-begeleiding* hebben wij al aangekondigd dat er mogelijkheden zijn om deze ondersteuning beter te definiëren voor goede sturing op wettelijke taken, de bekendheid en vindbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning te vergroten, vrijwilligers mogelijk een grotere rol te laten spelen in de uitvoering en dat er meer armslag noodzakelijk is voor de doelgroep in de overgang van 18- naar 18+.

- Versterken van de mogelijkheden om laagdrempelig inzage te krijgen in de hulpverleningsplannen van de Buurtteams, het liefst *realtime*.

Kinderrechtentoets

In uw brief doet u de aanbeveling om de kinderrechtentoets van de Kinderombudsman te gebruiken bij het ontwikkelen van gemeentelijk beleid en het opstellen van regels. Wij staan sympathiek ten opzichte van uw aanbeveling. Een eerste blik op de kinderrechtentoets wijst uit dat wij al grotendeels op deze manier werken aan beleidsvorming, zeker waar het gaat om richtinggevend beleid voor het domein van jeugd en gezin, maar constateren tegelijkertijd dat de toets helpend kan zijn voor zorgvuldige en transparante besluitvorming en expliciete afwegingen in de breedte van de gemeentelijke beleidsvorming. De mogelijkheden die de kinderrechtentoets biedt willen we nader verkennen. Besluitvorming over de toepassing van de toets zal plaatsvinden na de gemeenteraadsverkiezingen van volgend jaar.

Tot slot doet u in uw brief een pleidooi om het raadsvoorstel inzake de gemeentelijke Verordening Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 2026 aan te passen conform uw constatering en aanbevelingen. Wij zien, zoals hierboven beargumenteerd, geen reden om tot aanpassingen over te gaan.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester