

Rekenkamer Nijmegen

De Rekenkamer neemt een onafhankelijke positie
in binnen de gemeente Nijmegen



Nijmegen



BIJLAGENBOEK TWEEDE NAZORGONDERZOEK

Toegang tot de Wmo

Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief

December 2025

COLOFON

De Rekenkamer heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente. Haar doel is de gemeenteraad een extra handvat te bieden zijn controlerende taak uit te voeren. Daartoe voert zij onderzoek uit op het gebied van:

- Doeltreffendheid
Bij dit type onderzoek wordt nagegaan of de gewenste resultaten daadwerkelijk worden bereikt.
- Doelmatigheid
Bij dergelijk onderzoek gaan we na of de gewenste resultaten worden bereikt met zo weinig mogelijk middelen (personeel, geld).
- Rechtmatigheid
Bij onderzoek op dit terrein staat de vraag centraal of de uitvoering plaatsvindt volgens geldende wetten en regels.

Bij de uitvoering van haar onderzoeken kijkt de Rekenkamer altijd terug (wat is besloten, wat is gedaan), met als nadrukkelijk doel daarvan te kunnen leren voor de toekomst.

De wijze waarop de Rekenkamer haar onderzoeken (en overige werkzaamheden) uitvoert is vastgelegd in de Notitie Werkwijze.

SAMENSTELLING

De heer J. van den Broek (voorzitter)

Mevrouw C. Baarda (lid)

De heer E. Broere (lid)

De Rekenkamer wordt ambtelijk ondersteund door mevrouw J. Smink (secretaris / onderzoeker).

Bij de uitvoering van het nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo is de Rekenkamer ondersteund door onderzoekers van ZorgfocuZ. De Rekenkamer is over juridische aspecten geadviseerd vanuit ProFacto. De infographics en figuren in het rapport zijn opgesteld door een grafisch ontwerper van Gloedcommunicatie.

CONTACT:

Post: Postbus 9105
6500 HG NIJMEGEN

Telefoon: 024 – 329 2338

E-mail: rekenkamer@nijmegen.nl

Website: www.nijmegen.nl/rekenkamer

NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO 2025

INHOUDSOPGAVE BIJLAGENBOEK

De rapportage naar aanleiding van het nazorgonderzoek toegang tot de Wmo 2025 bestaat uit een hoofdrapport en bijlagenboek. Het hoofdrapport is zelfstandig leesbaar. In voorliggend bijlagenboek zijn achtergrondinformatie, meer gedetailleerde bevindingen en de onderzoeksverantwoording opgenomen.

Bijlage 1:	Organisatie van de toegang tot de Wmo
Bijlage 2:	Proces dat cliënten doorlopen
Bijlage 3:	Informatie op de website
Bijlage 4:	Cijfers
Bijlage 5:	Periodieke informatie aan de gemeenteraad
Bijlage 6:	Conclusies, aanbevelingen, toezeggingen en besluiten naar aanleiding van eerdere rekenkameronderzoeken
Bijlage 7:	Aanpak en verloop van het onderzoek
Bijlage 8:	Toetsingskader
Bijlage 9:	Toelichting van gebruikte afkortingen en begrippen. De begrippen die in het hoofdrapport zijn gemarkeerd met * zijn toegelicht in deze bijlage.

Digitale versies van dit bijlagenboek en bijbehorende hoofdrapport zijn te vinden via het [iBabs-overzicht voor het rekenkameronderzoek naar te toegang tot de Wmo](#)

BIJLAGE 1 NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO 2025: ORGANISATIE VAN DE TOEGANG TOT DE WMO (VOOR 65-PLUSSERS)

In deze bijlage staat achtereenvolgens:

- Een korte toelichting op de organisatie van de toegang tot de Wmo.
- Factsheets met meer informatie over de organisatie van de toegang voor de toegangspoorten waar 65-plussers het meest te maken hebben: de gemeente, de Buurtteams Volwassenen en Sterker Sociaal Werk.

Binnen de gemeente Nijmegen wordt onderscheid gemaakt naar Wmo-klassiek en Wmo-nieuw:

- Bij *Wmo-klassiek* gaat het om ondersteuningsvormen die voor de decentralisatie in 2015 al onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vielen. Concreet betreft het: hulp bij het huishouden en hulpmiddelen (rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, overige hulpmiddelen).
- Bij *Wmo-nieuw* gaat het om ondersteuningsvormen die sinds 2015 onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Het gaat dan concreet om ondersteuningsvormen die vallen onder Wmo-ondersteuning, zoals: begeleiding en dagbesteding. Onder Wmo-ondersteuning vallen ook beschermd wonen, opvang in geval van huiselijk geweld en voor mensen die dakloos zijn. Net als in het rekenkameronderzoek 2019 en het nazorgonderzoek 2021 hebben wij de toegang tot deze laatst genoemde vormen van ondersteuning vanuit de Wmo niet onderzocht.

Organisatie van de toegang tot de Wmo

Waar een inwoner zich met zijn hulpvraag moet melden is afhankelijk van de hulpvraag en soms ook van zijn leeftijd of leefsituatie:

- Voor *alle* hulpvragen Wmo-klassiek is de gemeente de toegangspoort.
- Voor hulpvragen Wmo-nieuw is de toegangspoort afhankelijk van leeftijd en leefsituatie, en soms ook van de specifieke hulpvraag:
 - De Buurtteams Jeugd en Gezin zijn de toegangspoort voor volwassenen met thuiswonende kinderen tot 18 jaar.
 - De Buurtteams Volwassenen zijn de toegangspoort voor volwassenen tot 65 jaar zonder thuiswonende kinderen tot 18 jaar. Tot 1 maart 2024 waren de Buurtteams Volwassenen ook de toegangspoort voor 65-plussers met psychische problemen, niet aangeboren hersenletsel (NAH) of een licht verstandelijke beperking (LVB).
 - Sterker Sociaal Werk (verder: Sterker) is de toegangspoort voor 65-plussers.

Ongeacht leeftijd en leefsituatie kunnen inwoners met financiële hulpvragen (geldvragen, geldzorgen en schulden) terecht bij de Financieel Experts in de Wijk. In de infographic op de volgende bladzijde is schematisch aangegeven waar een cliënt zich met welke hulpvraag moet melden.

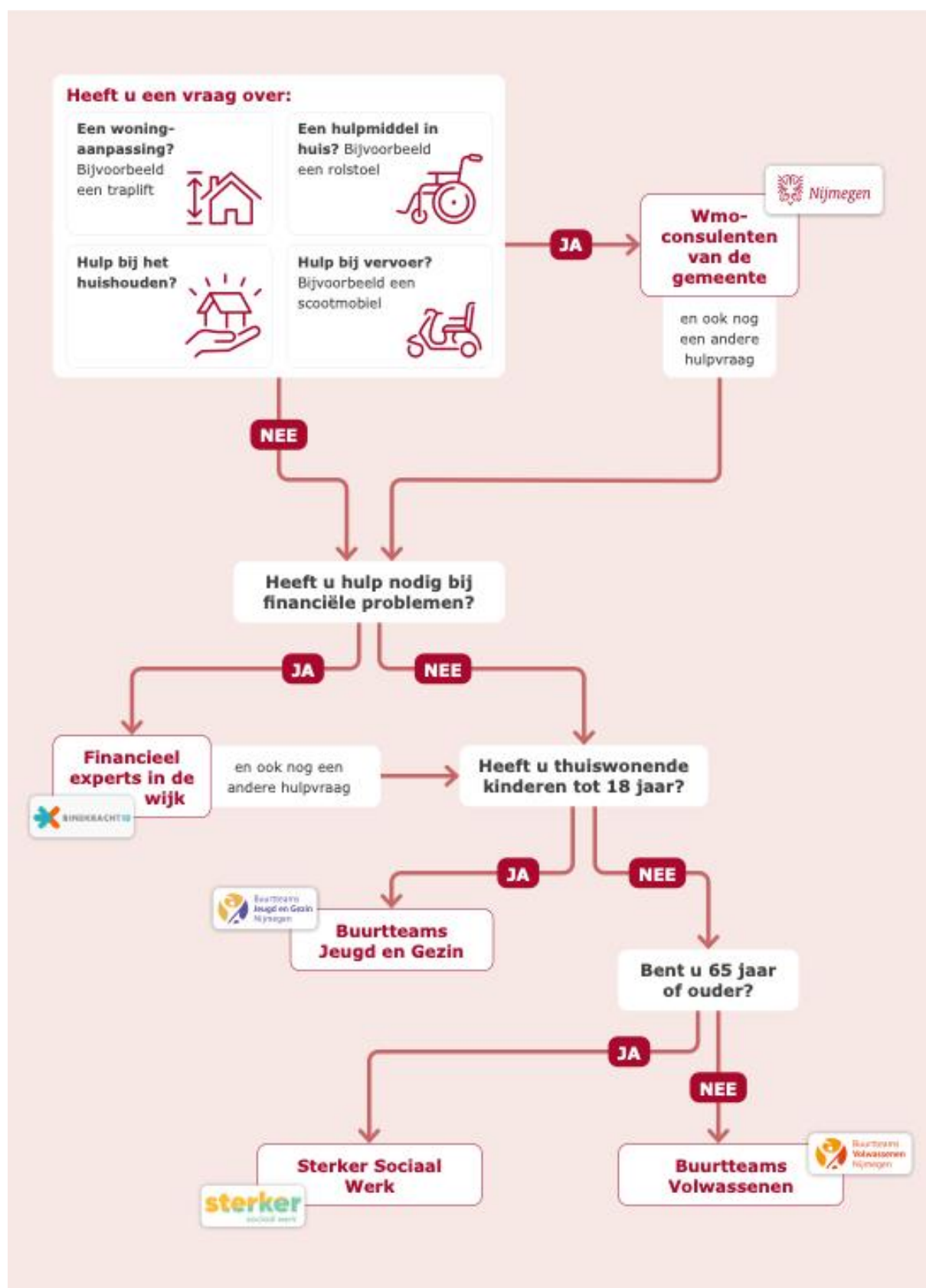
De Stips zijn er nog steeds voor informatie en advies, onder andere op het gebied van zorg en welzijn. Inwoners die willen weten bij welke toegangspoort ze met hun hulpvraag moeten zijn kunnen daarvoor terecht de gemeente (KlantContactCentrum) en de Stips, maar ook op de website vraaghulpniimegen.nl (in bijlage 3 staat meer over deze website).

Factsheets toegangspoorten 65-plussers

In het vervolg van deze bijlage staan factsheets voor de toegangspoorten waar 65-plussers het meest mee te maken: de gemeente, Sterker en de Buurtteams Volwassenen. Wij hebben er voor gekozen dat de drie factsheets zelfstandig leesbaar zijn. Dat brengt met zich mee dat enkele teksten meerdere keren voorkomen. Voor de leesbaarheid en duidelijkheid benoemen wij de consulenten van de verschillende toegangspoorten als volgt: Wmo-consulenten voor de consulenten van de gemeente, ouderenadviseurs voor de consulenten van Sterker en buurtteammedewerkers voor de consulenten van de Buurtteams Volwassenen. Achtereenvolgens staat in de factsheets:

- de plek van de toegangspoort in de organisatie van de toegang
- de samenwerkingsafspraken
- de opdracht aan de toegangspoort en de wijze van aansturing
- informatie uit audits en andere onderzoeken

Bij wie meldt u zich met een hulpvraag?



TOEGANGSPOORT GEMEENTE (WMO-CONSULENTEN)

Plek in de organisatie van de toegang

Sinds 1 januari 2022 moeten inwoners zich met hun hulpvraag Wmo-klassiek melden bij de Wmo-consulenten van de gemeente. Dat kan telefonisch of via een webformulier.

De Wmo-consulenten werken vanuit de gemeentelijke locatie aan de Mariënborg. Vandaaruit gaan zij naar de cliënt voor een keukentafelgesprek. Ze kunnen eventueel ook werken vanuit de wijkcentra waarin andere toegangspoorten gevestigd zijn. In de praktijk komt dat weinig voor.

Samenwerkingsafspraken

Om ervoor te zorgen dat een cliënt maar één keer zijn verhaal hoeft te doen, zijn ambtelijk samenwerkingsafspraken gemaakt met de Buurtteams Volwassenen en Sterker. De kern van deze afspraken is dat wanneer bij het eerste contact blijkt dat een inwoner een hulpvraag heeft die niet voor de betreffende toegangspoort bedoeld is, deze toegangspoort het telefoonnummer en e-mailadres van de juiste toegangspoort aan de cliënt geeft. Wanneer in een keukentafelgesprek met de Buurtteams of Sterker blijkt dat de cliënt ook een vraag voor huishoudelijke hulp of vervoer (beide Wmo-klassiek) heeft, voeren de buurtteammedewerkers en de ouderenadviseurs van Sterker zoveel voorbereidend werk uit dat de gemeente de beschikking kan afgeven.

Wanneer tijdens het keukentafelgesprek met de Wmo-consulent van de gemeente blijkt dat de cliënt ook een hulpvraag Wmo-nieuw heeft, draagt de Wmo-consulent de cliënt over aan de toegangspoort die bij deze vraag kan helpen.

Opdracht en aansturing

De afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) maakt beleid voor het sociaal domein, adviseert het college en de raad en stuurt op de realisatie van doelen. De afdeling MO is namens het college opdrachtgever voor de uitvoering van Wmo-klassiek. De uitvoering zelf is belegd bij de afdeling Inkomen Zorg en Leerrecht (IZ&L): team aanmelding, team onderzoek en team backoffice.

Opdracht

Voor 2025 is voor het eerst een opdracht door de afdeling MO opgesteld voor de uitvoering van Wmo-klassiek door de gemeente. In de inleiding van die opdracht wordt geconstateerd dat er voor externe organisaties die een rol hebben in de toegang tot de Wmo duidelijke opdrachten liggen, maar deze tot nu toe ontbrak voor de uitvoerende afdeling IZ&L.

TOEGANGSPOORT GEMEENTE (WMO-CONSULENTEN)

Het doel van de opdracht is (samengevat):

- Samenwerking tussen MO en IZ&L bevorderen, onder andere door duidelijkheid over rollen en taken en goede overlegstructuren.
- Goede kwaliteit van toeleiding, waaronder het afgeven van juiste indicaties, inwoners die tevreden zijn over de toeleiding en goede samenwerking met andere toegangspoorten.
- Efficiënter werken.
- Wanneer nodig kunnen sturen op: kwaliteit, toegankelijkheid, betaalbaarheid, lerend stelsel.

Uitvoeringsplan

In 2024 heeft de afdeling IZ&L voor het eerst gewerkt aan de hand van een Bureauplan voor de uitvoering van Wmo-klassiek. De doelen en acties uit dat plan blijken vooral betrekking te hebben op het verbeteren van de bedrijfsvoering van de teams aanmelding en onderzoek. Uit het Bureauplan: "Binnen deze teams is nog geen sprake van een optimale bedrijfsvoering veroorzaakt door inefficiënte processen, verschillende manieren van werken en inefficiënt gebruik van applicaties. De oorzaak hiervan ligt bij een onvolledige 'herintegratie' van deze teams binnen de gemeente. De medewerkers binnen deze teams doen hun best met de middelen, kennis en ervaring die zij hebben en moeten nu extra hard lopen om de productie op het peil te houden dat het nu is. Er moet ruimte komen om deze teams en ook de samenwerking met de backoffice Wmo/Jeugdwet onder de loep te nemen en te optimaliseren".

Informatie uit audits en andere onderzoeken

Clïëntervaringsonderzoek

Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren. Tot en met 2020 waren de aanpak en de (in elk geval) te stellen vragen voorgeschreven. Vanaf 2021 hebben gemeenten meer vrijheid in de uitvoering van het onderzoek. Nog steeds moet elk jaar voor 1 juli gerapporteerd worden. In plaats van één keer per jaar meet de gemeente Nijmegen sinds 2020 vier keer per jaar de ervaringen van cliënten. Het gaat hierbij *alleen* om cliënten die een maatwerkvoorziening* hebben ontvangen. In deze metingen worden enkele vragen over de toegang tot de Wmo gesteld; bijvoorbeeld: Wist u waar u moest zijn met uw hulpvraag? en Wist u dat u gebruik kon maken van een gratis onafhankelijk cliëntondersteuner? In de rapportages over 2022, 2023 en 2024 (concept)ⁱⁱ komt op één punt de ervaring van cliënten met de Wmo-consulenten aan de orde. Dat is bij de vraag: Hoe tevreden bent u over het contact met ...? In 2022 is een specifiek cliëntervaringsonderzoek gedaan naar de ervaringen van cliënten met de toegankelijkheid en kwaliteit van een persoonsgebonden budget (pgb). Sinds de huidige organisatie van de toegang tot de Wmo zijn geen tevredenheidsonderzoeken onder cliënten Wmo-klassiek uitgevoerd.

TOEGANGSPOORT GEMEENTE (WMO-CONSULENTEN)

Dossieronderzoek

In een zogenaamd dossieronderzoek wordt voor een aantal cliëntdossiers nagegaan of alle stappen in het proces van melding tot en met beslissing zijn doorlopen en of dit op de juiste manier is gedaan. In de eerste drie kwartalen van 2022 zijn dossieronderzoeken voor Wmo-klassiek uitgevoerd. De geplande dossieronderzoeken voor 2023 en 2024 zijn niet uitgevoerdⁱⁱⁱ. Over de in 2022 uitgevoerde dossieronderzoeken staat in het Kwaliteitsplan 2023: "Het doel was in beeld brengen waar we nu staan. De uitgevoerde steekproeven zijn door de kleine aantallen niet representatief^v, maar gaven wel waardevolle informatie over mogelijke verbeteringen in het werk".

Analyse data uit dashboard

In de fase van het aanleveren van benodigde stukken is aangegeven dat de werkwijze rond de data in de dashboards is dat deze wanneer nodig *realtime* worden ingezien, besproken en gebruikt. Er zijn geen overzichten of analyses in de vorm van documenten.

TOEGANGSPOORT STERKER

Plek in de organisatie van de toegang tot de Wmo

Sinds 1 maart 2024 is Sterker de centrale toegangspoort voor 65-plussers. Inwoners kunnen zich telefonisch, via e-mail of met een webformulier melden bij Sterker.

- Als blijkt dat *alleen* sprake is van een hulpvraag Wmo-klassiek, verwijst Sterker de cliënt naar de Wmo-consulenten van de gemeente.
- Als blijkt dat *geen* sprake is van psychische problematiek, niet aangeboren hersensletsel (NAH) en/of een licht verstandelijke beperking (LVB) wordt de cliënt binnen Sterker doorgeleid naar de juiste plek.
- Als blijkt dat *wel* sprake is van psychische problematiek, NAH en/of LVB draagt Sterker de cliënt over aan de Buurteams Volwassenen. Een buurtteammedewerker maakt dan een afspraak voor een keukentafelgesprekⁱ met de cliënt.
- Als de hulpvraag *niet helemaal duidelijk* is, wordt een gezamenlijk gesprek met de cliënt gevoerd door een ouderenadviseur van Sterker en een buurtteammedewerker. Afhankelijk van de uitkomsten van dat gesprek wordt vervolgens een keukentafelgesprek gepland met een ouderenadviseur (als er geen psychische problematiek, NAH en/of LVB blijkt te zijn) of een buurtteammedewerker (als wel sprake blijkt te zijn van psychische problematiek, NAH en/of LVB).

De ouderenadviseurs van Sterker werken (nog) niet vanuit wijkcentra waarin de Buurteams gevestigd zijn.

Samenwerkingsafspraken

Om ervoor te zorgen dat een cliënt maar één keer zijn verhaal hoeft te doen, zijn ambtelijk samenwerkingsafspraken gemaakt tussen Sterker en de gemeente. De kern van deze afspraken is dat wanneer bij het eerste contact blijkt dat een inwoner een hulpvraag heeft die niet voor de betreffende toegangspoort bedoeld is, deze toegangspoort het telefoonnummer en e-mailadres van de juiste toegangspoort aan de cliënt geeft. Wanneer in een keukentafelgesprek met de ouderenadviseur van Sterker blijkt dat de cliënt ook een vraag voor huishoudelijke hulp of vervoer (beide Wmo-klassiek) heeft, voert de ouderenadviseur zoveel voorbereidend werk uit dat de gemeente de beschikking kan afgeven.

TOEGANGSPOORT STERKER

Opdracht en aansturing

De afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) maakt beleid voor het sociaal domein, adviseert het college en de raad en stuurt op de realisatie van doelen. De afdeling MO is namens het college opdrachtgever voor Sterker.

Opdracht

De gemeente verstrekt een basissubsidie aan Sterker, waarmee gestuurd wordt op onder andere de taken in het kader van de toegang tot de Wmo. Er zijn subsidies verstrekt voor 2022, 2023 – 2024 en 2025. De intentie is om vanaf 2026 weer een meerjarige subsidie te verstrekken. Aan de subsidies zijn eisen verbonden over (tussentijdse) verantwoordingsinformatie. In 2022 is de gevraagde tussentijdse verantwoordingsrapportages niet aangeleverd. Door de gemeente is hier ook niet op gehandhaafd. Aangegeven is dat de stand van zaken en prognoses toen wel mondeling aan de orde kwamen. Voor 2025 is afgesproken dat Sterker geen tussentijdse rapportages aan de gemeente hoeft aan te leveren.

Aansturing

Elk kwartaal vindt overleg plaats over de basissubsidie. Van deze overleggen zijn geen verslagen gemaakt. Toegelicht is dat de uitvoering van de taken in het kader van de toegang tot de Wmo tot 2024 niet aan de orde kwam.

Informatie uit audits en andere onderzoeken

Clïëntervaringsonderzoek

Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om jaarlijks een clïëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren. Tot en met 2020 waren de aanpak en de (in elk geval) te stellen vragen voorgeschreven. Vanaf 2021 hebben gemeenten meer vrijheid in de uitvoering van het onderzoek. Nog steeds moet elk jaar voor 1 juli gerapporteerd worden. In plaats van één keer per jaar meet de gemeente Nijmegen sinds 2020 vier keer per jaar de ervaringen van cliënten. Het gaat hierbij *alleen* om cliënten die een maatwerkvoorziening* hebben ontvangen. Enkele vragen gingen over de toegang tot de Wmo, zoals: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. In de conceptⁱⁱ rapportage 2024 komt op één punt de ervaring van cliënten met Sterker aan de orde. Dat is bij de vraag: Hoe tevreden bent u over het contact met ...? In de rapportages over 2022 en 2023 staan geen ervaringen van cliënten met Sterker. In 2022 is een specifiek clïëntervaringsonderzoek gedaan naar de ervaringen van cliënten met de toegankelijkheid en kwaliteit van een persoonsgebonden budget (pgb). Sinds de huidige organisatie van de toegang tot de Wmo heeft Sterker niet meer zelf tevredenheidsonderzoeken onder cliënten uitgevoerd.

Dossieronderzoek

In een zogenaamd dossieronderzoek wordt voor een aantal cliëntdossiers nagegaan of alle stappen in het proces van melding tot en met beslissing zijn doorlopen en of dit op de juiste manier is gedaan. In de tijd dat Sterker uitvoering gaf aan de Sociaal Wijkteams voerde het dossieronderzoeken uit; daarna is dat niet meer gedaan.

TOEGANGSPOORT STERKER

Kritische Prestatie Indicatoren

In de eerste opdracht aan Sterker sinds de nieuwe organisatie van de toegang tot de Wmo (2022) is onder andere gevraagd een voorstel te doen voor een lijst met uitgewerkte Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Sterker deed het voorstel hiervoor in het najaar van 2024. Het gaat om aanvullingen en aanpassingen van de indicatoren waarover al gerapporteerd werd in de jaarverslagen. Na overleg met de gemeente zijn enkele KPI's aangepast. In 2025 wordt proefgedraaid met deze KPI's. Vanaf 2026 gaat Sterker rapporteren over deze KPI's. De KPI's hebben onder andere betrekking op de wijze waarop cliënten bij Sterker terecht komen, het werkproces (aantal aanmeldingen, wachtlijst, actieve en afgesloten trajecten), de aard van de hulpvraag en de reden van afsluiting van het traject.

TOEGANGSPOORT BUURTTEAMS VOLWASSENEN

Plek in de organisatie van de toegang tot de Wmo

De Buurteams Volwassenen zijn gestart op 1 januari 2022. Zij zijn de toegangspoort voor hulpvragen Wmo-nieuw voor volwassenen tot 65 jaar zonder thuiswonende kinderen tot 18 jaar. Tot 1 maart 2024 waren zij ook de toegangspoort voor 65-plussers met psychische problemen, niet aangeboren hersenletsel (NAH) en/of een lichte verstandelijke beperking (LVB). Sinds 1 maart 2024 is er echter één toegangspoort voor 65-plussers: Sterker.

- Als blijkt dat sprake is van psychische problematiek, NAH en/of LVB komt de cliënt via Sterker bij de Buurteams Volwassenen. Een buurtteammedewerker maakt dan een afspraak voor een keukentafelgesprek¹ met de cliënt.
- Als voor Sterker de hulpvraag niet helemaal duidelijk is, wordt een gezamenlijk gesprek met de cliënt gevoerd door een buurtteammedewerker en een ouderenadviseur. Afhankelijk van de uitkomsten van dat gesprek wordt vervolgens een keukentafelgesprek gepland met een ouderenadviseur (als er geen psychische problematiek, NAH en/of LVB blijkt te zijn) of een buurtteammedewerker (als daar wel sprake van blijkt te zijn).

De Buurteams werken vanuit wijkcentra waarin vaak ook de Buurteams Jeugd en Gezin, de Financieel experts in de wijk en de Stips gevestigd zijn.

Samenwerkingsafspraken

Samenwerkingsafspraken toegangspoorten

Om ervoor te zorgen dat een cliënt maar één keer zijn verhaal hoeft te doen, zijn ambtelijk samenwerkingsafspraken gemaakt tussen de Buurteams Volwassenen en de gemeente. De kern van deze afspraken is dat wanneer bij het eerste contact blijkt dat een inwoner een hulpvraag heeft die niet voor de betreffende toegangspoort bedoeld is, deze toegangspoort het telefoonnummer en e-mailadres van de juiste toegangspoort aan de cliënt geeft. Wanneer in een keukentafelgesprek met de buurtteammedewerker blijkt dat de cliënt ook een vraag voor huishoudelijke hulp of vervoer (beide Wmo-klassiek) heeft, voert de buurtteammedewerker zoveel voorbereidend werk uit dat de gemeente de beschikking kan afgeven.

Samenwerkingsafspraken als begeleiding niet door Buurteams Volwassenen kan worden gegeven

Er zijn ook samenwerkingsafspraken (2022)^v voor het moment dat de Buurteams de cliënt *niet* zelf kunnen begeleiden. In dit geval neemt de buurtteammedewerker (telefonisch) contact op met een zorgaanbieder. Op basis van de inhoud van het verslag wordt gevraagd of de zorgaanbieder de cliënt accepteert. Als dat het geval is, geeft de buurtteammedewerker de backoffice van de gemeente de opdracht om een indicatie te versturen. De backoffice neemt daarvoor dan een standaard aantal uren op (200 uur op jaarbasis, zowel voor reguliere als specialistische begeleiding Wmo). De backoffice stuurt vervolgens een beschikking aan de cliënt.

TOEGANGSPOORT BUURTTEAMS VOLWASSENEN

Opdracht en aansturing

De afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) maakt beleid voor het sociaal domein, adviseert het college en de raad en stuurt op de realisatie van doelen. De afdeling MO is namens het college opdrachtgever voor de Buurtteams Volwassenen.

Opdracht

De kern van de opdracht aan de Buurtteams Volwassenen is:

- Het bieden van hulp aan volwassenen in het kader van de Wmo.
- Het stellen van indicaties voor maatwerkvoorzieningen* in het kader van de Wmo wanneer de Buurtteams de benodigde hulp niet zelf kunnen bieden.

Voor 65-plussers zijn de Buurtteams Volwassenen er alleen als zij psychische problemen, NAH of LVB hebben. De belangrijkste doelen voor de Buurtteams Volwassenen zijn:

- Minimaal 80% van de cliënten zelf begeleiden.
- Hulp voor 80% van de cliënten starten binnen 14 dagen nadat de cliënt zich gemeld heeft^{vi}.

Aansturing

Vanuit de gemeente worden de Buurtteams aangestuurd vanuit een accountteam bestaande uit de gemeentelijke accountmanager voor de Buurtteams Volwassenen, een onderzoeker van bureau Onderzoek en Statistiek en een financieel adviseur. Dit team voert minimaal één keer per kwartaal een voortgangsoverleg met de Buurtteams over de levering van prestaties en de financiële stand van zaken. Een keer per jaar wordt een zogenaamd herzieningsoverleg gevoerd om de opdracht voor het volgende jaar te bepalen, die wordt vastgelegd in een addendum. Uiterlijk in juli geeft de gemeente in een oordeelsbrief aan in hoeverre de uitvoering van de prestaties in het voorafgaande jaar in lijn waren met de afspraken. Het college informeert de raad jaarlijks met een brief met daarin een terugblik op het voorgaande jaar en vooruitblik op het komende jaar^{vii}.

Informatie uit audits en andere onderzoeken

Clïëntervaringsonderzoek

Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren. Tot en met 2020 waren de aanpak en de (in elk geval) te stellen vragen voorgeschreven. Vanaf 2021 hebben gemeenten meer vrijheid in de uitvoering van het onderzoek. Nog steeds moet elk jaar voor 1 juli gerapporteerd worden. In plaats van één keer per jaar meet de gemeente Nijmegen sinds 2020 vier keer per jaar de ervaringen van cliënten. Het gaat hierbij *alleen* om cliënten die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Enkele vragen gingen over de toegang tot de Wmo, zoals: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. In de rapportages over 2022, 2023 en 2024 (concept)ⁱⁱ komt op één punt de ervaring van cliënten met de Buurtteams Volwassenen aan de orde. Dat is bij de vraag: Hoe tevreden bent u over het contact met ...? In 2022 is een specifiek cliëntervaringsonderzoek gedaan naar de ervaringen van cliënten met de toegankelijkheid en kwaliteit van een persoonsgebonden budget (pgb).

TOEGANGSPOORT BUURTTEAMS VOLWASSENEN

Voor het eerst zijn in september 2024 ook cliënten van de Buurtteams Volwassenen bevraagd die door hen zelf zijn geholpen en dus *geen* maatwerkvoorziening kregen. Deze meting is herhaald in maart 2025. Ook in deze metingen gingen enkele vragen over de toegang tot de Wmo.

Klantpanels

De Buurtteams organiseren zelf zogenaamde klantpanels. In deze klantpanels gaan groepen cliënten en groepen buurtteammedewerkers met elkaar in gesprek om te leren van elkaars ervaringen^{viii}.

Dossieronderzoek

In een zogenaamd dossieronderzoek wordt voor een aantal cliëntdossiers nagegaan of alle stappen in het proces van melding tot en met beslissing zijn doorlopen en of dit op de juiste manier is gedaan. De Buurtteams Volwassenen hebben dergelijke onderzoeken nog niet uitgevoerd en daarover dus ook nog niet aan de gemeente gerapporteerd.

Verplichte set indicatoren

De Buurtteams moeten een verplichte set indicatoren meten en deze verder ontwikkelen. De indicatoren hebben betrekking op kwaliteit (onder andere de tevredenheid en ervaringen van inwoners en naasten, klachten en de uitkomsten van kwaliteitscontroles), betaalbaarheid en toegankelijkheid (de tijdigheid van hulp). Over laatst genoemde indicator moet maandelijks gerapporteerd worden, over de andere genoemde indicatoren één keer per jaar. In de Evaluatie van de Buurtteams Volwassenen (mei 2025) staat “de monitoring van de cliëntgroep van de Buurtteams is nog volop in ontwikkeling”.

ⁱ Het gesprek in het kader van het onderzoek dat op grond van de Wmo na een melding uitgevoerd moet worden, noemen wij voor de herkenbaarheid steeds keukentafelgesprek. De Buurtteams Volwassenen noemen dit gesprek het kennismakingsgesprek. Door Sterker wordt dit gesprek aangeduid met huisbezoek. Het verslag dat van het keukentafelgesprek gemaakt wordt, noemen wij het gespreksverslag of verslag van het keukentafelgesprek.

ⁱⁱ De rapportage naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek 2024 was medio oktober 2025 nog niet met de raad gedeeld; wij hebben bij ons nazorgonderzoek gebruik gemaakt van het concept dd. mei 2025.

ⁱⁱⁱ Er zijn wel dossiercontroles uitgevoerd als onderdeel van het inwerkplan van nieuwe medewerkers.

^{iv} In de dossieronderzoeken in het 1^e, 2^e en 3^e kwartaal van 2022 zijn respectievelijk 16, 11 en 16 dossiers onderzocht waarin de afhandeling van de volgende hulpvragen aan de orde waren: hulp bij het huishouden (totaal: 20), vervoersvoorzieningen (totaal: 10), hulpmiddelen (totaal: 2) en woonvoorzieningen (totaal: 11).

^v Gedoeld wordt hier op het Convenant samenwerking zorgaanbieders – Buurtteams Nijmegen; ook wel genoemd het convenant ‘Globaal indiceren’. Dit convenant is namens de gemeente ondertekend door de concernmanager van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling. Dit convenant is niet vastgesteld door het college.

^{vi} De Buurtteams Volwassenen hebben hieraan zelf als norm gekoppeld dat het keukentafelgesprek plaatsvindt binnen twaalf dagen nadat de cliënt zich gemeld heeft. Het streven van de Buurtteams is (op termijn) het keukentafelgesprek te voeren uiterlijk vijf dagen nadat de cliënt zich gemeld heeft.

^{vii} Het gaat om de volgende brieven van het college aan de raad:

- 13 december 2022: Terugblik 2022 en vooruitblik 2023 Buurtteams
- 28 november 2023: Inhoudelijke en financiële afspraken Buurtteams 2024

Een brief met een terugblik op 2024 en voortuitblik op 2025 is niet aan de raad gestuurd. Toegelicht is dat dit voortaan gedaan zal worden in de halfjaarsbrieven aan de raad.

^{viii} Voor welke vormen van hulp door de Buurtteams en met welke frequentie de klantpanels worden georganiseerd wordt uit de stukken niet duidelijk. Wij hebben flyers gezien voor twee te organiseren klantpanels: een voor cliënten die groepsbegeleiding hebben gevolgd (2023) en een voor cliënten die een online traject volgden (2024).

BIJLAGE 2: NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO 2025: PROCES DAT CLIËNTEN DOORLOPEN

In deze bijlage is beschreven hoe de toegang tot Wmo-voorzieningen in de gemeente Nijmegen in de praktijk verloopt. De beschrijvingen zijn geordend naar de stappen die een cliënt doorloopt:



• Melding	blz. 1
• Uitnodiging	blz. 2
• Onderzoek (keukentafelgesprek)	blz. 4
• Verslag	blz. 6
• Aanvraag	blz. 8
• Beschikking	blz. 9

Per stap wordt achtereenvolgens beschreven:

- hoe deze zou moeten verlopen
- de kern van de bevindingen uit het rekenkameronderzoek 2019 en nazorgonderzoek 2021¹
- de bevindingen uit het nazorgonderzoek 2025

De beschrijvingen van het verloop van het proces in de praktijk zijn gebaseerd op²:

- de ervaringen van cliënten die telefonisch geïnterviewd zijn (12)
- de ervaringen van cliënten die gevolgd zijn (9)
- de analyse van onderzoeksverslagen (59)

¹ Het eerste nazorgonderzoek werd uitgevoerd in het najaar van 2020; de rapportage werd in februari 2021 aan de gemeenteraad aangeboden. Waar wij verwijzen naar het eerste nazorgonderzoek noemen wij deze voor de leesbaarheid nazorgonderzoek 2021.

² In bijlage 7 staat een toelichting op de wijze waarop bevindingen zijn verzameld.



Melding

Uitnodiging

Onderzoek

Verslag

Aanvraag

Beschikking

MELDING

De eerste stap in het proces van een Wmo-aanvraag betreft de melding. Wanneer een inwoner een hulpvraag heeft, moet hij/zij/hen (verder: hij) die vormvrij kunnen melden.

Indien een inwoner een hulpvraag Wmo-klassiek* heeft, kan hij zich melden bij de gemeente. Als iemand met zijn hulpvraag bij de (informatie)balie van de gemeente komt, wordt diegene verwezen naar de website of gevraagd te bellen. Wanneer er nog vragen zijn over de melding, wordt de cliënt daarover binnen enkele dagen gebeld.

Een inwoner van 65 jaar of ouder met ouderdomsproblematiek, dient hij zich sinds 1 maart 2024 te melden bij Sterker. Sterker is nu de centrale toegangspoort voor 65-plussers. Een melding kan bij Sterker telefonisch, via e-mail of via een webformulier gedaan worden. Het Team Centrale Toegang van Sterker bespreekt (zo nodig) de vraag met de cliënt. Wanneer er sprake is van psychische problematiek, niet aangeboren hersenletsel (NAH) en/of een licht verstandelijke beperking (LVB) zorgt Sterker voor overdracht van de cliënt naar de Buurteams Volwassenen. Tot 1 maart 2024 dienden 65-plussers met psychische problematiek, NAH of LVB zichzelf te melden bij de Buurteams Volwassenen.

Bevindingen uit eerdere onderzoeken

Uit het rekenkameronderzoek 2019 bleek dat de toegang tot de Wmo beperkt bekend was bij inwoners. De meeste geïnterviewde en gevolgd cliënten waren door anderen op het Sociaal Wijkteam¹ gewezen. De geïnterviewde cliënten in het nazorgonderzoek 2021 wisten over het algemeen wel waar en hoe zij zich moesten melden. Zij hadden in het verleden al contact gehad met het Sociaal Wijkteam of kenden de weg door hun werk in de zorg.

In beide onderzoeken waren de cliënten positief over hun contact met het Sociaal Wijkteam. Zij gaven aan de toegang als laagdrempelig te ervaren en noemden medewerkers vriendelijk, deskundig en behulpzaam.

Bevindingen uit nazorgonderzoek 2025

Van de cliënten die zijn geïnterviewd en gevolgd in het nazorgonderzoek 2025 hebben enkelen zichzelf gemeld met hun hulpvraag. In de meeste gevallen is de melding echter gedaan door iemand anders, bijvoorbeeld een mantelzorger of zorgbegeleider. In de geanalyseerde

¹ In 2019 en 2021 was er nog één toegangspoort voor de Wmo: de Sociaal Wijkteams.

gespreksverslagen staat niet altijd wie de melding deed. Als dat wel is aangegeven, was dat meestal de cliënt zelf.

Een van de cliënten die de melding zelf deed, is van mening dat er te veel loketten zijn, waardoor je “door de bomen het bos niet meer ziet”. Hoewel de meeste cliënten de melding dus niet zelf deden, noemen zij het doen van de melding makkelijk en het contact prettig. De toegangspoorten worden door de meeste cliënten als goed bereikbaar beoordeeld.



Melding

Uitnodiging

Onderzoek

Verslag

Aanvraag

Beschikking

UITNODIGING

Na de melding dienen cliënten op de hoogte te worden gesteld van het verloop van het proces en de (wettelijke) doorlooptijden.

Zij dienen zo snel mogelijk na de melding uitgenodigd te worden voor een keukentafelgesprek². In de uitnodiging voor het keukentafelgesprek staan de onderwerpen die tijdens het gesprek aan bod komen, zodat de cliënt zich goed kan voorbereiden. Ook wordt (nogmaals) genoemd dat de cliënt zich bij het gesprek kan laten ondersteunen door een familielid, vriend of onafhankelijke cliëntondersteuner.

Nadat de melding voor een Wmo-klassiek-vraag bij de gemeente is ontvangen, wordt een ontvangstbevestiging per post aan de cliënt gestuurd. De cliënt ontvangt daarbij ook informatie over de stappen in het proces en zijn rechten (bijvoorbeeld de mogelijkheid zelf een plan in te dienen of zich te laten ondersteunen door een onafhankelijk cliëntondersteuner) en plichten (bijvoorbeeld het aanleveren van relevante informatie).

Na een melding bij Sterker, wordt een ontvangstbevestiging per post aan de cliënt gestuurd. De cliënt ontvangt daarbij ook informatie over de stappen in het proces en zijn rechten en plichten. Als een cliënt gemeld is bij de Buurteams Volwassenen, wordt hij of zij zowel telefonisch als via e-mail uitgenodigd voor een welkomstbijeenkomst. Dit zijn plenaire bijeenkomsten voor nieuwe

² De Buurteams Volwassenen en Sterker gebruiken andere termen voor dit gesprek. De Buurteams Volwassenen noemen dit het kennismakingsgesprek en Sterker noemt dit het huisbezoek. Voor de leesbaarheid gebruiken wij steeds de ingeburgerde term keukentafelgesprek.

cliënten waarin wordt uitgelegd hoe de Buurtteams Volwassenen werken. Er wordt in die bijeenkomsten vooral ingegaan op de samenwerking tussen de Buurtteams en de cliënt. Als een cliënt er naar vraagt, wordt ook een toelichting gegeven op de rechten en plichten. Na afloop van de welkomstbijeenkomst krijgen deelnemers informatie mee om thuis na te kunnen lezen. Cliënten die niet deelnemen aan de welkomstbijeenkomst krijgen deze informatie tijdens het keukentafelgesprek. In de uitnodiging voor het keukentafelgesprek worden cliënten gewezen op de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.

Bevindingen uit eerdere onderzoeken

Uit het rekenkameronderzoek 2019 kwam naar voren dat de helft van de cliënten per mail of telefonisch een ontvangstbevestiging kreeg. De meeste cliënten uit het nazorgonderzoek 2021 kregen een bevestiging per post of per mail. In het rekenkameronderzoek 2019 werd de wachttijd tussen de melding en de ontvangstbevestiging door cliënten te lang genoemd. Niet alle cliënten ontvingen toen de folder met informatie over het verloop van het proces. In het nazorgonderzoek 2021 kon de helft van de geïnterviewde cliënten zich niet herinneren of ze de informatiefolder hadden ontvangen. De andere helft gaf aan die niet te hebben ontvangen.

In het rekenkameronderzoek 2019 werd de helft van de cliënten schriftelijk uitgenodigd voor het keukentafelgesprek, de andere helft telefonisch. In het geval van een telefonische uitnodiging werd ook aangegeven dat het mogelijk was iemand bij het gesprek te laten aansluiten. In het nazorgonderzoek 2021 ontvingen cliënten geen uitnodiging voor het keukentafelgesprek. Als telefonisch contact werd opgenomen, werd het keukentafelgesprek direct via de telefoon gevoerd.

Bevindingen uit nazorgonderzoek 2025

De terugkoppeling van de cliënten over de melding verschilde sterk, zowel binnen als tussen de toegangspoorten. De tijd tussen de melding en de ontvangstbevestiging varieerde van enkele dagen tot meerdere weken. Veel cliënten noemen die doorlooptijd (te) lang. Niet alle cliënten ontvingen een ontvangstbevestiging en/of informatie over het verloop van het proces. In het merendeel van de geanalyseerde gespreksverslagen van de Buurtteams Volwassenen staat dat de folder met een toelichting op de werkwijze tijdens het keukentafelgesprek is verstrekt.

Op een enkele uitzondering na zijn de cliënten telefonisch uitgenodigd voor het keukentafelgesprek. Meerdere cliënten gaven aan dat deze uitnodiging niet schriftelijk was bevestigd. Hoewel de meeste cliënten zeggen de informatie die in de telefonische uitnodiging gegeven werd duidelijk te vinden, bleek in de gesprekken dat diverse cliënten niet goed wisten wat ze van het gesprek moesten verwachten. Uit de gevoerde gesprekken kwam ook naar voren dat niet alle cliënten ervan op de hoogte waren gesteld dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook het (belang van het) laten aansluiten van een mantelzorger of bekende bij het gesprek of de mogelijkheid voor het indienen van een persoonlijk plan waren niet altijd besproken. Enkele cliënten gaven aan wel behoefte gehad te hebben aan een cliëntondersteuner. Voorgaande verschillende ervaringen van cliënten deden zich voor bij alle toegangspoorten.



Melding

Uitnodiging

Onderzoek

Verslag

Aanvraag

Beschikking

ONDERZOEK (KEUKENTAFELGESPREK)

Nadat een cliënt zich heeft gemeld met een hulpvraag moet de gemeente een onderzoek doen naar onder andere de hulpvraag van de cliënt, zijn behoeften, voorkeuren en eigen mogelijkheden om te bepalen welke mogelijkheden (bijvoorbeeld in het eigen netwerk) er zijn om hulp te bieden.

Onderdeel van dit onderzoek is een zogenaamd keukentafelgesprek.

Het keukentafelgesprek is een persoonlijk gesprek met de cliënt. Zo snel mogelijk na de melding wordt een afspraak gemaakt voor een keukentafelgesprek. Het gesprek moet volgens de Wmo binnen zes weken na de melding plaatsvinden. De Buurtteams hanteren als eigen norm dat het keukentafelgesprek binnen twaalf dagen na de melding plaatsvindt. Een keukentafelgesprek vindt in principe bij de cliënt thuis plaats. Wanneer dit om welke reden dan ook niet mogelijk of wenselijk is, kan het gesprek ook telefonisch of op een andere locatie (bijvoorbeeld bij de toegangspoort) plaatsvinden. In de uitnodiging voor het keukentafelgesprek staan de onderwerpen die tijdens het gesprek aan bod komen, zodat de cliënt zich goed kan voorbereiden. Ook wordt (nogmaals) genoemd dat de cliënt zich bij het gesprek kan laten ondersteunen door een familielid, vriend of onafhankelijke cliëntondersteuner.

Als tijdens het gesprek voor een Wmo-klassiek vraag blijkt dat de cliënt ook een hulpvraag Wmo-nieuw heeft, verwijst de Wmo-consulent van de gemeente door naar de juiste toegangspoort voor het behandelen daarvan. Als uit de melding van een cliënt bij Sterker niet duidelijk wordt of sprake is van psychische problematiek, NAH of LVB wordt eerst een gezamenlijk gesprek gevoerd door een ouderenadviseur van Sterker en een buurtteammedewerker. Na dit gesprek wordt bepaald wie de afhandeling van de hulpvraag op zich neemt en een keukentafelgesprek met de cliënt gaat voeren.

Bevindingen uit eerdere onderzoeken

Uit het rekenkameronderzoek 2019 bleek dat de wettelijke termijn om het keukentafelgesprek te voeren binnen zes weken na de melding regelmatig werd overschreden. Met bijna alle cliënten uit het nazorgonderzoek 2021 werd het gesprek binnen zes weken gevoerd.

De keukentafelgesprekken werden door cliënten in beide onderzoeken als prettig ervaren.

Consulenten zijn aardig, duidelijk en deskundig genoemd, en in de gesprekken was er ruimte om vragen te stellen.

Bevindingen uit nazorgonderzoek 2025

In het nazorgonderzoek 2025 geven cliënten aan dat er vaak lange tijd zit tussen hun melding en het keukentafelgesprek. Welke doorlooptijd cliënten als (te) lang ervaren verschilt. Hoewel sommige cliënten binnen de wettelijke termijn van zes weken terechtkunnen, zijn er meerdere cliënten die vier, vijf of zes maanden hebben moeten wachten.

In de geanalyseerde gespreksverslagen ontbreken vaak de datums van melding en gesprek, waardoor niet te zeggen is of het gesprek is gevoerd binnen de wettelijke termijn van zes weken. Wanneer die datums wel in de verslagen staan, blijkt dat de termijnen regelmatig overschreden worden. Bij de gemeente zelf werd het gesprek vaker niet dan wel binnen de termijn van zes weken gevoerd. Bij Sterker vond het gesprek in ongeveer in de helft van de gevallen niet binnen zes weken plaats. Een enkele keer vond ook bij de Buurtteams het gesprek na meer dan zes weken plaats.

Bij de geïnterviewde cliënten vond het gesprek in bijna alle gevallen bij de cliënt thuis plaats³. In de geanalyseerde gespreksverslagen is niet altijd ingevuld waar het gesprek plaatsvond. In de verslagen van de Buurtteams staat dit in geen van de geanalyseerde verslagen. Wel is deze informatie soms af te leiden uit het verslag, in de meeste gevallen lijkt het gesprek dan bij de cliënt thuis te zijn gevoerd.

Bijna alle cliënten die wij spraken, zijn tevreden over het gesprek. Zij typeren dit als prettig en duidelijk en geven aan dat er goed wordt geluisterd en er ruimte is om vragen te stellen. Zij noemen de medewerkers deskundig. Verder gaven cliënten aan dat zij tijdens het gesprek een goede uitleg kregen over het proces. Gevraagd naar de zaken die in het gesprek aan de orde zijn gekomen (leefgebieden), geven cliënten aan dat deze bijna allemaal zijn besproken. Uit de geanalyseerde verslagen blijkt echter dat lang niet alle leefgebieden tijdens het keukentafelgesprek aan de orde komen.

Een uitgangspunt is dat cliënten maar één keer hun verhaal hoeven te doen. Uit de geanalyseerde gesprekken blijkt echter dat meerdere cliënten meermaals hun verhaal hebben moeten doen. Uit de verslagen van de Buurtteams en Sterker blijkt dat er voor diverse cliënten ook nog een hulpvraag bij de gemeente loopt. Hulpvragen voor huishoudelijke hulp of vervoer, hadden ook door Sterker of de Buurtteams afgehandeld kunnen worden. Een van deze cliënten heeft zelfs drie keukentafelgesprekken gevoerd. Uit het verslag van zijn gesprek met de Buurtteams bleek dat hij al een gesprek had gevoerd bij Sterker en dat Sterker hem had overgedragen aan de Buurtteams. Daarnaast liep er ook nog een melding voor huishoudelijke hulp bij de gemeente. Het betrof hier een cliënt met LVB die was verhuisd naar Nijmegen. Van een vrijwilligersorganisatie ontving hij enkele keren een gevulde boodschappentas om de tijd tussen de melding en het krijgen van hulp te overbruggen, zo blijkt uit het verslag.

³ Bij de gevolgde cliënten was dat ook het geval, omdat dit een vereiste was om een onderzoeker bij het gesprek aanwezig te kunnen laten zijn.



Melding

Uitnodiging

Onderzoek

Verslag

Aanvraag

Beschikking

HET VERSLAG

De consulent moet een verslag maken van het onderzoek; hier is de verslaglegging van het keukentafelgesprek onderdeel van.

Het verslag moet binnen een redelijke termijn (maximaal twee weken na het gesprek, en in ieder geval binnen zes weken na de melding) in het bezit zijn van de cliënt. De cliënt kan zo teruglezen wat er in het keukentafelgesprek besproken is en heeft de gemaakte afspraken zwart-op-wit staan. Daarnaast geeft het de cliënt de mogelijkheid om iemand in zijn/haar omgeving te laten lezen wat in het keukentafelgesprek is besproken. De cliënt moet in de gelegenheid gesteld worden te reageren op het verslag. Opmerkingen of aanvulling van de cliënt moeten in het verslag worden verwerkt.

Het verslag van het gesprek dat een cliënt met een Wmo-consulent van de gemeente voert, wordt met een begeleidende brief aan de cliënt toegestuurd. In de brief staat dat het verslag bedoeld is voor de eigen administratie van de cliënt. Er wordt ook gewezen op de mogelijkheid om opmerkingen door te geven: "Heeft u opmerkingen over het verslag? Dan kunt u contact met mij opnemen. Ik kan uw opmerkingen in het verslag verwerken. Als dat niet nodig is, hoeft u verder niets te doen".

De werkwijze van Sterker is dat het verslag niet standaard aan de cliënt wordt gestuurd. Het verslag wordt alleen toegestuurd als de cliënt daar zelf om vraagt, de cliënt het niet eens is met wat is afgesproken of wanneer het verslag niet tijdens het huisbezoek afgerond kan worden en later nog aangevuld of aangepast moet worden.

De werkwijze van de Buurteams is dat de buurtteammedewerker tijdens het gesprek samen met de cliënt relevante en noodzakelijke gegevens registreert in het integrale (persoonlijke) plan in het digitale klantsysteem. Aangegeven is dat dit plan een dynamisch document is dat gedurende het traject van de cliënt wordt aangevuld met de aanpak en het verloop van het traject. Het verslag van het keukentafelgesprek maakt onderdeel uit van dit document. Cliënten kunnen hun gegevens inzien en zelf bewerken⁴.

⁴ Het onderzoeksverslag wordt daarnaast ook per e-mail of post aan de client gestuurd en, als de cliënt daar toestemming voor geeft ook aan de zorgaanbieder. Een onderzoeksverslag bevat behalve het verslag van het keukentafelgesprek, ook de bevindingen uit het onderzoek dat door een toegangspoort naar de situatie van een cliënt is uitgevoerd.

Bevindingen uit eerdere onderzoeken

Uit de eerdere onderzoeken bleek dat niet alle cliënten een verslag van het keukentafelgesprek hadden ontvangen. In het rekenkameronderzoek 2019 onderzochten wij niet of altijd een verslag werd gemaakt. In het nazorgonderzoek 2021 onderzochten wij dit wel, toen bleek dat dit niet altijd gebeurde. Over de inhoud kwam uit beide onderzoeken dat in veel verslagen onderdelen ontbraken.

Bevindingen uit nazorgonderzoek 2025

Uit het nazorgonderzoek 2025 komt naar voren dat niet alle cliënten een verslag hebben ontvangen. Dit doet zich voor bij alle toegangspoorten. Bij cliënten die wel een verslag kregen varieerde de termijn tussen het gesprek en het ontvangen van een verslag sterk. Sommige cliënten ontvingen binnen een paar dagen een verslag, terwijl anderen tot vijf weken hebben moeten wachten. De meeste cliënten die wel een verslag ontvingen, vonden de inhoud van het verslag duidelijk en passend bij hetgeen in het keukentafelgesprek was besproken.

Uit de geanalyseerde gespreksverslagen blijkt dat in de keukentafelgesprekken voor Wmo-klassiek aan de cliënt gevraagd wordt wat hij van de uitkomst van het gesprek vindt. In het verslag staat ook de datum van verzending van het verslag aan de cliënt. Uit de gespreksverslagen van de Buurteams en Sterker wordt niet duidelijk of het verslag met de cliënt is besproken en/of is toegestuurd.

Iedere toegangspoort heeft een eigen format voor de verslaglegging. In de praktijk worden deze formats niet altijd gebruikt, en ook niet altijd volledig ingevuld.

Basisinformatie zoals de datum van de melding door de cliënt en de datum en locatie⁵ van het gesprek ontbreekt vaak. In de verslagen van de Buurteams en Sterker is een aantal keren ook niet ingevuld wie bij het gesprek aanwezig waren. In de verslagen van de Wmo-consulenten was dat wel altijd het geval.

In vrijwel alle geanalyseerde verslagen staat een beschrijving van de al aanwezige hulp en voorzieningen. Ook zijn de leefgebieden lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid en huiselijke relaties bijna altijd beschreven. Of de situatie van de cliënt op de overige leefgebieden is beschreven verschilt. Zo komen de leefgebieden dagbesteding en communicatie in iets meer dan de helft van de verslagen aan de orde. De leefgebieden verslaving en justitie zijn zelden beschreven. De beschrijvingen van de situatie van de cliënt per leefgebied zijn in veel verslagen summier.

Bevindingen van de medewerker die het keukentafelgesprek voerde of eventueel ingeschakelde experts komen in wisselende mate aan bod. Bij Sterker worden deze in het merendeel van de verslagen wel expliciet beschreven. In de verslagen van de Buurteams staan deze in minder dan de helft van de gevallen en in de verslagen van Wmo-klassiek in minder dan één op de vijf verslagen.

⁵ Met locatie wordt bedoeld: bij de cliënt thuis, elders of telefonisch.

Bij het onderdeel of er behoefte is aan ondersteuning bij de mantelzorger, zien we opnieuw verschillen tussen de verslagen van verschillende toegangspoorten: dit wordt bij Sterker meestal wel besproken, bij Wmo-klassiek meestal niet en bij de Buurtteams nooit. Zaken zoals de aard, omvang en duur van de hulp, een mogelijke eigen bijdrage en een expliciet advies van de medewerker worden bij Sterker en Wmo-klassiek in vrijwel alle verslagen benoemd, maar in verslagen van de Buurtteams slechts in enkele gevallen. Alleen in de verslagen van Sterker wordt veelal expliciet genoemd wie de regie houdt.



AANVRAAG

Na het keukentafelgesprek, vult de cliënt (samen met de consulent) een aanvraagformulier voor een voorziening in en ondertekent deze.

Op dit formulier staan de NAW-gegevens van de cliënt, de aard van de benodigde Wmo-voorziening en of de cliënt deze zorg in natura wil ontvangen of zelf inkoopt met een persoonsgebonden budget (pgb). Een ondertekend verslag van het keukentafelgesprek kan ook als aanvraag dienen.

Het ondertekenen van het aanvraagformulier voor een Wmo-klassiek voorziening is niet nodig als de cliënt zich gemeld heeft via een webformulier, of wanneer sprake is van het ongewijzigd voortzetten van een voorziening.

Wanneer uit het gesprek met Sterker blijkt dat de cliënt huishoudelijke hulp en/of een vervoersvoorziening nodig heeft, is de werkwijze dat de ouderenadviseur een zogenaamde productbestelling met een kort Wmo-verslag aan de gemeente stuurt. Tot augustus 2025 vulde de ouderenadviseur dan ook samen met de cliënt een aanvraagformulier in, maar dat hoefde niet met de gemeente gedeeld te worden.

De opdracht aan de Buurtteams is om zoveel mogelijk cliënten zelf te helpen. Als uit het gesprek blijkt dat de medewerker (of een collega) zelf de benodigde hulp kan bieden, dan is de werkwijze dat de hulp direct start en er geen aanvraag wordt gedaan. Als uit het gesprek blijkt dat de medewerker de cliënt niet zelf kan ondersteunen, moet een aanvraag voor die hulp worden gedaan. In het geval van een vraag voor huishoudelijke hulp of vervoer moet die aanvraag bij de gemeente worden gedaan. Als uit het gesprek blijkt dat de cliënt dat niet zelf kan, dan vindt afhankelijk van de situatie een warme overdracht plaats naar de gemeente of helpt de buurtteammedewerker hierbij. Als uit het gesprek blijkt dat de cliënt niet door de Buurtteams begeleid kan worden, neemt de buurtteammedewerker (telefonisch) contact op met een

zorgaanbieder. Op basis van de inhoud van het verslag wordt gevraagd of de zorgaanbieder de cliënt accepteert. Als dat het geval is, geeft de buurtteammedewerker de backoffice van de gemeente de opdracht om een indicatie te versturen. In het convenant 'samenwerking zorgaanbieders – Buurtteams Nijmegen is ambtelijk afgesproken dat het verslag (de basis voor de aanvraag) niet meer standaard ondertekend hoeft te worden door de cliënt, maar alleen als hij daarom vraagt of als er miscommunicatie wordt verwacht.

Bevindingen uit eerdere onderzoeken

Uit het rekenkameronderzoek 2019 bleek dat de werkwijze was dat consultants tijdens het gesprek aan de cliënt vroegen om het aanvraagformulier alvast in te vullen en te ondertekenen. Vervolgens werd vanuit het Sociaal Wijkteam een 'productbestelformulier' aan de gemeente gestuurd. In het nazorgonderzoek 2021 heeft geen van de geïnterviewde cliënten een aanvraagformulier ontvangen. Na afloop van hun telefonische keukentafelgesprek hebben zij ook geen andere documenten ondertekend en opgestuurd naar het Sociaal Wijkteam of de gemeente.

Bevindingen uit nazorgonderzoek 2025

Meerdere geïnterviewde en gevolgde cliënten hadden geen goed beeld van het aanvraagproces en of dit voor hun hulpvraag aan de orde was. Van het verloop van deze stap in de praktijk kunnen we daardoor geen goed beeld geven. Wel bleken enkele verschillen. Zo kwam het voor dat bij een cliënt Wmo-klassiek de aanvraag tijdens het keukentafelgesprek door de consultant is gedaan en hij zelf niets hoefde te doen. In een ander geval ontving de cliënt een voorziening zonder dat hij een aanvraag had gedaan.



DE BESCHIKKING

Op de ingediende aanvraag voor een voorziening dient een beslissing in de vorm van een beschikking te volgen.

In de beschikking staat of de gemeente de gevraagde voorziening verstrekt of dat het verzoek wordt afgewezen. In de beschikking wordt verwezen naar het eerder aan de cliënt toegestuurde verslag van het keukentafelgesprek. Volgens de Wmo moet de gemeente binnen twee weken na de aanvraag (acht weken na de melding) een besluit hebben genomen, of eventuele uitloop motiveren.

Wanneer er geen aanvraag wordt gedaan, neemt de gemeente geen beslissing en ontvangt de cliënt ook geen beschikking. Zonder beschikking kan een cliënt geen bezwaar maken tegen de toegekende of afgewezen hulp.

Bevindingen uit eerdere onderzoeken

Uit het rekenkameronderzoek 2019 bleek dat de gemeente de beschikking verstrekte op basis van het ingevulde productbestelformulier, en niet op basis van een (ondertekend) aanvraagformulier. Niet alle geïnterviewde en gevolgde cliënten ontvingen toen een beschikking. De cliënten die wel een beschikking kregen, ontvingen deze na anderhalf tot vijf weken na het keukentafelgesprek. In het nazorgonderzoek 2021 ontvingen bijna alle cliënten een beschikking. De termijn waarop zij deze ontvingen varieerde tussen een dag na het gesprek (spoedaanvraag) tot zeven weken na het gesprek.

Bevindingen uit nazorgonderzoek 2025

Verschillende geïnterviewde en gevolgde cliënten konden zich niet herinneren of zij wel of geen beschikken hebben ontvangen, en of dit voor een hulpvraag aan de orde was. Van het verloop van deze stap in de praktijk kunnen we daardoor geen goed beeld geven. Wel geven enkele cliënten aan dat ze geen mogelijkheid zagen om bezwaar te maken. Cliënten die een beschikken hebben ontvangen, vinden veelal dat de informatie duidelijk was en overeenkwam met de verwachtingen.

BIJLAGE 3 NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO: INFORMATIE OP DE WEBSITE

Een van de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo 2019 was de informatie op de gemeentelijke website te verbeteren. De gemeenteraad heeft die aanbeveling overgenomen. In ons nazorgonderzoek 2021¹ hebben wij de (verbetering van de) informatie op de website beoordeeld. Daaruit bleek dat de informatie op de website niet gewijzigd was. Dit was reden voor de raad het college opnieuw te verzoeken de informatie op de website te verbeteren. Met het oog op het geplande volgende nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo, hebben wij in 2023 in deelonderzoek A (vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website)² van het onderzoek naar de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners een aantal 'Wmo casussen' geformuleerd. Voor deze casussen is door inwoners, leerlingen, raadsleden en onderzoekers de informatie op www.niimegen.nl voor een aantal aspecten getoetst.

In het nazorgonderzoek 2025 hebben wij de informatie op de website opnieuw bekeken.

In deze bijlage hebben wij als eerste een terugblik opgenomen. Daarin gaan wij in op de bevindingen uit eerdere onderzoeken, de toezeggingen die naar aanleiding daarvan door het college zijn gedaan en de besluiten die de raad nam. Vervolgens presenteren wij de bevindingen uit het nazorgonderzoek 2025. Achtereenvolgens gaat het om:

- | | |
|--|---------|
| • Vindbaarheid (voor verschillende ingangen en wijzen van zoeken) | blz. 4 |
| • Volledigheid: is ontbrekende informatie toegevoegd? | blz. 24 |
| • Niet-digitaal alternatief: is een niet-digitaal alternatief opgenomen? | blz. 30 |
| • Verbetersuggesties: zijn verbetersuggesties overgenomen? | blz. 32 |

¹ Het eerste nazorgonderzoek werd uitgevoerd in het najaar van 2020; de rapportage werd in februari 2021 aan de gemeenteraad aangeboden. Waar wij verwijzen naar het eerste nazorgonderzoek noemen wij deze voor de leesbaarheid nazorgonderzoek 2021. Ook zo in andere bijlagen.

² Voor de leesbaarheid volstaan wij vanaf hier met 'deelonderzoek A' en laten wij de toevoeging 'vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website' achterwege.

TERUGBLIK OP BEVINDINGEN, TOEZEGGINGEN EN BESLUITEN OVER INFORMATIE OP DE WEBSITE

Een van de aanbevelingen uit het **rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo 2019** was de informatie op de gemeentelijke website te verbeteren. Met het vaststellen van het [initiatiefraadsvoorstel](#) Rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo op 4 maart 2020, heeft de raad deze aanbeveling overgenomen. In de toelichting op de beslispunten stond hierover: 'De klankbordgroep vindt het vanuit het door de Rekenkamer genoemde cliëntperspectief belangrijk dat het college toeziet op het verbeteren en toegankelijk maken van de informatie en communicatie. Dat geldt voor zowel de gemeentelijke website, als voor de website van de Sociaal Wijkteams (en de brede basisteams) en brieven en folders die cliënten ontvangen'.

Ook in de **Gespreksronde** waarin het rekenkamerrapport werd behandeld, is vanuit de raad het belang van goede informatie op de website onderstreept. Daarbij werd aangegeven niet te wachten tot de BredeBasisTeams¹ in 2022 van start gaan: 'die website wordt dagelijks geraadpleegd, dus ik ben wel benieuwd wat er nu gebeurt om die informatievoorziening te verbeteren'. De portefeuillehouder was het daarmee eens: 'Over de website, dat is inderdaad iets waar we niet mee moeten wachten tot we gaan evalueren. We zijn er nu ook al naar aan het kijken. Dus als u daar een motie over indient, dan zal ook dat mijn antwoord zijn. Ik zal ook in de informatiebrief die we dus geven met de rapportage naar de aanbevelingen de stand van zaken daarover verwoorden. Dus dat hoort u dan terug hoe ver we daarmee zijn. Want het maakt inderdaad niet uit op welk moment je zorg nodig hebt. Dat moet eigenlijk op elk moment heel duidelijk en makkelijk te vinden zijn op de website. Dat ben ik helemaal met u eens'.

In de door de wethouder tijdens de Gespreksronde aangekondigde **informatiebrief**² schreef het college over de website: 'De vindbaarheid van de brede basisteams is ook onderdeel van de opdrachtverlening BredeBasisTeams (goede website, digitale zoekfunctie etc.). (...). De online vindbaarheid wordt onderzocht door gemeente en door Sterker'.

In het kader van het **nazorgonderzoek 2021** hebben wij onderzocht welke informatie die van belang is voor de toegang tot de Wmo nu op de gemeentelijke website te vinden is en in hoeverre sprake is van een verbetering ten opzichte van de bevindingen uit het onderzoek uit 2019.

Uit het **nazorgonderzoek 2021** bleek dat de website niet is gewijzigd. 'Nog steeds wordt enkel benoemd dat inwoners een gesprek met het Sociaal Wijkteam kunnen aanvragen indien zij zorg of hulp nodig hebben. Belangrijke informatie rond de toegang tot de Wmo die ontbreekt, is:

- Een algemene toelichting op de Wmo, Sociaal Wijkteams en Stips;
- Een overzicht van (veel gestelde) hulpvragen en voorzieningen;
- Hoe en waar een hulpvraag gemeld kan worden;
- Hoe het proces verloopt nadat een hulpvraag is gemeld;
- Hoe er om wordt gegaan met de privacy van een cliënt;

¹ BredeBasisTeams was de aanvankelijke naam voor de Buurtteams.

² [Brief](#) Voortgang aanbevelingen rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo, dd. 31 maart 2020.

- Hoe een cliënt zich kan voorbereiden op een keukentafelgesprek*;
- Dat de mantelzorger van de cliënt bij het keukentafelgesprek aanwezig mag zijn;
- Dat een cliënt gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner;
- Dat een cliënt het recht heeft op het indienen van een persoonlijk plan;
- Dat een cliënt een verslag krijgt van het keukentafelgesprek;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij ontevreden is of klachten heeft;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij het niet eens is met een genomen beslissing.

Een deel van deze informatie is overigens wel opgenomen in de informatiefolder van Sterker en op de website van Sterker. Die informatiefolder wordt echter niet altijd aan cliënten toegestuurd en op de website van Sterker is die folder niet eenvoudig te vinden’.

In de debatten in de Gespreksronde (19 mei 2021) en Besluitronde (7 juni 2021) is vanuit de raad opnieuw het belang van een goede website benadrukt. De wethouder heeft dat onderschreven en aangegeven dat ‘we ondertussen heel hard bezig zijn met het voorbereiden van een koepelwebsite om de buurtteams goed te laten landen. (...). Dat wordt een website waarop staat als u ondersteuning Jeugd en Gezin nodig hebt, kunt u daar terecht. Als u ouderondersteuning hebt, kunt u daar terecht, als u via de klassieke* Wmo een traplift wilt, kunt u daar terecht. Een koepelwebsite die heel mooi en heel helder verwijst naar alle takken van sport die wij rijk zijn’. Op vragen vanuit de raad of op die website ook het verloop van het proces dat een cliënt doorloopt komt te staan en wat daarbij zijn rechten en plichten zijn, is door de wethouder bevestigend geantwoord.

In de **Besluitronde** nam de gemeenteraad onder andere de motie [Duidelijke informatie over toegang tot de Wmo](#) aan. Met deze motie verzocht de gemeenteraad het college:

1. In overleg met de sociaal wijkteams en de toekomstige buurtteams, er voor te zorgen dat huidige en nieuwe cliënten heldere informatie krijgen over hun rechten en plichten op grond van de Wmo inclusief de verstrekking van het onderzoeksverslag.
2. De raad hierover voor 1 september 2021 te informeren.

Het college heeft de raad op 31 augustus 2021 per [brief](#) geïnformeerd over de informatie die cliënten (gaan) krijgen. In de brief gaf het college onder meer aan dat ‘Het de bedoeling [is] dat de koepelwebsite komend najaar online komt. De website leidt inwoners die de weg (nog) niet kennen primair via vraag-/leefgebieden (zoals geldzorgen, wonen, etc.) naar de juiste plek of ingang. Op de website zullen van iedere ingang mailadres(sen), telefoonnummer en een link naar de eigen website staan. (...). Behalve de toeleiding aan de hand van vraaggebieden zal de website de informatie bevatten waar de rekenkamer in haar nazorgonderzoek aandacht voor vroeg³. (...) Op deze manier krijgen inwoners informatie over de rechten en plichten die van toepassing zijn op de

³ Hierna volgde het volledige rijtje met aandachtspunten uit het nazorgonderzoek 2021 zoals hiervoor genoemd. Onder het rijtje is aangegeven “dat een verslag van een keukentafelgesprek niet nodig is als blijkt dat het buurtteam of de ouderadviseur de ondersteuning of begeleiding zelf kan bieden. Het buurtteam stelt in dat geval samen met de inwoner een begeleidingsplan op”.

Wmo en Jeugdhulp'. Over de gemeentelijke website staat in de brief dat deze sinds 1 juli 2021 is aangevuld met items over de toegang die eerder ontbraken. Verder staat daarover in de brief dat de informatie op de gemeentelijke website vanaf 1 januari 2022 beperkt zal zijn tot de gemeentelijke diensten en een duidelijke doorverwijzing naar de koepelwebsite.

In het onderzoek naar de **informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners** hebben wij ook enkele 'Wmo-casussen' geformuleerd⁴. In deelonderzoek A* hebben inwoners, raadsleden, leerlingen en onderzoekers in de zomer van 2023 geprobeerd:

- Geprobeerd het antwoord op de vraag die in de casus gesteld wordt te vinden op de website.
- De gevonden informatie op een aantal punten te beoordeeld⁵.

Conform het [raadsvoorstel](#) bij het overkoepelende Rekenkamerrapport naar aanleiding van de vier deelonderzoeken over informatievoorziening en dienstverlening, heeft de raad besloten (16 april 2025) het college te vragen verbeteracties uit te werken in een Plan van Aanpak. Een aantal verbeterpunten was meer algemeen (bijvoorbeeld: denk vanuit inwoners, schrijf informatie voor inwoners zo veel mogelijk in B1⁶), andere waren specifiek op de website gericht (bijvoorbeeld: maak de website gebruiksvriendelijker door ervoor te zorgen dat informatie gemakkelijk te vinden is, maak bij het verbeteren van de website gebruik van onderzoek).

In het [Plan van Aanpak](#) heeft het College aangegeven dat de verbetering van de website en het schrijven op B1-niveau aansluiten bij de [Startnotitie Dienstverlening](#) en al lopende initiatieven⁷. Bij de aanbidding van het Plan van Aanpak gaf het college aan dat "de acties uit het Plan van Aanpak worden opgenomen in de te verschijnen uitvoeringsagenda volgend op de Visie op dienstverlening". De gemeenteraad heeft het Plan van Aanpak op 10 september 2025 ter kennisgeving aangenomen.

⁴ Zie: [Rekenkamerbrief](#) en [bijlagenboek](#) deelonderzoek A: vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website.

⁵ De beschrijving van de casussen is opgenomen aan het einde van deze bijlage.

⁶ Specifiek over het schrijven op B1-niveau nam de raad ook nog een [motie](#) aan.

⁷ Het college bood de Startnotitie dienstverlening op 18 maart 2025 aan de raad aan; het Plan van Aanpak naar aanleiding van het raadsbesluit over het Rekenkameronderzoek naar informatievoorziening en dienstverlening op 16 juni 2025.

BEVINDINGEN NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO 2025

In het kader van het ***nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo 2025*** hebben wij de informatie op de website opnieuw bekeken⁸. Wij deden dat aan de hand van de volgende vragen:

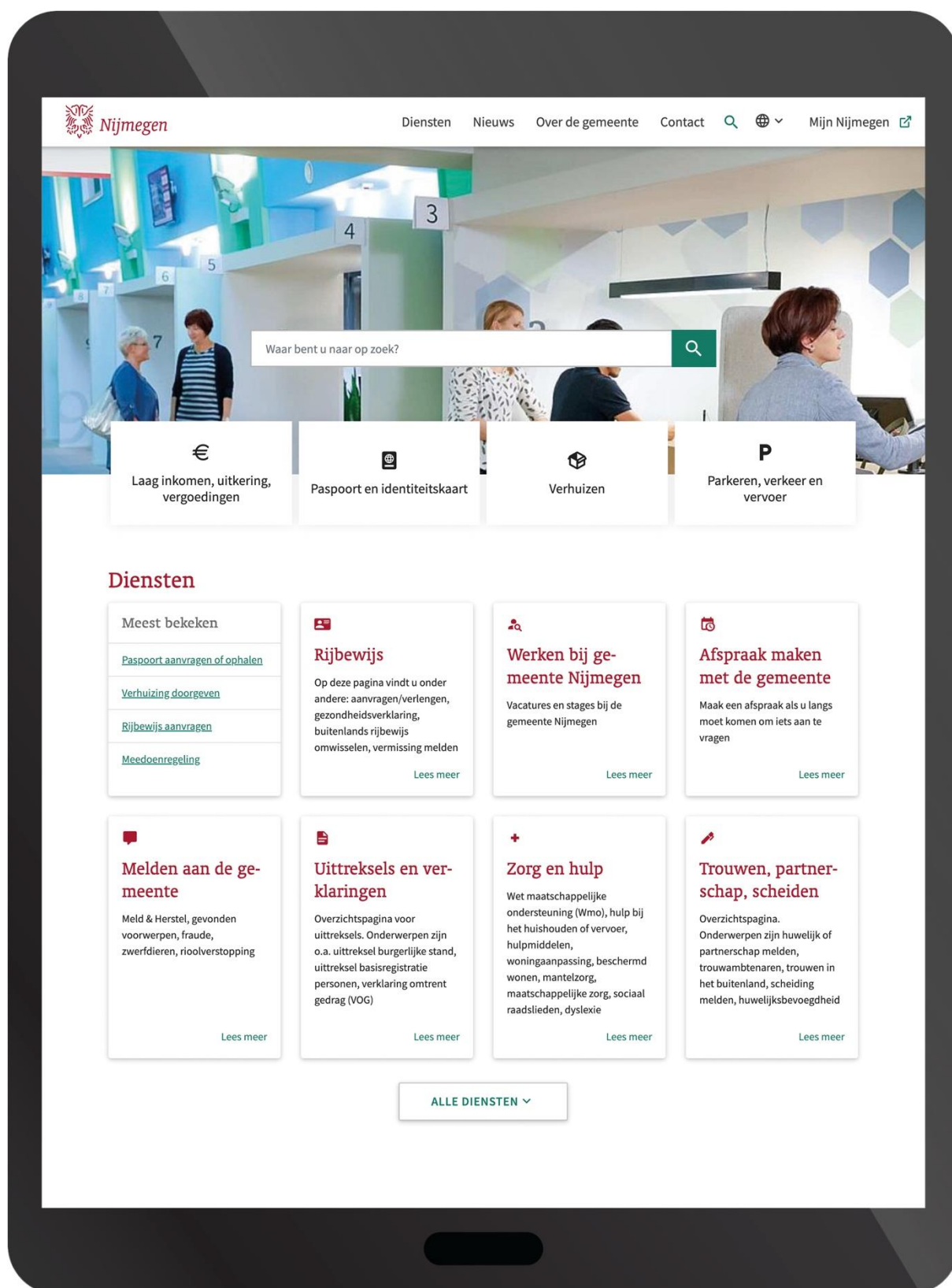
- Vindbaarheid:
 - Stond de tegel 'Zorg en hulp' op de homepage van www.nijmegen.nl?
 - Leveren de eerder gebruikte zoektermen relevante hits op?
 - Is het antwoord op Wmo-vragen via de zoekbalk te vinden?
 - Specifiek naar aanleiding van de focus voor dit nazorgonderzoek: is te vinden waar 65-plussers met hun hulpvragen moeten zijn?
- Volledigheid: is ontbrekende informatie toegevoegd?
- Niet-digitaal alternatief: is een niet-digitale alternatief opgenomen?
- Verbetersuggesties: is de verbetersuggestie overgenomen?

In het vervolg van deze bijlage beschrijven wij de bevindingen. Wij hebben deze geïllustreerd met schermopnamen en figuren.

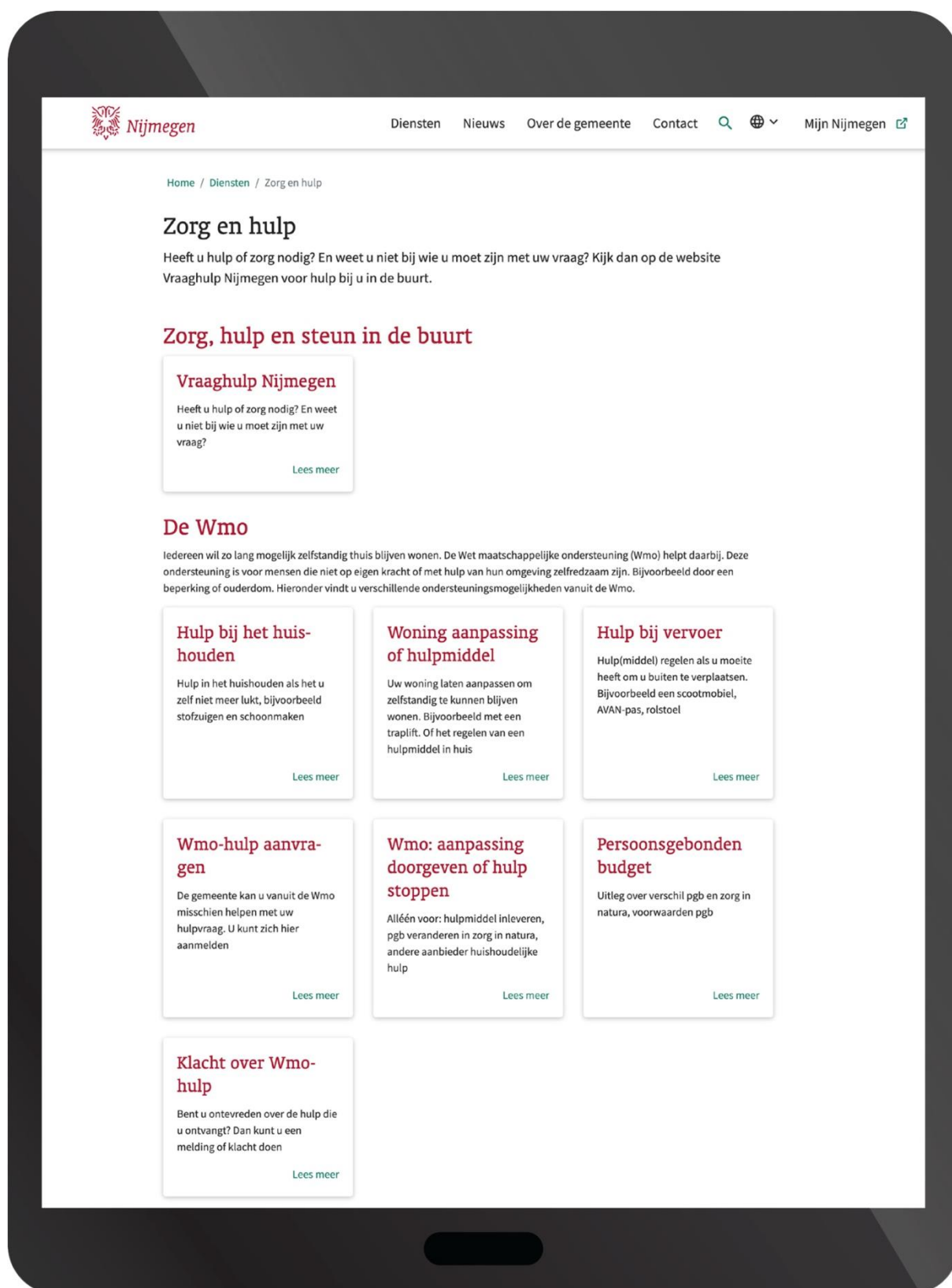
VINDBAARHEID: stond de tegel Zorg en hulp op de homepage van www.nijmegen.nl?

Op de homepage van www.nijmegen.nl is Diensten één van de centrale ingangen van het menu. De diensten die hier staan en de volgorde waarin ze daar staan, worden dagelijks aangepast op basis van de bezoekcijfers. Via deze tegels komt de bezoeker uit op een pagina met diverse tegels over het betreffende onderwerp. De tegel voor het vinden van Wmo (en andere) hulp heet 'Zorg en hulp' (zie figuur 3.1). In figuur 3.2 staat ter illustratie een schermopname van de pagina met tegels achter de tegel 'Zorg en hulp'

⁸ Wij bekeken de website in het kader van dit nazorgonderzoek op diverse dagen in juni 2025.



Figuur 3.1: Schermopname homepage www.nijmegen.nl tot en met de opgenomen diensten.



Figuur 3.2: Schermopname tegels achter de tegel 'Zorg en hulp'.

In figuur 3.3 is in beeld gebracht wanneer de tegel 'Zorg en hulp' bij de diensten op de homepage stond⁹. Te zien is dat de tegel 'Zorg en hulp' vaker niet dan wel op de homepage stond.

Bij het uitvoeren van deelonderzoek A bleek dat het niet voor iedereen duidelijk is dat er meer diensten zijn, dan de diensten die op de homepage genoemd worden (zie figuur 3.1). Wanneer de tegel 'Zorg en hulp' op de homepage ontbrak, hadden uitvoerders van de zoekopdrachten meer moeite om het antwoord op de hulpvraag via het menu te vinden, of lukte hen dit helemaal niet.



Figuur 3.3: Tegel 'Zorg en hulp' op de homepage?¹⁰

⁹ Bepaald op basis van de inhoud van de homepage op www.nijmegen.nl op vrijdag (Bron: Archiefweb - Gemeente Nijmegen).

¹⁰ Het nazorgonderzoek is op 1 september afgerond. Er is daarna niet meer gekeken of de tegel 'Zorg en hulp' op de homepage van www.nijmegen.nl stond.

VINDBAARHEID: leveren de eerder gebruikte zoektermen relevante hits op?

In het ***nazorgonderzoek 2021*** zijn wij nagegaan welke resultaten bepaalde zoektermen opleverden. Geen van de gebruikte zoektermen leidde toen naar een pagina met specifieke informatie. In de rapportage hebben wij destijds aangegeven het hoeveelste zoekresultaat de overzichtspagina 'Hulp, zorg of hulpmiddelen' (inmiddels: 'Zorg en hulp') was, danwel dat de zoekterm geen (relevante) resultaten opleverde¹¹. In juni 2025 hebben wij opnieuw met deze zoektermen gezocht. Het resultaat staat in tabel 3.1. Een aantal keren staat nu bij de zoekresultaten wel de pagina met specifieke informatie. Geen van de zoektermen verwijst naar de pagina met de link naar de 'koepelwebsite' [VraaghulpNijmegen](https://vraaghulpnijmegen.nl).

Tabel 3.1: zoekresultaten voor verschillende zoektermen op www.nijmegen.nl

ZOEKTERM	ZOEKRESULTATEN OP WWW.NIJMEGEN.NL	
	2020	2025
Stip	Geen zoekresultaat naar pagina met uitleg. Zoekresultaten leiden naar pagina's waarop Stip genoemd wordt.	Geen zoekresultaat naar pagina met uitleg. Zoekresultaten leiden naar pagina's waarop Stip genoemd wordt.
Wmo	Geen zoekresultaat naar pagina met uitleg. Zoekresultaten leiden naar pagina's waarop Wmo genoemd wordt.	Geen zoekresultaat naar pagina met uitleg. Zoekresultaten leiden naar pagina's waarop Wmo genoemd wordt. Op de pagina Wmo-hulp aanvragen staat een beknopte uitleg over Wmo-klassiek-hulp tot en met het keukentafelgesprek (zie figuren 3.10 en 3.11 verderop in deze bijlage).
Keukentafelgesprek	1 ^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen.	Geen zoekresultaten.
Hulp	1 ^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen.	Diverse zoekresultaten voor Wmo-hulp. 4 ^e zoekresultaat betreft overzichtspagina Zorg en hulp.
Huishouden	3 ^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen.	Diverse zoekresultaten naar pagina's met een link naar de pagina Huishoudelijke hulp. Het 5 ^e zoekresultaat betreft pagina Huishoudelijke hulp. Opmerking: het 1 ^e zoekresultaat betreft de pagina Hulp huishouden mantelzorgers. Deze regeling bestaat sinds 1 januari 2024 niet meer.
Rolstoel	2 ^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen.	2 ^e zoekresultaat: Hulp vervoer (waarop rolstoel als voorbeeld wordt genoemd).

¹¹ Daarnaast hadden wij ook aangegeven welke zoekresultaten op de eerste pagina stonden. In tabel 3.1 hebben wij die informatie achterwege gelaten. Voor het volledige overzicht verwijzen wij naar bijlage 5 uit het [bijlagenboek Nazorg toegang tot de Wmo 2021](#).

ZOEKTERM	ZOEKRESULTATEN OP WWW.NIJMEGEN.NL	
	2020	2025
Dagbesteding	3 ^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen.	Geen relevante zoekresultaten op eerste pagina.
Begeleiding	Geen relevante zoekresultaten op eerste pagina.	Geen relevante zoekresultaten op eerste pagina.
Woningaanpassing	2 ^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen.	1 ^e zoekresultaat: woningaanpassing.
Mantelzorg	4 ^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen.	Diverse zoekresultaten: 1. mantelzorg & wonen 2. mantelzorgurgentie 3. Zorg en hulp 4. Mantelzorgcompliment
Cliëntondersteuning	Geen zoekresultaten.	Geen zoekresultaten.
Klantondersteuning	Geen zoekresultaten.	Geen zoekresultaten.
Ondersteuning	Geen relevante zoekresultaten op eerste pagina.	2 ^e zoekresultaat: Wmo-hulp (betreft pagina over Wmo-klassiek, zie figuren 3.10 en 3.11 verderop in deze bijlage).
Pgb	3 ^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen.	1 ^e zoekresultaat: pgb.

VINDBAARHEID: is het antwoord op Wmo-vragen via de zoekbalk te vinden?

Onderdeel van **deelonderzoek A** was het zoeken van het antwoord op de vraag voor een aantal Wmo-casussen¹². Voor deze casussen hebben wij in juni 2025 opnieuw gezocht. Daarbij gebruikten wij de zoektermen die medio 2023 bij de uitvoering van deelonderzoek A zijn gebruikt door de uitvoerders van de zoekopdrachten. De bevindingen uit 2023 en 2025 staan in tabel 3.2¹³.

Tabel 3.2: Antwoord op de vraag gevonden via de zoekbalk op www.nijmegen.nl?

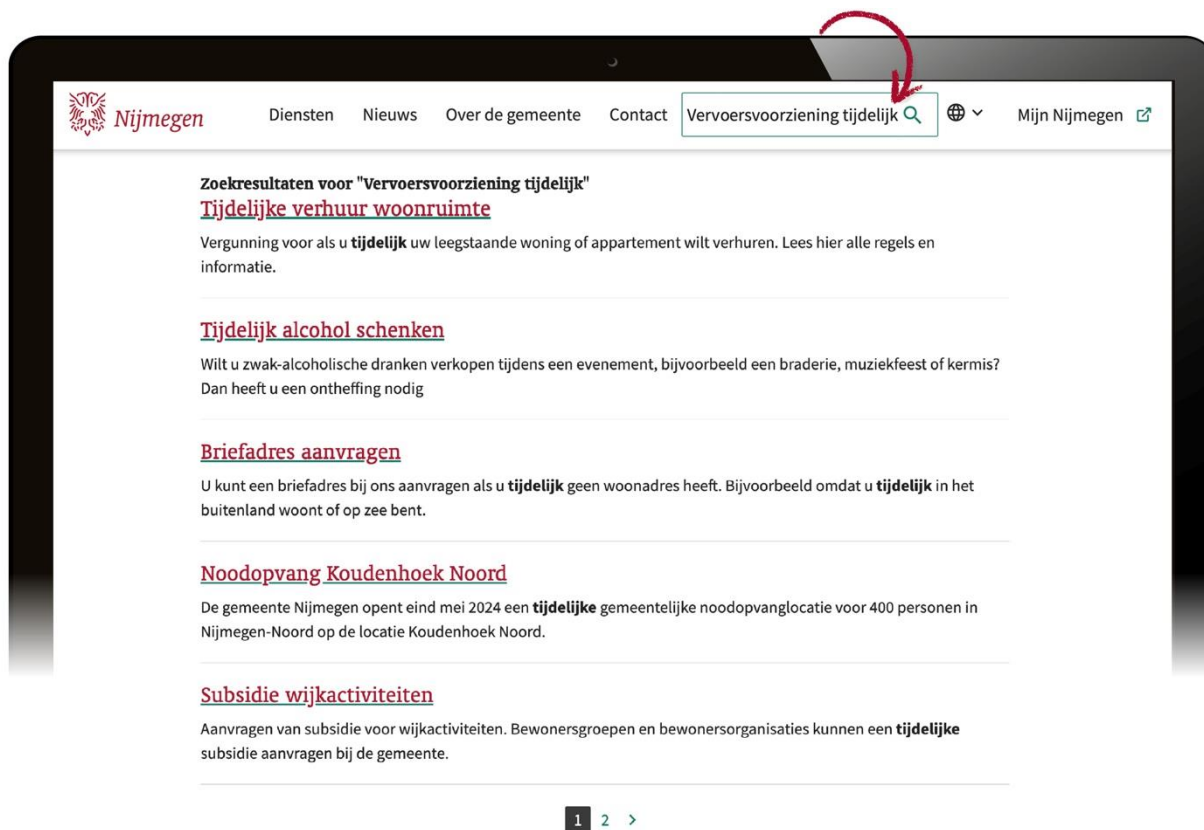
Casus	Antwoord gevonden via zoekbalk?	
	Inwoners, raadsleden, leerlingen	Onderzoekers
Vervoersvoorziening – tijdelijk	☹	☹
<i>Nu wel te vinden via zoekbalk?</i>	Nee. De zoekterm Taxivervoer levert geen relevante hits op. De zoekterm Vervoer levert relevante hits op voor het aanvragen van een vervoersvoorziening, maar er is op de betreffende pagina niets te vinden over een <i>tijdelijke</i> vervoersvoorziening. Zoeken met 'Vervoersvoorziening tijdelijk' ¹⁴ levert geen relevante hits op (zie figuur 3.4).	
Sombere dochter	☹	☹
<i>Nog steeds te vinden via zoekbalk?</i>	Ja , maar het vinden van waar je moet zijn, vraagt nog steeds veel kliks. De zoekbalk slaat aan op hulp. Hits zijn (op de 1 ^e pagina): hulp bij belastingaangifte, hulp bij geldzorgen, Wmo-hulp, Zorg en hulp, Hulp huishouden mantelzorgers. De pagina Wmo-hulp is voor Wmo-klassiek-hulp: hulp bij het huishouden, hulpmiddelen, woningaanpassingen of vervoer. Alleen de hit Zorg en hulp is relevant. Deze link leidt naar een pagina met daarop een tegel met een link naar de koepelwebsite www.vraaghulpnijmegen.nl voor wie niet weet voor welke hulp hij waar moet zijn. De tegel met deze link is op de pagina Zorg en hulp geplaatst op suggestie van uitvoerders van zoekopdrachten in het kader van deelonderzoek A. De opbouw van de website www.vraaghulpnijmegen.nl is dat je door het beantwoorden van een aantal vragen uitkomt bij de organisatie waar je moet zijn met je hulpvraag.	

¹² De volledige tekst van de casus staat achterin deze bijlage.

¹³ Voor het overzicht in één oogopslag is in de tabel gebruik gemaakt van kleuren en symbolen. Achterin deze bijlage staat een toelichting op de betekenis ervan.

¹⁴ De suggestie op de website is te zoeken met 'Vervoersvoorziening tijdelijke', ook dit levert geen relevante Zoekresultaten op.

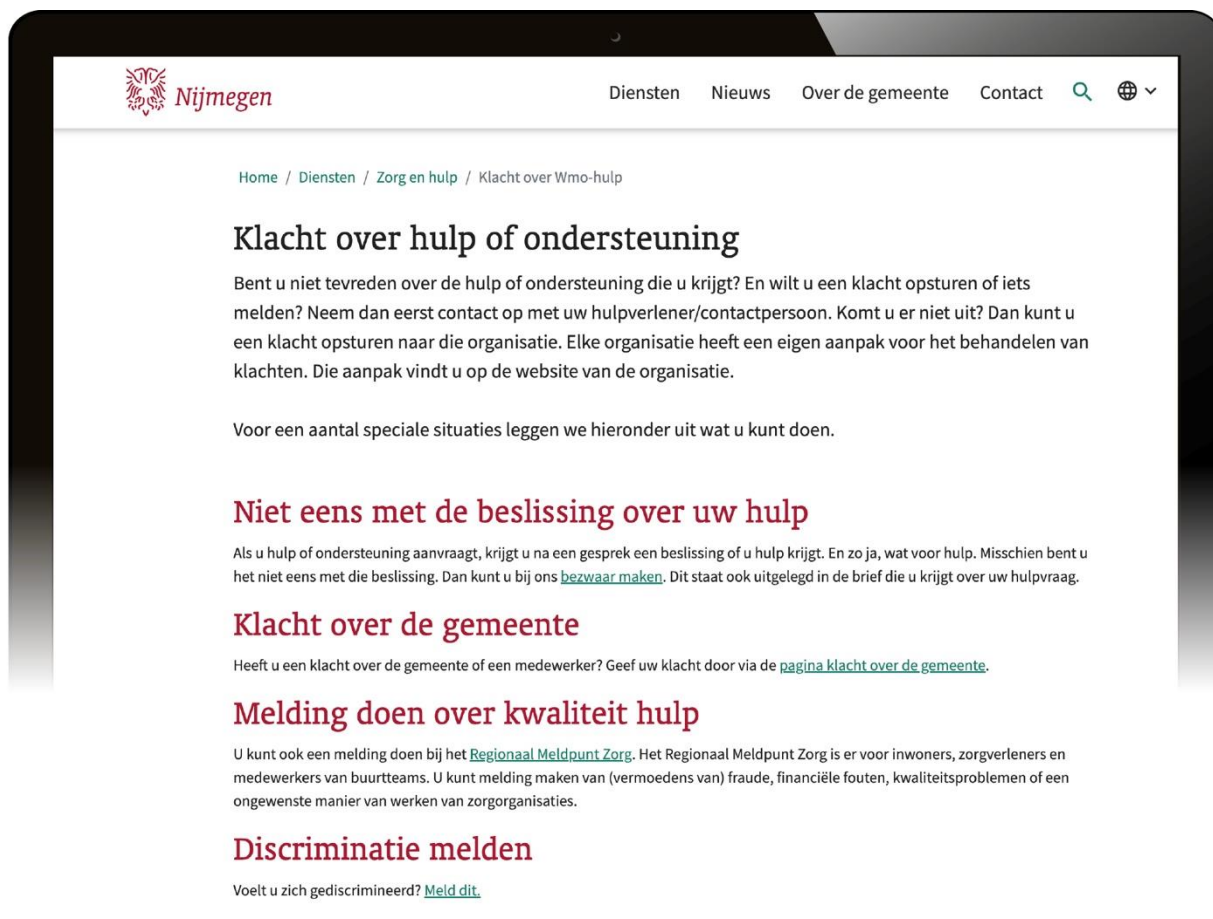
Casus	Antwoord gevonden via zoekbalk?	
	Inwoners, raadsleden, leerlingen	Onderzoekers
Ondersteuning bij keukentafelgesprek	☹️	😊
<i>Nog steeds te vinden via zoekbalk?</i>	Deels. De zoekterm 'Wmo-hulp ondersteuning' leverde in 2023 geen, maar nu wel een relevante hit op (pagina Wmo-hulp aanvragen). De zoekterm 'gesprek ondersteuning' leverde juist in 2023 wel (pagina Wmo-consulenten), maar nu geen relevante hit op. De zoekterm keukentafelgesprek levert nu net zoals in 2023 geen relevante hits op.	
Hulp nodig	☹️	😊
<i>Nog steeds te vinden via zoekbalk?</i>	Ja, maar het vinden van waar je moet zijn, vraagt veel kliks. Bevindingen zoals bij sombere dochter.	
Hulp bij het huishouden – spoed	☹️	☹️
<i>Nu wel te vinden via zoekbalk?</i>	Nee. De zoekterm 'Hulp huishouden' levert relevante hits op voor het aanvragen van huishoudelijke hulp, maar er is niets te vinden over wat te doen in geval van <i>spoed</i> . Het toevoegen van de zoekterm 'spoed' levert geen nieuwe hits op.	
Traplift	😊	😊
<i>Nog steeds te vinden via zoekbalk?</i>	Ja.	
Ondersteuning mantelzorger	😊	😊
<i>Nog steeds te vinden via zoekbalk?</i>	Deels. De eerste hit leidt naar de pagina Hulp bij het huishouden voor mantelzorgers. Daar blijkt dat de regeling sinds 1 januari 2024 niet meer bestaat. Er staan twee links op deze pagina waar mogelijk hulp te vinden is: • website van MantelzorgNijmegen. Op deze pagina word je onder huishoudelijk hulp verwezen naar de pagina Hulp bij het huishouden op www.nijmegen.nl. Op deze pagina staat niets over hulp voor een mantelzorger. • Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), hier achter zit de pagina Hulp bij het huishouden op www.nijmegen.nl.	



Figuur 3.4: Schermopname resultaten zoekterm Vervoersvoorziening tijdelijk

In deelonderzoek A hadden wij ook een casus opgenomen over het indienen van een klacht. Voor het nazorgonderzoek 2025 hebben wij specifiek gekeken naar de vindbaarheid van het indienen van een klacht over de afhandeling van een hulpvraag.

Zoeken met Klacht Wmo levert als eerste resultaat de pagina [Klacht Wmo-hulp - Gemeente Nijmegen](#) (zie figuur 3.5). Via het menu kan deze pagina gevonden worden via een tegel op de pagina 'Zorg en hulp' (zie figuur 3.2 eerder in deze bijlage). Ook op de webpagina 'Wmo-consulenten' (zie figuur 3.10 verderop in deze bijlage) stond een link naar die pagina. Op 13 mei 2025 is die pagina aangepast. Sindsdien heet deze 'Wmo-hulp-aanvragen' en wordt niet meer gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen (zie figuur 3.11 verderop in deze bijlage).



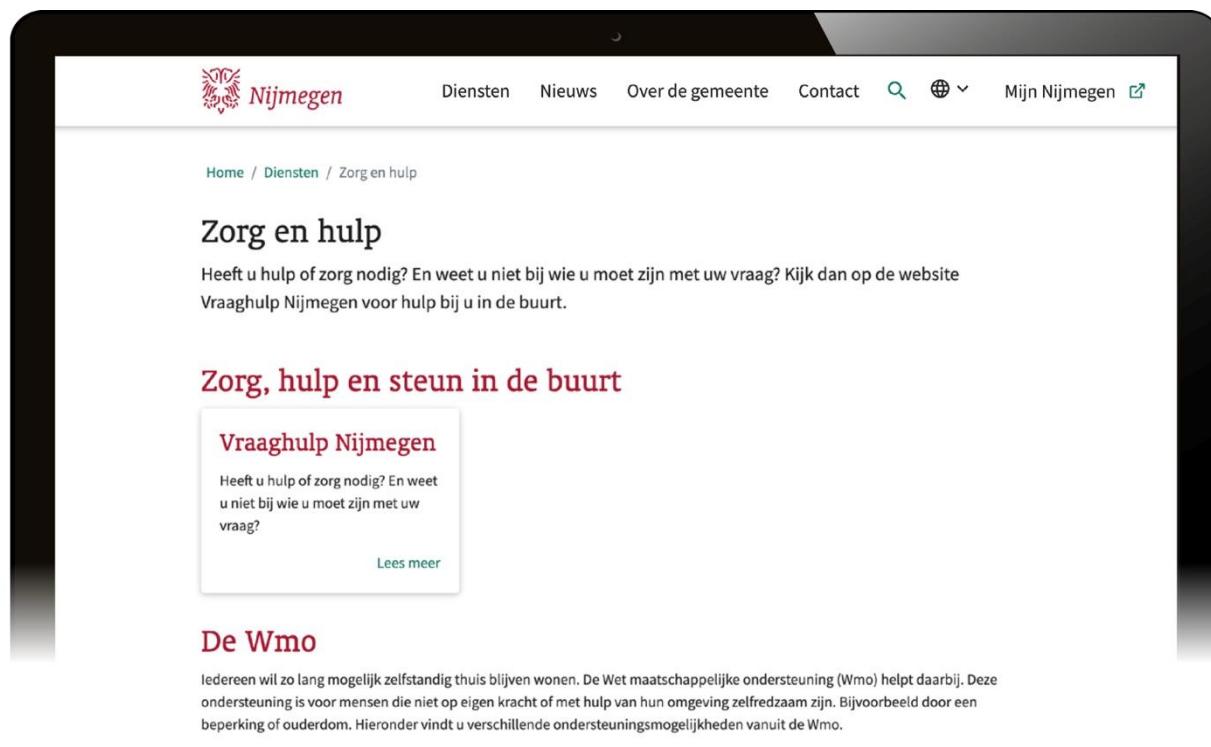
Figuur 3.5: Schermopname webpagina 'Klacht over hulp of ondersteuning'

Op de webpagina over het indienen van een klacht over hulp of ondersteuning, wordt ervan uitgegaan dat de cliënt al hulp of ondersteuning ontvangt. Het advies is eerst contact op te nemen met de eigen hulpverlener of contactpersoon. Als zij er samen niet uitkomen wordt verwezen naar de organisatie van de hulpverlener of contactpersoon. Aangegeven is dat de cliënt de klachtprocedure kan vinden op de website van die organisatie. Voor een aantal specifieke situaties is uitgelegd wat de cliënt kan doen. Het gaat daarbij over het maken van bezwaar, het indienen van een klacht over de gemeente, het doen van een melding over vermoedens van misstanden of het melden van discriminatie.

Ook op www.vraaghulpnijmegen.nl is informatie opgenomen over het indienen van een klacht. Onder 'Hoe werkt het?' staat onder andere een toelichting op wat te doen als je een klacht hebt of ontevreden bent. Net als op www.nijmegen.nl wordt verwezen naar de medewerker waarmee de cliënt contact heeft, of – als zij er niet uitkomen – naar de klachtprocedure van de organisatie van die medewerker.

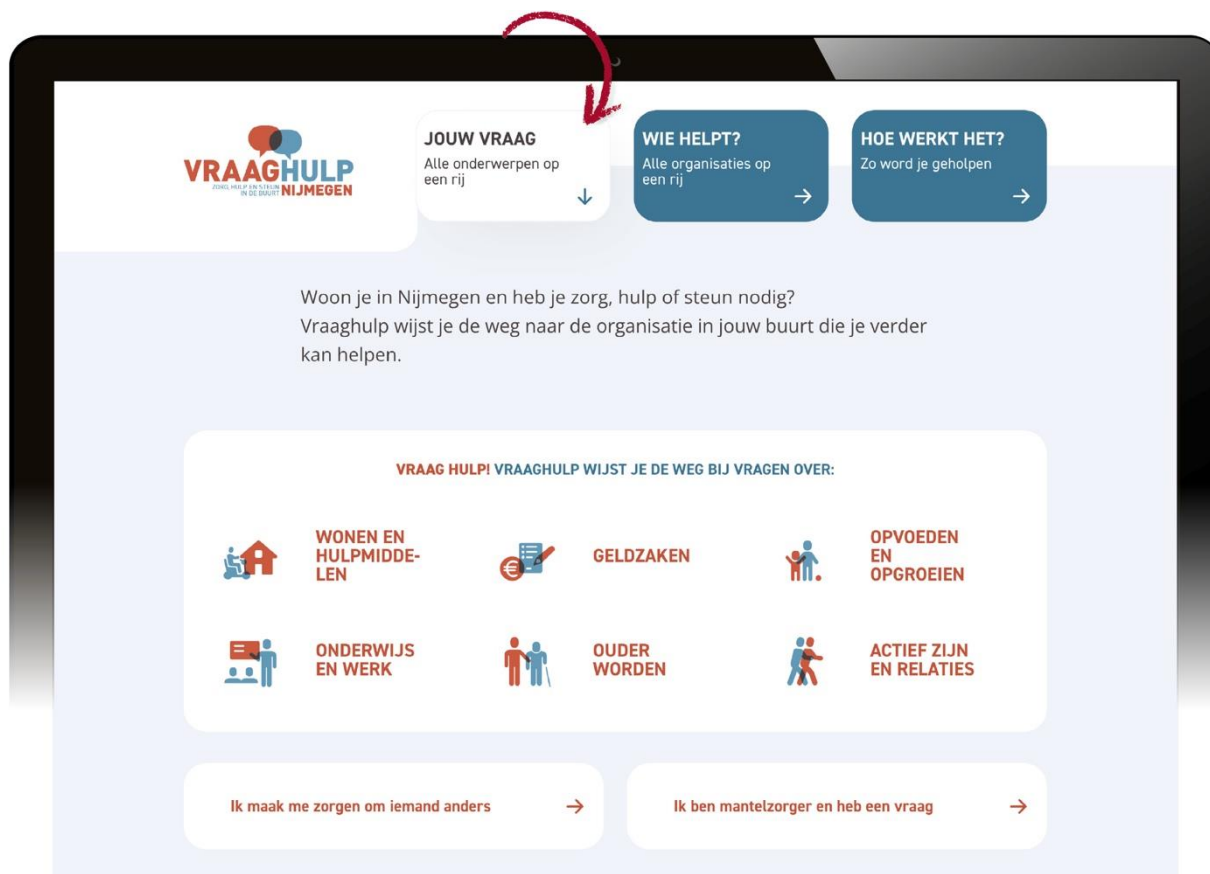
VINDBAARHEID: is te vinden waar 65-plussers met hun hulpvragen moeten zijn?

Voor wie niet weet welke organisatie kan helpen bij zijn/haar/hen hulpvraag is er de website www.vraaghulpnijmegen.nl. Deze website is te vinden via de pagina 'Zorg en hulp' op www.nijmegen.nl (zie figuur 3.6).

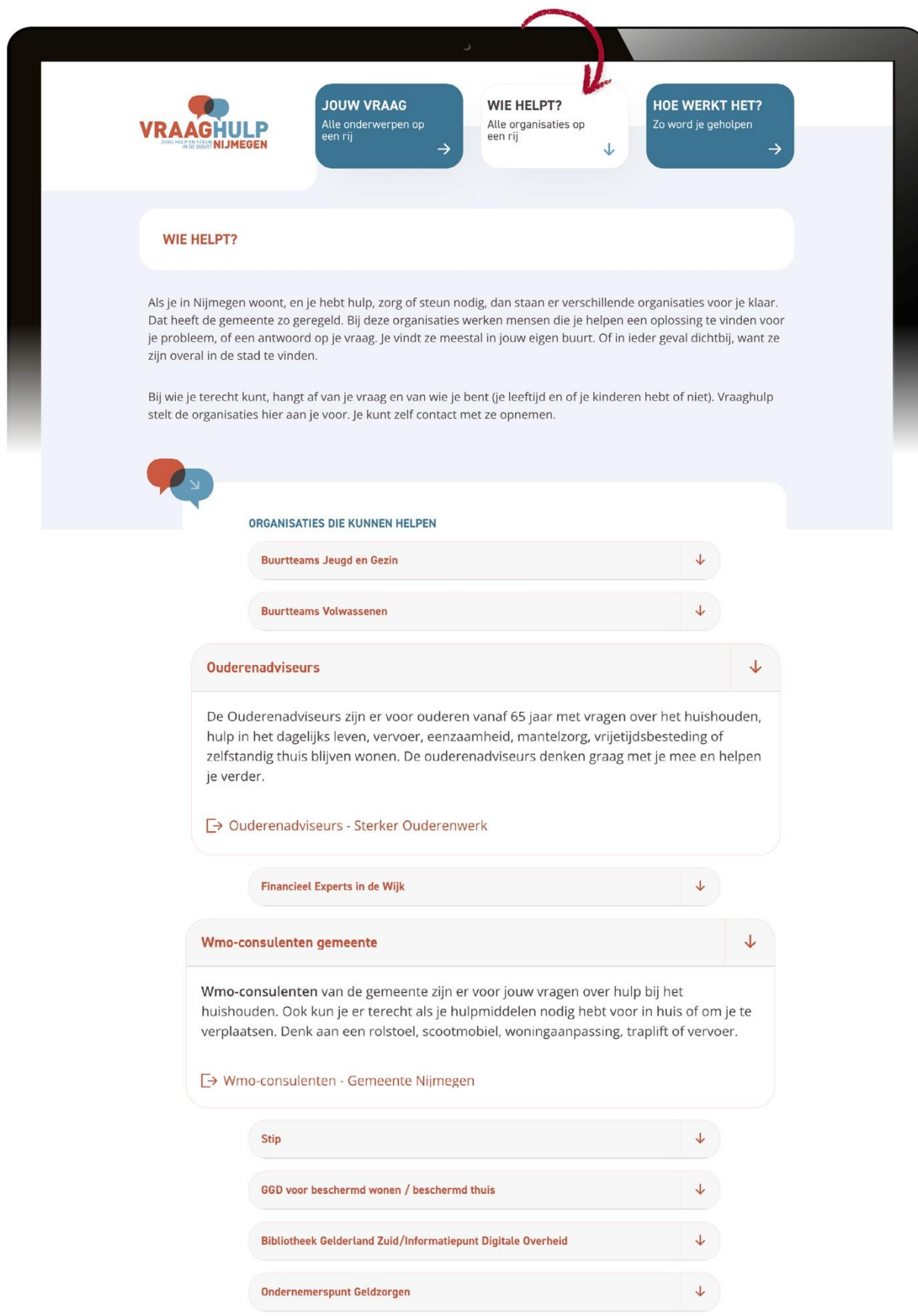


Figuur 3.6: Schermopname link naar Vraaghulp Nijmegen op webpagina Zorg en hulp op www.nijmegen.nl

De informatie www.vraaghulpnijmegen.nl is geordend naar de hulpvraag van de cliënt (zie figuur 3.7) en de organisaties die kunnen helpen (zie figuur 3.8). Daarnaast is er nog een ingang 'Hoe werkt het'. Daar gaan we later in deze bijlage op in.



Figuur 3.7: Schermopname homepage www.vraaghulpnijmegen.nl 'jouw vraag'



Figuur 3.8: Schermopname homepage www.vraaghulpnijmegen.nl 'wie helpt?'

Wij hebben in juni 2025 de informatie voor drie categorieën vragen vanuit het perspectief van een 65-plusser bekeken:

- Wonen en hulpmiddelen
- Ouder worden
- Actief zijn en relaties

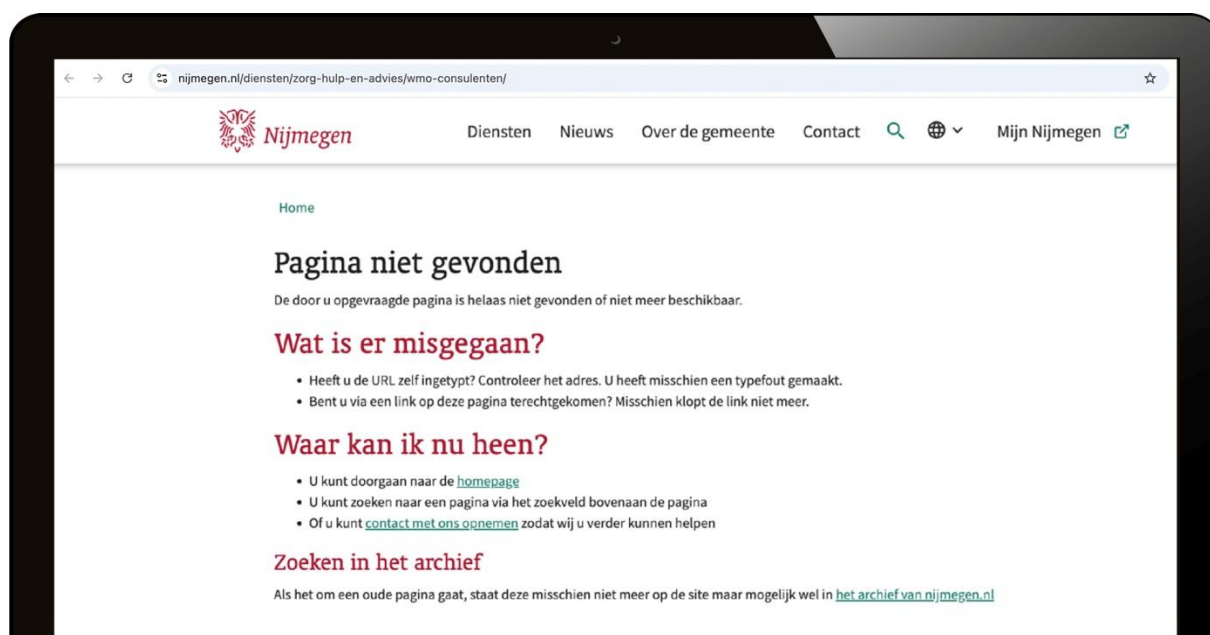
Wij kozen steeds een vraag onder 'Waar gaat je vraag over?' en gaven onder 'Wie ben je?' steeds aan 'Oudere (vanaf 65 jaar)'. In tabel 3.3 staan de hulpvragen die wij hebben aangeklikt en naar welke organisatie(s) wij als 'oudere' werden verwezen.

Tabel 3.3: Resultaten voor hulpvragen van 65-plussers op www.vraaghulpnijmegen.nl

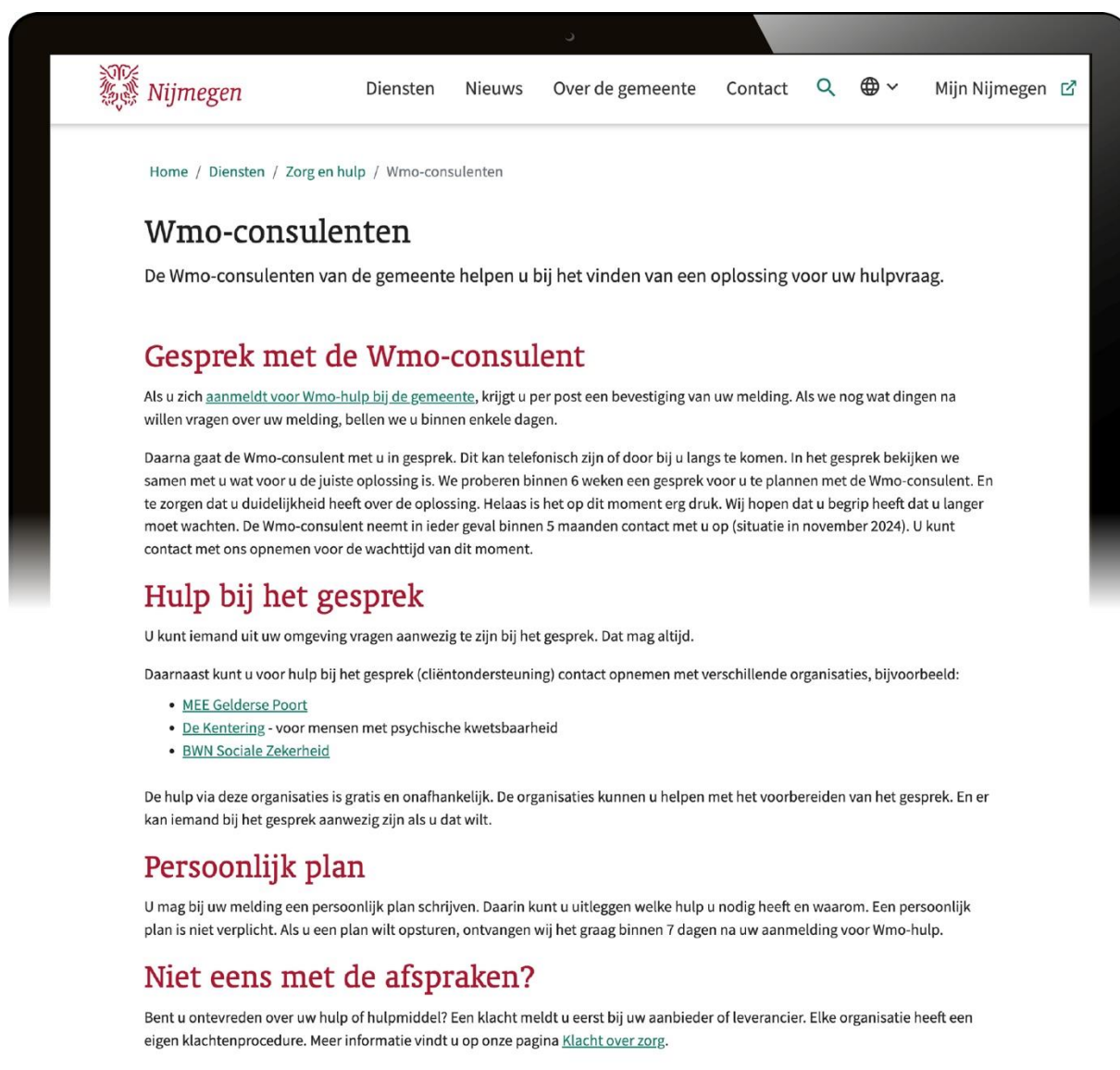
Gestelde vraag en resultaten voor Wonen en hulpmiddelen op vraaghulpnijmegen.nl	
Waar gaat je vraag over? Wij kozen voor Traplift. Resultaat: Wmo-consulenten gemeente ¹⁵ .	Wie ben je? Wij kozen voor Oudere (vanaf 65 jaar). Resultaat: de pagina verandert niet.
Gestelde vraag en resultaten voor Ouder worden op vraaghulpnijmegen.nl	
Waar gaat je vraag over? Wij hebben een Wmo-klassiek en een Wmo-nieuw* vraag gekozen. Als hulpvraag <i>Wmo-klassiek</i> kozen wij voor Huishoudelijke hulp. Resultaat: Wmo-consulenten gemeente. Als hulpvraag <i>Wmo-nieuw</i> kozen wij voor Eenzaamheid, mensen ontmoeten. Resultaat: Buurteams Jeugd en Gezin, Buurteams Volwassenen, Ouderenadviseurs en Stip.	Wie ben je? Voor beide vragen kozen wij voor Oudere (vanaf 65 jaar). Resultaat: de pagina verandert niet. Resultaat: als organisaties die kunnen helpen blijven alleen de links naar de Ouderenadviseurs en de Stips staan. De links komen uit op de homepage van deze organisaties. Op de website van de Ouderenadviseurs (Sterker Ouderenwerk) levert zoeken met 'eenzaamheid' en 'mensen ontmoeten' elk enkele hits op: • Zoekresultaten voor 'eenzaamheid' – Sterker Ouderenwerk • Zoekresultaten voor 'mensen ontmoeten' – Sterker Ouderenwerk

¹⁵ Toen op de link naar de website van de Wmo-consulenten werd geklikt was het resultaat 'Pagina niet gevonden' (zie figuur 3.9). Wij hebben de organisatie op 24 juni 2025 geïnformeerd over de niet werkende links naar de webpagina van de Wmo-consulenten (Team Online, ambtelijke contactpersoon voor dit onderzoek en manager Wmo-klassiek). De oorzaak bleek de aanpassing van de pagina 'Wmo-consulenten' op www.nijmegen.nl te zijn. Deze heet sinds 13 mei 2025 'Wmo-hulp aanvragen' (zie figuren 3.10 en 3.11). Ook de inhoud van de pagina is aangepast, al gaat het nog steeds alleen om hulpvragen Wmo-klassiek. Sinds 26 juni 2025 is aan de nieuwe pagina toegevoegd voor welke hulpvragen het formulier op deze pagina wel en niet is bedoeld (zie figuur 3.12).

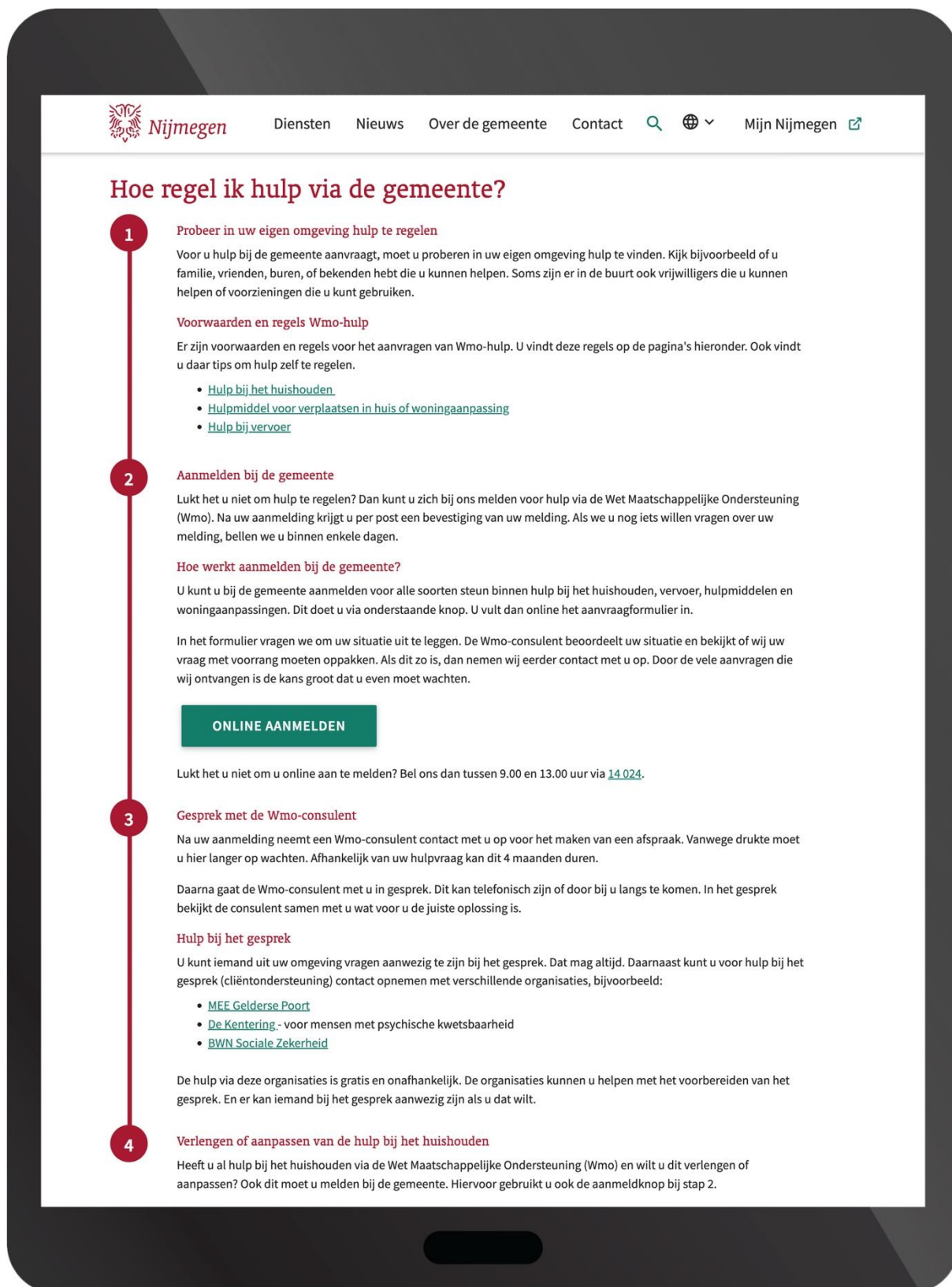
Gestelde vraag en resultaten voor Ouder worden op vraaghulpnijmegen.nl – vervolg -	
Vervolg hulpvraag Wmo-nieuw: Eenzaamheid, mensen ontmoeten.	Vervolg Resultaat: Het gaat om hits naar het 'welzijnswerk' van de Ouderenadviseurs; er zijn geen hits naar werkzaamheden die de ouderenadviseurs uitvoeren voor de toegang tot de Wmo. Op de homepage staat wel dat de ouderenadviseurs ook kunnen helpen bij het zoeken naar de juiste hulp of ondersteuning. Op de website van de Stips levert zoeken met 'eenzaamheid' en 'mensen ontmoeten' geen hits op.
Gestelde vraag en resultaten voor Ouder worden op vraaghulpnijmegen.nl	
Waar gaat je vraag over? Wij kozen voor Depressie / niet lekker in je vel zitten. Resultaat: Buurteams Jeugd en Gezin, Buurteams Volwassenen, GGD, Ouderenadviseurs en Stip.	Wie ben je? Wij kozen voor Oudere (vanaf 65 jaar). Resultaat: als organisaties die kunnen helpen blijven alleen de links naar de GGD, Ouderenadviseurs en de Stips staan (zie figuur 3.13). De links naar de Ouderenadviseurs en de Stips komen uit op de homepage van deze organisaties. De link naar de GGD komt uit op een pagina over Beschermd Wonen. Op de website van de Ouderenadviseurs (Sterker Ouderenwerk) levert zoeken met depressie en depressief geen relevante hits op, namelijk: Zoekresultaten voor "depressie" – Sterker Ouderenwerk. Via het menu is hier ook niets over te vinden. Dit is opvallend, omdat Sterker Ouderenwerk sinds maart 2024 ook de toegangspoort is voor 65-plussers met psychische problemen. In bijlage 1 is dit uitgebreider toegelicht. Op de website van de Stips levert zoeken 'depressie' en 'depressief' geen hits op.



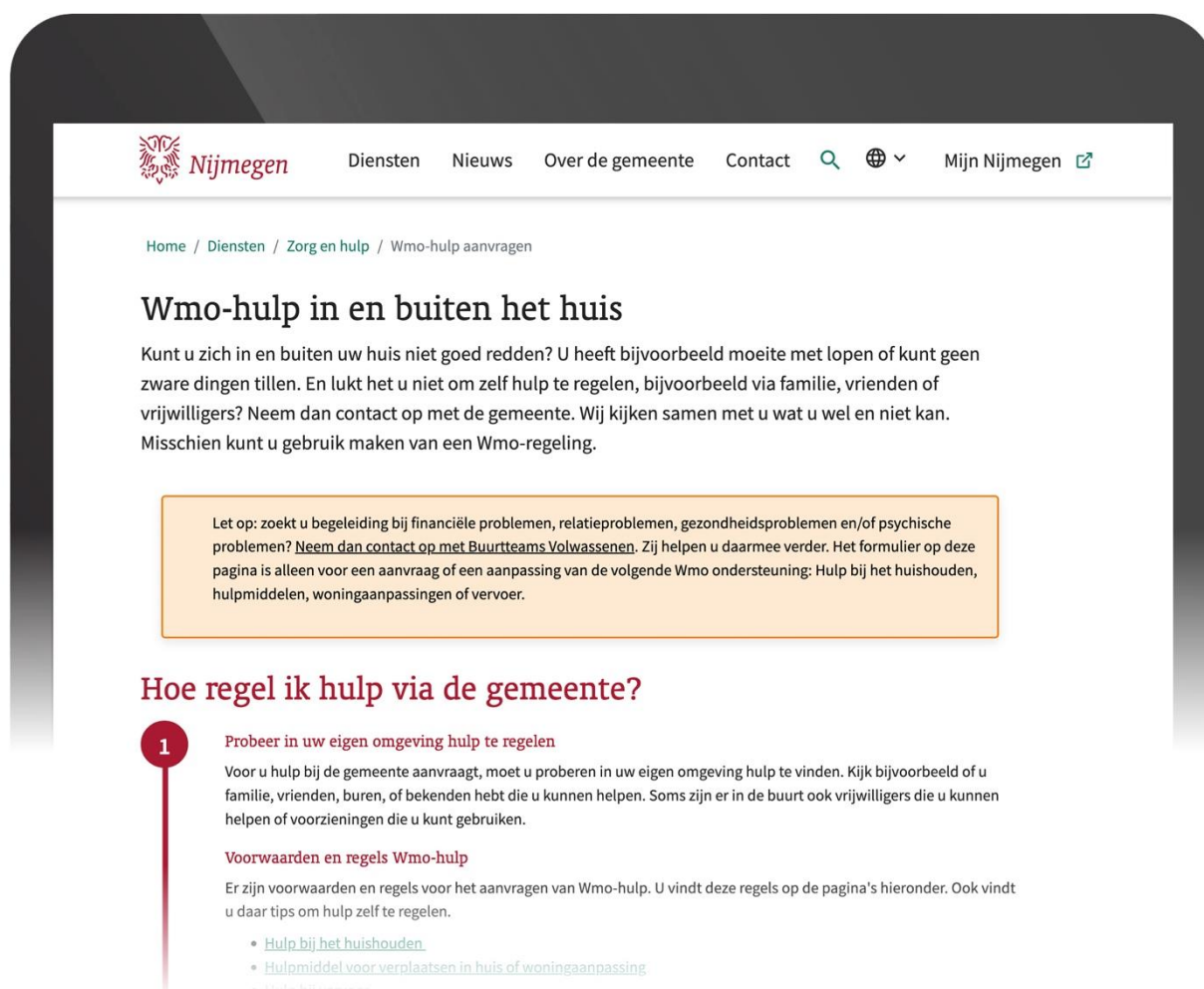
Figuur 3.9: Schermopname die laat zien dat de link vanaf www.vraaghulpnijmegen.nl naar de Wmo-consulenten van de gemeente niet werkte.



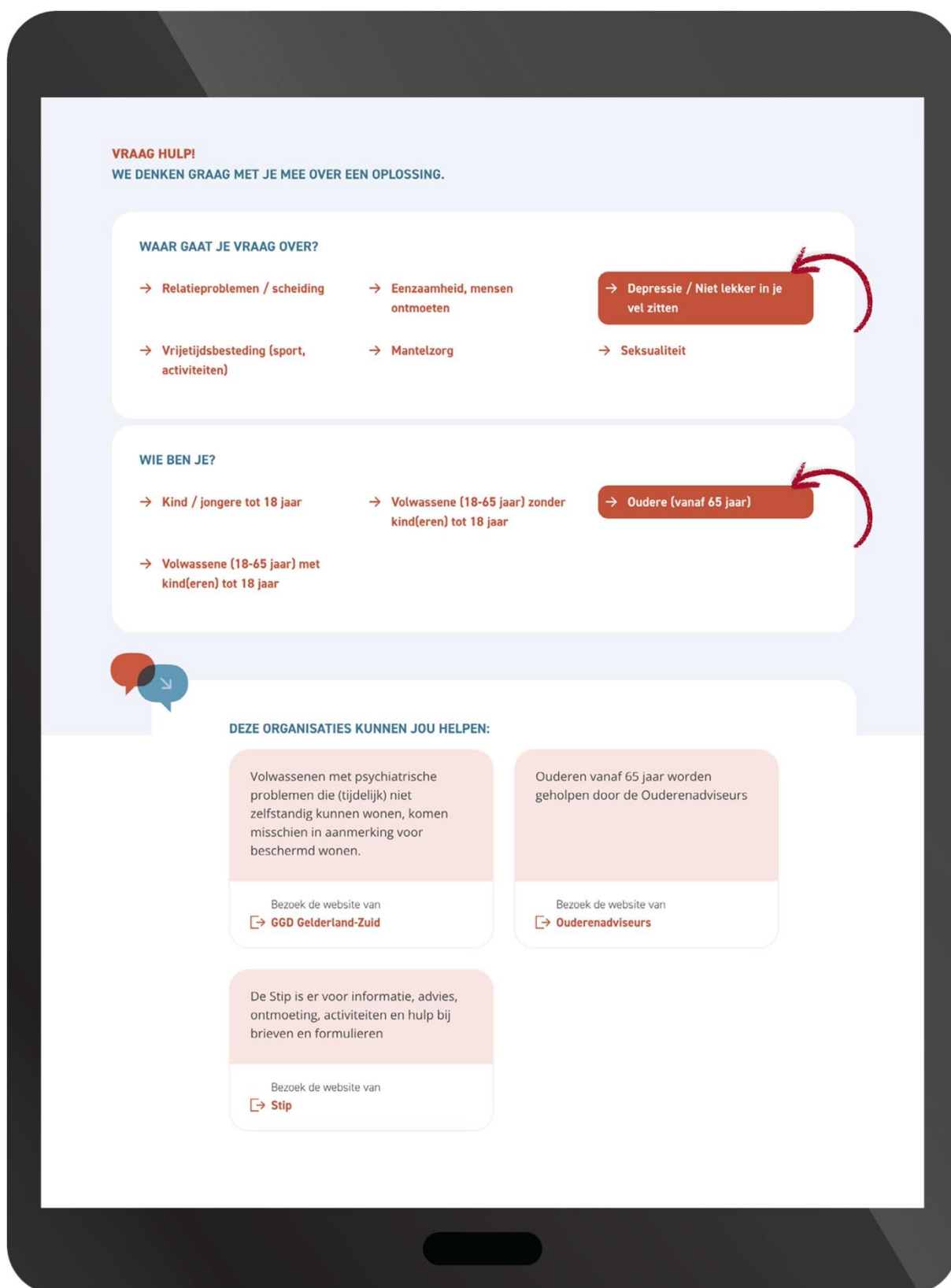
Figuur 3.10: Schermopname webpagina Wmo-consulenten, de webpagina voor hulpvragen Wmo-klassiek tot 13 mei 2025



Figuur 3.11: Schermopname webpagina Wmo-hulpaanvragen, de webpagina voor hulpvragen Wmo-klassiek vanaf 13 mei 2025



Figuur 3.12: Schermopname webpagina Wmo-hulpaanvragen, met sinds 26 juni 2025 extra uitleg over de hulpvragen waarvoor het formulier op deze pagina wel en niet bedoeld is.



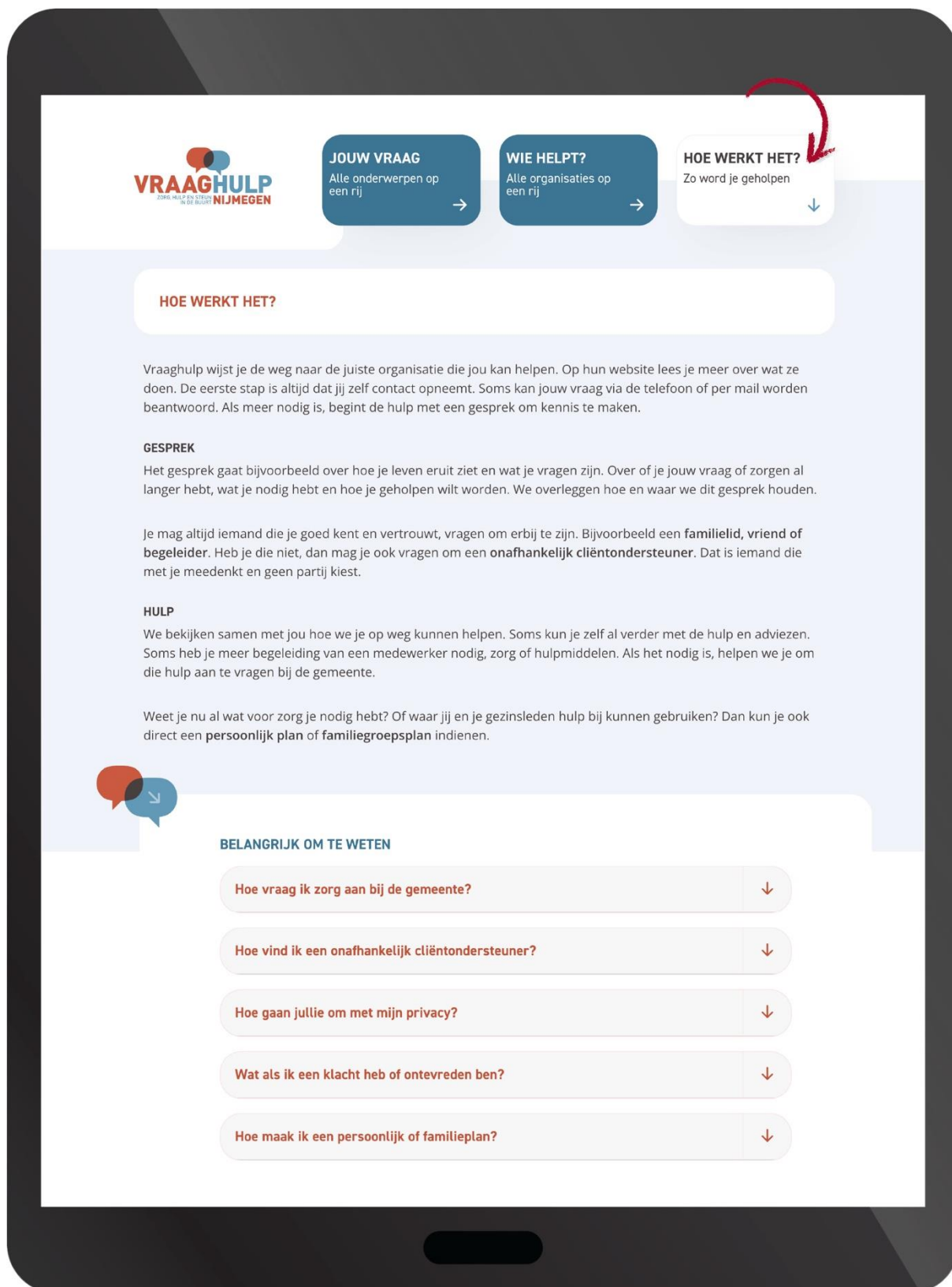
Figuur 3.13: Schermopname zoekresultaat 'depressie / niet lekker in je vel zitten – oudere (vanaf 65 jaar)

VOLLEDIGHEID: is ontbrekende informatie toegevoegd over het proces?

Naar aanleiding van het ***nazorgonderzoek 2021*** en de motie 'Duidelijke informatie over toegang tot de Wmo' heeft het college toegezegd dat op www.vraaghulpnijmegen.nl informatie wordt opgenomen over het proces dat een cliënt doorloopt en wat zijn rechten en plichten zijn. "De website zal de informatie bevatten waar de rekenkamer in haar nazorgonderzoek aandacht voor vroeg". Dat waren de volgende punten:

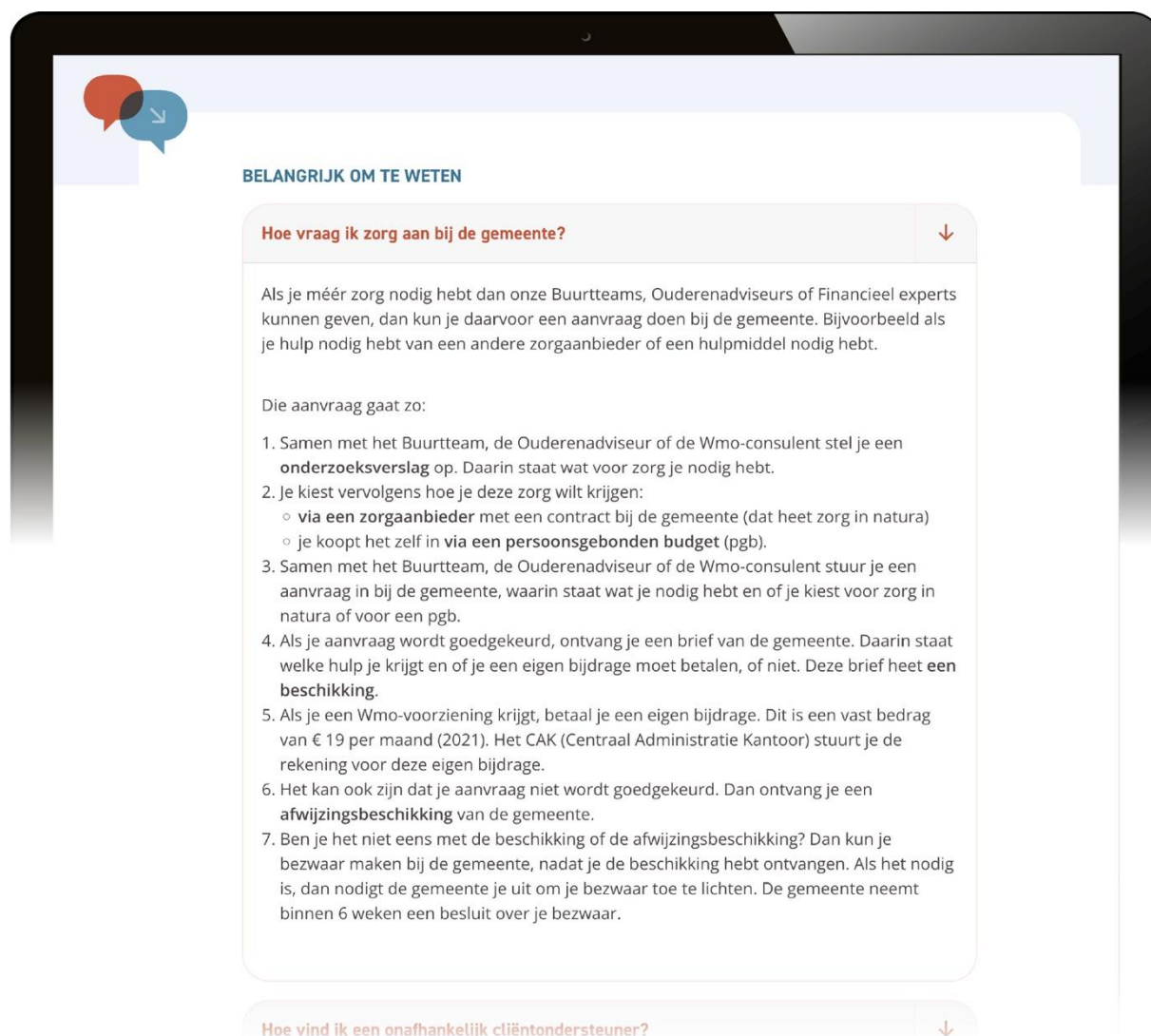
- Een algemene toelichting op de Wmo, Sociaal Wijkteams en Stips;
- Een overzicht van (veel gestelde) hulpvragen en voorzieningen;
- Hoe en waar een hulpvraag gemeld kan worden;
- Hoe het proces verloopt nadat een hulpvraag is gemeld;
- Hoe er om wordt gegaan met de privacy van een cliënt;
- Hoe een cliënt zich kan voorbereiden op een keukentafelgesprek;
- Dat de mantelzorger van de cliënt bij het keukentafelgesprek aanwezig mag zijn;
- Dat een cliënt gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner;
- Dat een cliënt het recht heeft op het indienen van een persoonlijk plan;
- Dat een cliënt een verslag krijgt van het keukentafelgesprek;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij ontevreden is of klachten heeft;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij het niet eens is met een genomen beslissing.

Op www.vraaghulpnijmegen.nl is een korte algemene toelichting opgenomen 'hoe het werkt' en wordt meer informatie gegeven aan de hand van een aantal vragen (zie figuur 3.14 en 3.15). De schermopnames maken duidelijk dat niet alle toegezegde punten aan de orde komen. Waar een hulpvraag gemeld kan worden, is elders op deze website opgenomen. Eerder in deze bijlage beschreven wij de ervaringen met dat deel van de website voor een aantal hulpvragen van 65-plussers.



Figuur 3.14: Schermopname van de webpagina 'Hoe werkt het?' op www.vraaghulpnijmegen.nl

In figuur 3.15 is de uitleg op www.vraaghulpnijmegen.nl te zien voor het aanvragen van zorg bij de gemeente. Wat opvalt is dat deze uitleg alleen gaat over het aanvragen van zorg bij de gemeente in het geval de Buurtteams, Ouderenadviseurs of Financieel experts die niet kunnen geven. Hoe het werkt als zij wel de benodigde zorg kunnen leveren is niet uitgelegd. Ook is niet uitgelegd hoe een aanvraag voor een hulpvraag Wmo-klassiek gedaan moet worden. Dat staat wel op www.nijmegen.nl (zie figuren 3.11 eerder in deze bijlage). Wat verder opvalt is dat het bedrag dat de informatie over de eigen bijdrage door de cliënt na 2021 niet is geactualiseerd.



Figuur 3.15: Schermopname van de webpagina 'Hoe vraag ik zorg aan bij de gemeente?' op www.vraaghulpnijmegen.nl

VOLLEDIGHEID: is informatie toegevoegd om de Wmo-vraag te kunnen beantwoorden?

Onderdeel van **deelonderzoek A** was het zoeken van het antwoord op de vraag voor een aantal Wmo-casussen. Daarbij is ook beoordeeld of de vraag uit de casus met de informatie op de website volledig beantwoord kon worden. Dat bleek niet op deels het geval. In het kader van het nazorgonderzoek 2025 zijn wij nagegaan of informatie aan deze webpagina's is toegevoegd. In tabel 3.4 staan de bevindingen per casus uit juni 2023¹⁶. Daaronder staat steeds of en zo ja welke informatie is toegevoegd.

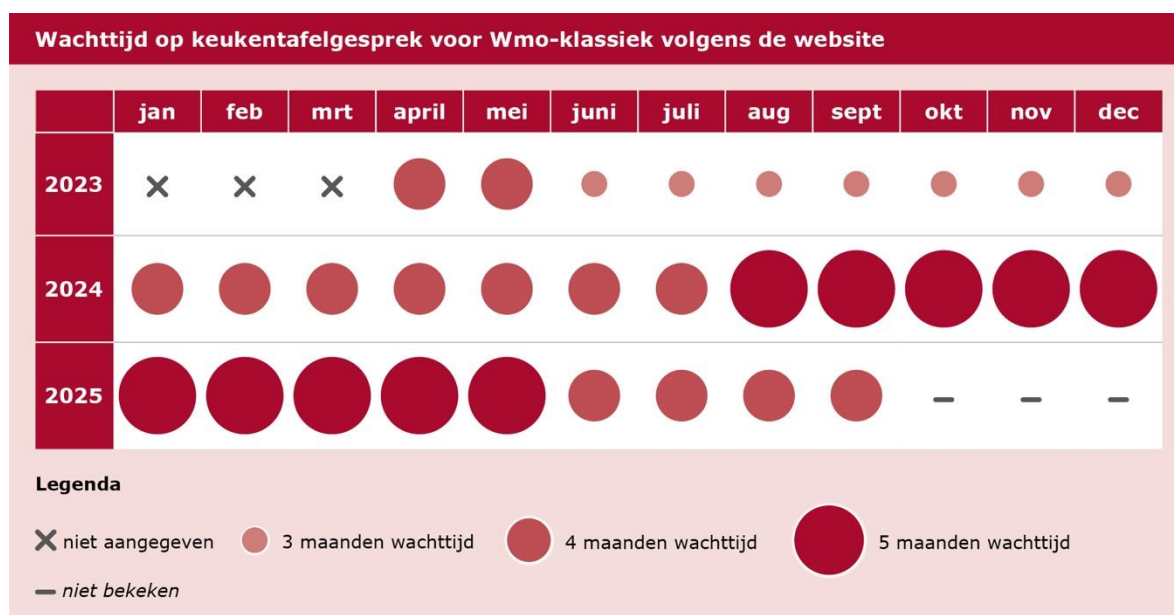
Tabel 3.4: Informatie op webpagina toegevoegd om Wmo-vraag te kunnen beantwoorden?

Casus	Tekst volledig?	Toelichting
Vervoersvoorziening - tijdelijk	⊗	Het antwoord op de specifieke vraag ontbreekt. Op de webpagina staat niet of het mogelijk is een tijdelijke vervoersvoorziening aan te vragen.
<i>Informatie toegevoegd?</i>	Nee	
Sombere dochter	😊	De bevinding betreft de website van de Buurteams Jeugd en Gezin waarnaar www.nijmegen.nl via www.vraaghulpnijmegen.nl verwijst. Duidelijk wordt dat je contact kunt opnemen met één van de Buurteams. Onder 'hoe werken we' staat in het kort hoe het dan verder gaat: 1. Kennismakingsgesprek en 2. Samen op zoek naar oplossingen.
<i>Informatie toegevoegd?</i>	Nee	
Ondersteuning bij keukentafelgesprek	⊗	Alleen op de pagina over de Wmo-consulenten (uitvoerders van Wmo-klassiek) is aangegeven dat je je kunt laten ondersteunen bij het keukentafelgesprek. Hoe het proces verloopt staat niet op de website. Er wordt wel verwezen naar de websites van organisaties die kunnen zorgen voor een onafhankelijke cliëntondersteuner: • Mee Gelderse Poort: link naar pagina cliëntondersteuning. • De Kentering: link naar pagina cliëntondersteuning. • BWN Sociale Zekerheid: link naar pagina met contactinformatie. Informatie over cliëntondersteuning ontbreekt.
<i>Informatie toegevoegd op andere webpagina's gemeente?</i>	Nee	

¹⁶ Voor het overzicht in één oogopslag is in de tabel gebruik gemaakt van kleuren en symbolen. Achterin deze bijlage staat een toelichting op de betekenis ervan.

Casus	Tekst volledig?	Toelichting
Hulp nodig	☹️	De bevinding betreft de website van de Buurtteams Volwassenen waarnaar www.nijmegen.nl via www.vraaghulpnijmegen.nl verwijst. Duidelijk wordt dat je contact kunt opnemen met één van de Buurtteams. Onder 'hoe werken wij?' staat in het kort hoe het dan verder gaat: 1. Kennismaken, 2. Plan maken (als dat nodig is) en 3. Helpen om de doelen uit het plan te halen.
Informatie toegevoegd?	Deels. De informatie is anders geordend.	
Hulp bij het huishouden - spoed	⊗	Het antwoord op de specifieke vraag ontbreekt. Op de webpagina staat niet of een keukentafelgesprek in geval van spoed eerder dan de actuele wachttijd van 3 maanden kan plaatsvinden ¹⁷ .
Informatie toegevoegd?	Nee	
Traplift	☹️	Er wordt niet toegelicht: - wat de (belangrijkste) voorwaarden zijn voor het aanvragen van een traplift; - wie, wanneer op welke wijze contact gaat opnemen.
Informatie toegevoegd?	Nee	
Ondersteuning mantelzorger	⊗	Er is uitgelegd hoe het werkt en wat de voorwaarden zijn, maar er is niet toegelicht: - hoe lang het duurt voordat je huishoudelijke hulp krijgt; - hoe / waar je ondersteuning kunt vinden als je langer dan 6 – 12 maanden hulp nodig hebt; - hoe / waar je na 1 januari 2024 (als deze ondersteuningsregeling stopt) ondersteuning kunt vinden; - op de pagina www.mantelzorg-nijmegen.nl waar je vanaf de gemeentelijke website naar verwezen wordt staat een algemene toelichting waarmee zij kunnen helpen. Hier staat niets over huishoudelijke hulp voor mantelzorgers. De gebruiker moet weer terug naar de betreffende pagina op www.nijmegen.nl voor het telefoonnummer of mailadres voor het aanvragen van deze hulp.
Informatie toegevoegd?	Nee. De regeling bestaat niet meer, de webpagina nog wel. De links op de pagina verwijzen naar de pagina huishoudelijke hulp op www.nijmegen.nl , maar daar staat niets over hulp aan mantelzorgers.	

¹⁷ Wij zijn in het kader van dit nazorgonderzoek nagegaan welke wachttijd op de eerste vrijdag van de maand op de website vermeld stond in de periode 2023 tot en met september 2025. Deze varieerde tussen de drie en vijf maanden. Dit is te zien in figuur 3.16.



Figuur 3.16: Wachttijd op een keukentafelgesprek voor hulpvragen Wmo-klassiek volgens de website¹⁸.

¹⁸ Het nazorgonderzoek is op 1 september afgerond. Er is daarna niet meer gekeken welke wachttijd op www.nijmegen.nl stond.

NIET-DIGITAAL ALTERNATIEF: is een niet-digitale alternatief opgenomen?

Onderdeel van **deelonderzoek A** was het zoeken van het antwoord op de vraag voor een aantal Wmo-casussen. Daarbij is ook nagegaan of op de website *expliciet* een niet-digitaal alternatief wordt genoemd voor het krijgen van antwoord op de vragen uit de casussen en welke dat dan is of zijn. Het beleid van de gemeente Nijmegen is namelijk dat de Nijmegenaar contact mag zoeken met de gemeente op de manier die hij/zij/hen kiest en dat er voor elk digitaal product een niet-digitaal alternatief is. Dat bleek op één uitzondering na niet of deels het geval. In het kader van het nazorgonderzoek 2025 zijn wij nagegaan of *expliciet* een niet-digitaal alternatief aan deze webpagina's is toegevoegd. De bevindingen uit 2023 en 2025 staan in tabel 3.5¹⁹.

Tabel 3.5: Niet-digitaal alternatief genoemd op webpagina?

Casus	Niet-digitaal alternatief 1	Niet-digitaal alternatief 2
Vervoersvoorziening - tijdelijk	⊗	⊗
<i>Nu wel genoemd?</i>	Nee (de informatie betreft nog steeds huishoudelijk hulp in het algemeen, informatie over (on)mogelijkheid van een spoedaanvraag ontbreekt).	
Sombere dochter	☹ Bellen, maar je moet vaak klikken om het telefoonnummer van het Buurteam te vinden.	⊗
<i>Nu eerder genoemd?</i>	Nee	
Ondersteuning bij keukentafelgesprek	☹ Bellen, maar dat is alleen te vinden via de webpagina over de Wmo-consulenten van de gemeente.	⊗
<i>Nu op meerdere plekken genoemd?</i>	Nee	
Hulp nodig	☹ Bellen, maar je moet vaak klikken om het telefoonnummer van het Buurteam te vinden.	⊗
<i>Nu eerder genoemd?</i>	Nee	
Hulp bij het huishouden – spoed	⊗	⊗
<i>Nu wel genoemd?</i>	Nee (de informatie betreft nog steeds huishoudelijk hulp in het algemeen, informatie over (on)mogelijkheid van een spoedaanvraag ontbreekt).	

¹⁹ Voor het overzicht in één oogopslag is in de tabel gebruik gemaakt van kleuren en symbolen. Achterin deze bijlage staat een toelichting op de betekenis ervan.

Casus	Niet-digitaal alternatief 1	Niet-digitaal alternatief 2
Traplift	☹	☹
Nu wel genoemd?	Nee	
Ondersteuning mantelzorger	☺ Bellen.	☺ Mailen.
Nog steeds genoemd?	Nee. Het ging in de casus om huishoudelijke hulp voor een mantelzorger. Die regeling bestaat sinds 1 januari 2024 niet meer. De webpagina bestaat nog wel, daarop staan geen niet-digitale alternatieven meer.	

VERBETERSUGGESTIE: is de verbetersuggestie overgenomen?

De uitvoerders van zoekopdrachten voor **deelonderzoek A** hebben concrete tips voor verbeteringen op de website gegeven. In het kader van het nazorgonderzoek 2025 zijn wij nagegaan welke verbetersuggesties voor de Wmo-casussen zijn doorgevoerd. De bevindingen uit 2023 en 2025 staan in tabel 3.6²⁰.

Tabel 3.6: Verbetersuggesties van uitvoerders van zoekopdrachten doorgevoerd?

Casus	Tips uit zoekervaringen op www.nijmegen.nl
Zoekopdrachten Wmo: • Vervoersvoorziening – tijdelijk • Sombere dochter • Ondersteuning bij keukentafelgesprek • Hulp nodig • Huishoudelijke hulp – spoed • Traplift • Mantelzorg	Voor alle zoekopdrachten Wmo zijn de volgende verbetersuggesties gedaan. Specifieke verbetersuggesties zijn hierna per casus genoemd. • Nagaan hoe de informatie vereenvoudigd kan worden: • de uitvoerders van de zoekopdrachten vinden dat er (te) veel tegels staan op https://www.nijmegen.nl/diensten/zorg-en-hulp/; • enkele zoekers vinden de aanduidingen op de tegels onduidelijk; niet alle inwoners kennen de afkorting (term) Wmo. <i>Verbetersuggesties doorgevoerd: Deels.</i> De webpagina Wmo-consulenten heet sinds 13 mei 2025 Wmo-hulp aanvragen. • Vraaghulp als eerste tegel op https://www.nijmegen.nl/diensten/zorg-en-hulp/ opnemen. Bij het uitvoeren van de zoekopdrachten is de zin en de link naar de webpagina Vraaghulp door bijna iedereen over het hoofd gezien of als niet relevant beoordeeld²¹. De uitvoerders van de zoekopdrachten zoeken het antwoord op hun vraag in de tegels. <i>Verbetersuggestie doorgevoerd: Ja</i> (zie figuur 3.6). • Algemene pagina toevoegen met uitleg over het verloop van een hulp-aanvraag. <i>Verbetersuggestie doorgevoerd: Nee</i> • Aangeven waar je geholpen kunt worden bij het doen van een hulp-aanvraag (bijvoorbeeld bij de Stips). <i>Verbetersuggestie doorgevoerd: Nee</i> • Aangeven dat het mogelijk is ondersteund te worden bij een keukentafelgesprek. Dit is nu alleen te vinden op de pagina over de Wmo-consulenten van de gemeente. Zij voeren Wmo-klassiek uit. <i>Verbetersuggestie doorgevoerd: Nee.</i> De nieuwe naam van de pagina Wmo-hulp aanvragen is algemener en duidelijker, waardoor de informatie mogelijk beter te vinden is. • Actuele wachttijden vermelden. Bij de uitvoering van de zoekopdrachten in juli 2023, stonden de wachttijden voor Wmo-klassiek uit mei 2023 genoemd (3 maanden). In de maanden daarna was ook niet altijd de actuele wachttijd opgenomen. <i>Verbetersuggestie doorgevoerd: Nee.</i>

²⁰ Voor het overzicht in één oogopslag is in de tabel gebruik gemaakt van kleuren en symbolen. Achterin deze bijlage staat een toelichting op de betekenis ervan.

²¹ Uit een analyse van het zoekgedrag in 2022 dat door de gemeente is uitgevoerd komt een vergelijkbaar beeld naar voren. De webpagina <https://www.nijmegen.nl/diensten/zorg-en-hulp/> is in 2022 per maand door circa 350 mensen bezocht. Van die bezoekers klikte 60% op geen enkele tegel en ook niet op de link naar de website Vraaghulp.

Casus	Tips uit zoekervaringen op www.nijmegen.nl
Vervoersvoorziening – tijdelijk	Specifieke verbeteruggesties naast de hiervoor genoemde voor alle Wmo-zoekopdrachten: expliciet aangeven of: • het mogelijk is om een tijdelijke vervoersvoorziening te krijgen; • en zo ja: • wat de voorwaarden daarvoor zijn; • hoe deze tijdelijke voorziening kan worden aangevraagd. <i>Verbetersuggestie doorgevoerd: Nee</i>
Sombere dochter	Geen specifieke verbeteruggesties naast de hiervoor genoemde tips voor alle Wmo-zoekopdrachten.
Ondersteuning bij keukentafelgesprek	De verbeteruggestie over ondersteuning bij het keukentafelgesprek volgt uit de zoekervaring voor deze casus. De mogelijkheid voor ondersteuning wordt alleen genoemd bij de hulpvragen voor de Wmo-consulenten van de gemeente, niet voor andere Wmo-vragen. <i>Verbetersuggestie doorgevoerd: Nee</i>
Hulp nodig	Geen specifieke verbeteruggesties naast de hiervoor genoemde tips voor alle Wmo-zoekopdrachten.
Traplift	Geen specifieke verbeteruggesties naast de hiervoor genoemde tips voor alle Wmo-zoekopdrachten.
Hulp bij het huishouden - spoed	Specifieke verbeteruggesties naast de hiervoor genoemde voor alle Wmo-zoekopdrachten: expliciet aangeven of: • het mogelijk is om met spoed huishoudelijke hulp te krijgen; • en zo ja: • wat de voorwaarden daarvoor zijn; • hoe deze spoed hulp kan worden aangevraagd. Gegeven de wachttijd tot het keukentafelgesprek hebben de uitvoerders van de zoekopdrachten nu zelf geconcludeerd dat een spoedaanvraag niet mogelijk is. Mogelijk is dat niet de juiste conclusie. Hoe langer de wachttijd, hoe belangrijker het is dat duidelijk is of een spoedaanvraag mogelijk is. <i>Verbetersuggestie doorgevoerd: Nee</i>
Ondersteuning mantelzorger	Hoewel de regeling voor ondersteuning van mantelzorgers per 1 januari 2024 is vervallen, noemen wij hier toch nog de verbeteruggesties die zijn gedaan door de uitvoerders van de zoekopdrachten. Een deel is ook relevant voor andere webpagina's. Specifieke verbeteruggesties naast de hiervoor genoemde tips voor alle Wmo-zoekopdrachten: • uitleggen dat deze aanvraag niet bij gemeente moet worden gedaan; <i>Verbetersuggestie doorgevoerd: Niet van toepassing</i> • uitleg geven over 088 telefoonnummer (schrikt mensen af, omdat ze denken dat het om een niet Nijmeegse organisatie gaat); <i>Verbetersuggestie doorgevoerd: Niet van toepassing</i> • link opnemen naar de webpagina waarop het antwoord te vinden is. Er is nu verwezen naar https://mantelzorg-nijmegen.nl/ waar de gebruiker zelf nog de pagina met het antwoord op zijn vraag moet zoeken. <i>Verbetersuggestie doorgevoerd: Ja</i>

TOELICHTING OP DE PRESENTATIE VAN DE BEVINDINGEN IN DEELONDERZOEK A

Hierna staan achtereenvolgens:

- de beschrijvingen van de Wmo-casussen die zijn gebruikt in deelonderzoek A
- een uitleg van de gebruikte kleuren en symbolen bij de beoordeling van de zoekresultaten uit deelonderzoek A.

Beschrijving van de Wmo-casussen uit deelonderzoek A
Je 82-jarige buurman is opgenomen in het ziekenhuis en moet voor het herstel naar een revalidatiecentrum. Dat gaat zeker drie weken duren. Het revalidatiecentrum ligt aan de andere kant van de stad. Je buurvrouw is slecht ter been en kan niet zelfstandig naar het revalidatiecentrum reizen om haar man te bezoeken. Ze heeft jou gevraagd uit te zoeken of de gemeente ondersteuningsmogelijkheden biedt en hoe ze dat kan aanvragen. / vervoersvoorziening - tijdelijk
Je maakt je zorgen over je 12-jarige dochter . Ze is somber en niet vooruit te branden. Je weet niet wat je het beste kan doen. Bij wie kan je terecht voor hulp en advies?
Je vindt het moeilijk om een keukentafelgesprek in je eentje te voeren. Je hebt eigenlijk wel behoefte aan iemand die je daarbij helpt, maar je familie woont ver weg en je weet verder niemand die je kan vragen. Is hier een oplossing voor? Kan iemand vanuit de gemeente je ondersteunen bij het keukentafelgesprek ?
Je merkt dat je sinds een aantal maanden steeds meer moeite hebt om het huis uit te komen en je dagen invulling te geven. Je ziet dat je hulp nodig hebt, maar weet niet goed waar je kan aankloppen. Het liefst spreek je iemand persoonlijk. Waar kan je heen? En wat moet je eventueel vooraf regelen om een afspraak te maken met de juiste persoon?
Je bent ongelukkig gevallen met je fiets en hebt je knie gebroken. Je herstelt gelukkig voorspoedig, maar het lukt je nu even niet om het huishouden te doen. Hoe kun je met spoed hulp via de gemeente aanvragen?
Je bent al op leeftijd en je vindt het niet meer veilig om trap te lopen. Je wilt bij de gemeente een traplift aanvragen. Hoe kan je dat doen?
Je tante heeft veel hulp nodig. Je helpt haar graag, maar aan je eigen huishouden kom je niet meer toe. Kun je als mantelzorger ondersteuning via de gemeente krijgen? Wat is er mogelijk? En wat zijn de voorwaarden? ²²

²² De regeling voor hulp bij het huishouden voor mantelzorgers is per 1 januari 2024 gestopt. Mantelzorgers konden zich hiervoor tot 1 oktober 2023 aanmelden en tot uiterlijk 31 december 2023 hulp bij het huishouden krijgen. De [pagina op de website](#) bestaat nog wel. Daarop staat voorgaande informatie en een link naar de website van [Mantelzorg Nijmegen](#) waarop ondersteuning en regelingen voor mantelzorgers staan.

Toelichting op gebruikte kleuren en symbolen voor het beoordelen van de informatie op de website uit deelonderzoek A

Vindbaarheid:

- **Groen** + ☺ het antwoord op de vraag is door iedereen gevonden
- **Geel** + ☺ het antwoord op de vraag is door sommigen wel, maar anderen niet gevonden
- **Rood** + ☹ het antwoord op de vraag is door niemand gevonden
- **Blauw** + X er is niet gezocht op deze manier

Volledigheid:

- **Groen** + ☺ met de informatie op de website kan de vraag uit de casus volledig beantwoord worden
- **Geel** + ☺ met de informatie op de website kan de vraag uit de casus deels beantwoord worden
- **Rood** + ☹ met de informatie op de website kan de vraag uit de casus niet beantwoord worden
- **Blauw** + X geen beoordeling mogelijk. De reden hiervoor is toegelicht.

Niet-digitaal alternatief op www.nijmegen.nl

- **Groen** + ☺ er wordt een niet-digitaal alternatief genoemd, namelijk ...
- **Geel** + ☺ er wordt een niet-digitaal alternatief genoemd, maar ...
- **Rood** + ☹ er wordt geen niet-digitaal alternatief genoemd
- **Blauw** + X geen beoordeling mogelijk. De reden hiervoor is toegelicht.

BIJLAGE 4 NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO 2025: CIJFERS

In deze bijlage is een selectie van cijfers opgenomen. Achtereenvolgens gaat het om:

• Demografie doelgroep 65+	blz. 1
• Melding	blz. 5
• Uitnodiging	blz. 13
• Keukentafelgesprek*	blz. 16
• Afsluiting en nazorg	blz. 24
• Oordeel over proces en contact met toegangspoorten	blz. 31
• Wmo maatwerkvoorzieningen*	blz. 35

De cijfers komen uit verschillende bronnen:

- Cliëntervaringsonderzoeken
Gemeenten zijn verplicht elk jaar een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Voor het cliëntervaringsonderzoek worden in Nijmegen nog steeds alleen cliënten bevraagd die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Cliënten die geen voorziening hebben ontvangen of zijn doorverwezen naar een algemene voorziening*, worden niet bevraagd. De vragen die gesteld zijn in de cliëntervaringsonderzoeken zijn niet elk jaar hetzelfde. Waar mogelijk hebben wij ontwikkelingen in beeld gebracht en vergelijkingen gemaakt met andere gemeenten. Van het cliëntervaringsonderzoek 2024 hadden wij alleen de beschikking over een concept (mei 2025). Medio oktober 2025 waren de resultaten uit dit cliëntervaringsonderzoek nog niet met de raad gedeeld.
- Dashboard gemeente Nijmegen
In het ambtelijk dashboard staan veel cijfers over de Wmo. Het dashboard is steeds in ontwikkeling. De meeste cijfers gaan over geïndiceerde hulp of ondersteuning. Zo zijn cijfers opgenomen over in- en uitstroom van cliënten, de duur van het traject, wachttijden, declaraties en verzilveringspercentages. Voor alle cijfers kunnen diverse selecties gemaakt worden, bijvoorbeeld per jaar, zorgsoort, financieringsvorm, aanbieder, leeftijd en wijk of combinaties hiervan. Een deel van de cijfers uit dit dashboard staat ook in het dashboard voor de gemeenteraad (zie bijlage 5). In tegenstelling tot het ambtelijk dashboard kunnen in het raadsdashboard geen selecties worden gemaakt.

- Verantwoordingsrapportages van Sterker en de Buurtteams Volwassenen
- Bureau Onderzoek en Statistiek
- Centraal Bureau voor de Statistiek

Diverse cijfers die wij voor het rekenkameronderzoek 2019 en nazorgonderzoek 2021¹ ontvingen van Sterker als uitvoerder van de Sociaal Wijkteams over het proces van melding tot en met beschikking, zij nu niet meer (zo) beschikbaar. Voor een deel wordt dat verklaard doordat er nu meer toegangspoorten zijn die zaken verschillend registreren.

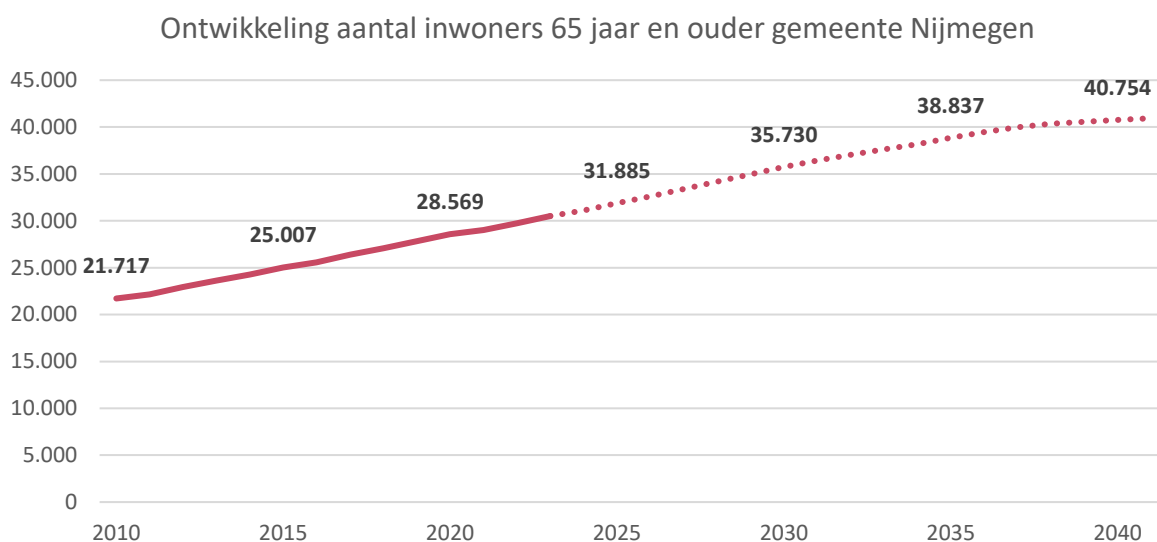
¹ Het eerste nazorgonderzoek werd uitgevoerd in het najaar van 2020; de rapportage werd in februari 2021 aan de gemeenteraad aangeboden. Waar wij verwijzen naar het eerste nazorgonderzoek noemen wij deze voor de leesbaarheid nazorgonderzoek 2021.

DEMOGRAFIE DOELGROEP 65+

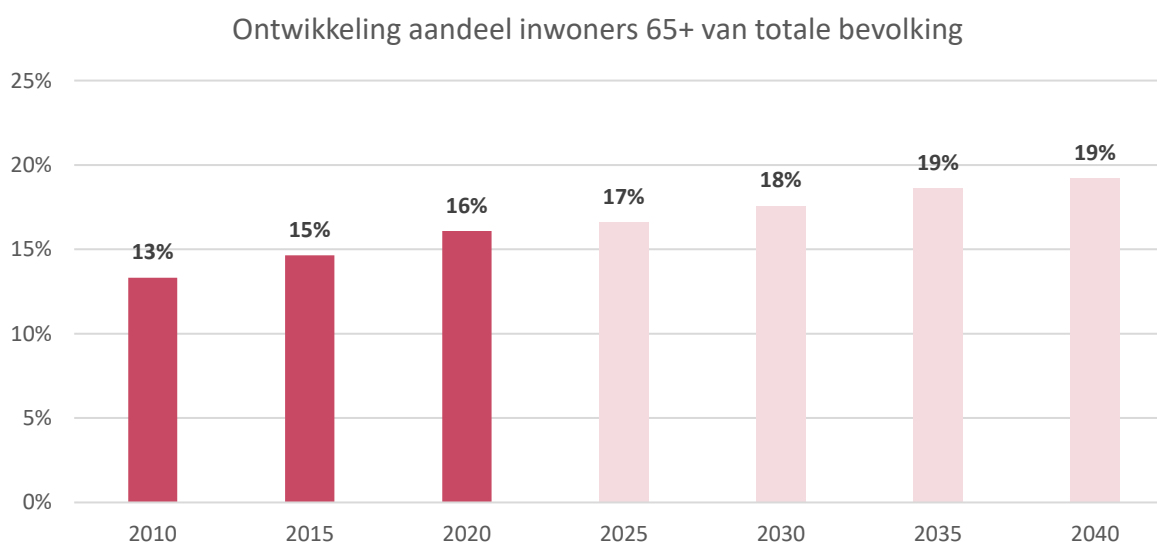
De volgende cijfers zijn achtereenvolgens weergegeven:

- Figuur 1: Ontwikkeling aantal inwoners 65+ gemeente Nijmegen
- Figuur 2: Ontwikkeling aandeel inwoners 65+ van totale bevolking
- Figuur 3: Leeftijdsverdeling cliënten Wmo-klassiek*
- Tabel 1: Aantal unieke cliënten per productcategorie (totaal en 65+) en totaal unieke cliënten

Figuren 1 en 2 laten de ontwikkeling van het aantal inwoners in Nijmegen van 65 jaar of ouder zien, in absolute aantallen (figuur 1) en als percentage van de totale bevolking (figuur 2). Naar verwachting zal het aantal personen van 65 jaar of ouder tussen 2025 en 2041 stijgen met 27,8%. Dit zou betekenen dat in 2040 19% van de bevolking 65 jaar of ouder is, een stijging van 11,8% (twee procentpunt) ten opzichte van 2025.



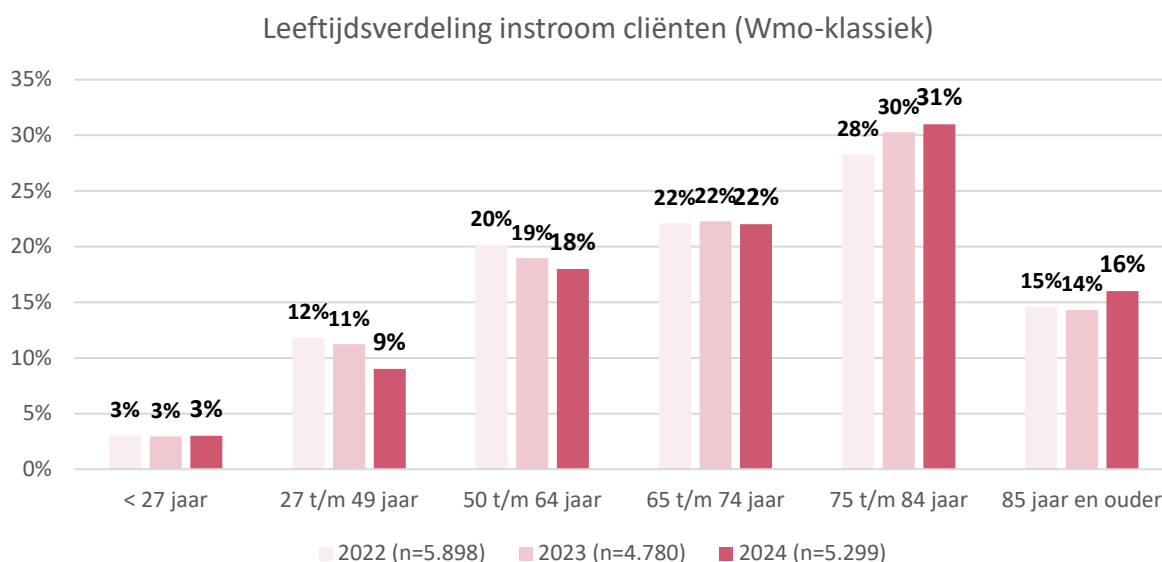
Figuur 1: Ontwikkeling aantal inwoners 65 jaar en ouder gemeente Nijmegen (Bron: Bureau Onderzoek en Statistiek gemeente Nijmegen)



Figuur 2: Ontwikkeling aandeel inwoners 65+ van totale bevolking (Bron ontwikkeling 65+: Bureau Onderzoek en Statistiek gemeente Nijmegen. Bron prognose totale bevolking: CBS¹)

¹ CBS: Centraal Bureau voor de Statistiek.

In figuur 3 is de leeftijdsverdeling van instromers naar Wmo-klassiek weergegeven. Te zien is dat het beroep op Wmo-klassiek voorzieningen met de leeftijd toeneemt. Vooral cliënten van 65 jaar en ouder maken gebruik van Wmo-klassiek voorzieningen. In de afgelopen jaren is een daling te zien in de groep 27 t/m 64 jaar, terwijl er juist een stijging is voor de groep 75 t/m 84 jaar.



Figuur 3: Leeftijdsverdeling cliënten Wmo-klassiek (Bron: registratiesysteem (dashboard) gemeente Nijmegen)

Tabel 1 laat het aantal unieke cliënten zien per zogenaamde productcategorie. De grootste groep cliënten maakt gebruik van hulp bij het huishouden en vervoersvoorzieningen. In de tabel is ook het totaal aantal unieke cliënten opgenomen. Dit is geen optelsom van het aantal unieke cliënten per productcategorie, één cliënt kan immers gebruik maken van meerdere productcategorieën.

Tabel 1: Aantal unieke cliënten per productcategorie (totaal en 65+) en totaal unieke cliënten
(Bron: registratiesysteem (dashboard) gemeente Nijmegen)

Unieke cliënten per productcategorie	2022		2023		2024	
	Totaal	65+	Totaal	Vanaf 65	Totaal	65+
Begeleiding	2.738	305	1.919	234	1.638	212
Hulp bij het huishouden	6.013	4.411	6.036	4.545	5.901	4.534
Kortdurend verblijf	15	3	17	1	13	0
Overige maatwerkvoorzieningen (LVB) ²	16	1	14	1	16	0
Spoedopvang	226	7	247	3	242	6
Overige opvang	472	42	400	35	349	28
Rolstoelen	1.449	723	1.415	706	1.395	691
Vervoervoorzieningen	5.532	3.884	5.770	4.099	5.835	4.174
Woonvoorzieningen	1.741	1.119	1.804	1.174	1.821	1.195
Overige hulpmiddelen	1	0	1	0	0	0
Wmo Dagbesteding	826	84	837	89	847	100
Wmo Vervoerdiensten dagbesteding	89	27	82	29	92	36
Wmo Persoonlijke verzorging	15	3	12	1	17	0
Totaal unieke cliënten	12.468	6.794	12.078	6.997	11.757	7.015

² LVB: licht verstandelijke beperking.

MELDING

De volgende cijfers rond de melding zijn achtereenvolgens weergegeven:

- Tabel 2a: Bekendheid met het Sociaal Wijkteam
- Tabel 2b: Bekendheid met het Sociaal Wijkteam (65+)
- Tabel 2c: Bekendheid met de Buurtteams
- Figuur 4: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
- Figuur 5a: Instroom per kanaal Wmo-klassiek (totaal)
- Figuur 5b: Instroom per kanaal Wmo-klassiek (65+)
- Figuur 6a: Aanvrager Wmo-Klassiek (totaal)
- Figuur 6b: Aanvrager Wmo-klassiek (65+)
- Figuur 6c: Aanmelders Sterker
- Figuur 6d: Aanmelders Buurtteam Volwassenen (totaal)
- Figuur 6e: Aanmelders Buurtteam Volwassenen cliënten (65+)

Diverse cijfers die wij voor het rekenkameronderzoek 2019 en nazorgonderzoek 2021 ontvingen van Sterker als uitvoerder van de Sociaal Wijkteams over de melding van de hulpvraag door de cliënt is nu niet meer (zo) beschikbaar. Voor een deel wordt dat verklaard doordat er nu meer toegangspoorten zijn die zaken verschillend registreren. Hoeveel cliënten per toegangspoort een Hulpvraag Wmo-nieuw*, Wmo-klassiek of beide hadden is daardoor bijvoorbeeld niet beschikbaar. Rond de melding is ook niet meer bekend welke 'directe actie' naar aanleiding daarvan is genomen. Uit de cijfers van de Sociaal Wijkteams bleek destijds dat de meeste meldingen werden doorgezet naar het Sociaal Wijkteam in de wijk waar de cliënt woont, maar ook dat in bijna even veel gevallen de vraag van de inwoner direct beantwoord kon worden.

In de Burgerpeiling zijn onder andere vragen gesteld over de bekendheid van de Sociaal Wijkteams (zie tabel 2a en 2b) en de Buurtteams (zie tabel 2b). De bekendheid van de andere toegangspoorten waar 65-plussers sinds 2022 mee te maken hebben (de Wmo-consulenten van de gemeente en Sterker) wordt niet gemeten³.

In 2019 was ongeveer een kwart van de respondenten redelijk op de hoogte van de Sociaal Wijkteams. Dat gold in 2023 ook voor de bekendheid van de Buurtteams Volwassenen. Onder 65-plussers was de bekendheid van de Sociaal Wijkteams en de Buurtteams Volwassenen iets hoger. Er zijn ook cijfers over de bekendheid per wijk. Voor 65-plussers geldt dat die voor de Sociaal Wijkteams (zie tabel 2b)⁴:

- het hoogst was in Oud West (2017: 26%, 2019: 35%)
- in 2017 het laagst was in Nieuw West (13%)
- in 2019 het laagst was in Midden (22%)

De bekendheid van de Buurtteams Volwassenen en Jeugd en Gezin was onder 65-plussers in 2023 (zie tabel 2c):

- het hoogst in het Centrum (41% kende beide teams)
- het laagst in Oost (74% kende beide teams niet)

Het percentage 65-plussers dat wel de Buurtteams Volwassen kent, maar niet de Buurtteams Jeugd en Gezin was in 2023 het hoogst in Oud-West (15%).

Tabel 2a: Bekendheid met het Sociaal Wijkteam (percentage mee eens) (Bron: Burgerpeilingen gemeente Nijmegen 2017 en 2019; percentages afgerond op hele percentages door Rekenkamer)

	Burgerpeiling: bekendheid Sociaal Wijkteams	
	2017 (n=2.723)	2019 (n=3.295)
Redelijk op de hoogte	18% (n= 407)	23% (n = 746)
Van gehoord, weet er niet veel vanaf	27% (n=606)	29% (n=967)
Niet van gehoord / niet van op de hoogte	55% (n=1265)	48% (1.582)
Hoogste bekendheid	Oud West: 23% (n=55)	Nieuw West: 27% (n=84)
Laagste bekendheid	Centrum: 12% (n=24)	Centrum: 17% (n= 43)

³ Voor een toelichting op de organisatie van de toegang tot de Wmo en met welke hulpvraag een cliënt zich waar moet melden verwijzen wij naar bijlage 1.

⁴ Hoogste / laagste bekendheid: hoogste / laagste percentage respondenten dat heeft geantwoord redelijk op de hoogte te zijn.

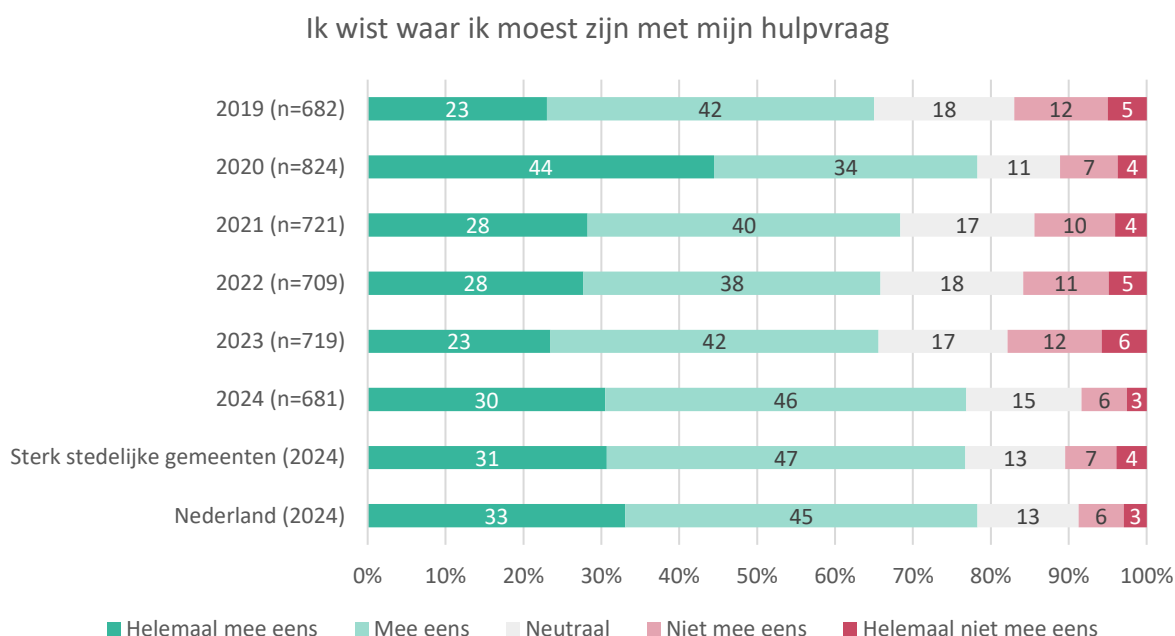
Tabel 2b: Bekendheid met het Sociaal Wijkteam onder 65+ (percentage mee eens) (Bron: Burgerpeilingen gemeente Nijmegen 2017 en 2019; percentages afgerond op hele percentages door Rekenkamer)

	Burgerpeiling: bekendheid Sociaal Wijkteams onder 65+	
	2017: Sociaal Wijkteams (n=445)	2019: Sociaal Wijkteams (n=608)
Redelijk op de hoogte	19% (n=85)	29% (n=174)
Van gehoord, weet er niet veel vanaf	35% (n=157)	37% (n=227)
Niet van gehoord / niet van op de hoogte	46% (n=203)	34% (n=207)
Hoogste bekendheid	Oud West: 26% (n=9)	Oud West: 35% (n=14)
Laagste bekendheid	Nieuw West: 13% (n=6)	Midden: 22% (n=14)

Tabel 2c: Bekendheid met de Buurtteams (percentage mee eens) (Bron: Burgerpeiling gemeente Nijmegen 2023; percentages afgerond op hele percentages door Rekenkamer)

Burgerpeiling 2023		
	Totaal (n=3.556))	65+ (n=727)
Op de hoogte van beide teams	21% (n=737)	24% (n=171)
Weet dat er Buurtteam Volwassenen is, van Buurtteam Jeugd en Gezin niet eerder gehoord	3% (n=122)	6% (n=45)
Weet dat er Buurtteam Jeugd en Gezin is, van Buurtteam Volwassenen niet eerder gehoord	7% (n=241)	5% (n=35)
Niet op de hoogte van beide teams	69% (n=2.456)	66% (n=476)
Hoogste bekendheid:		
Op de hoogte van beide teams	Dukenb.: 27% (n= 114)	Centrum: 41% (n=14)
Weet dat er Buurtteam Volwassenen is, van Buurtteam Jeugd en Gezin niet eerder gehoord	Nieuw-West: 6% (n=18)	Oud-West: 15% (n=9)
Laagste bekendheid:		
Weet dat er Buurtteam Jeugd en Gezin is, van Buurtteam Volwassenen niet eerder gehoord	Zuid: 10% (n=47)	Noord: 10% (n=5)
Niet op de hoogte van beide teams	Oost: 75% (n=528)	Oost: 74% (n=109)

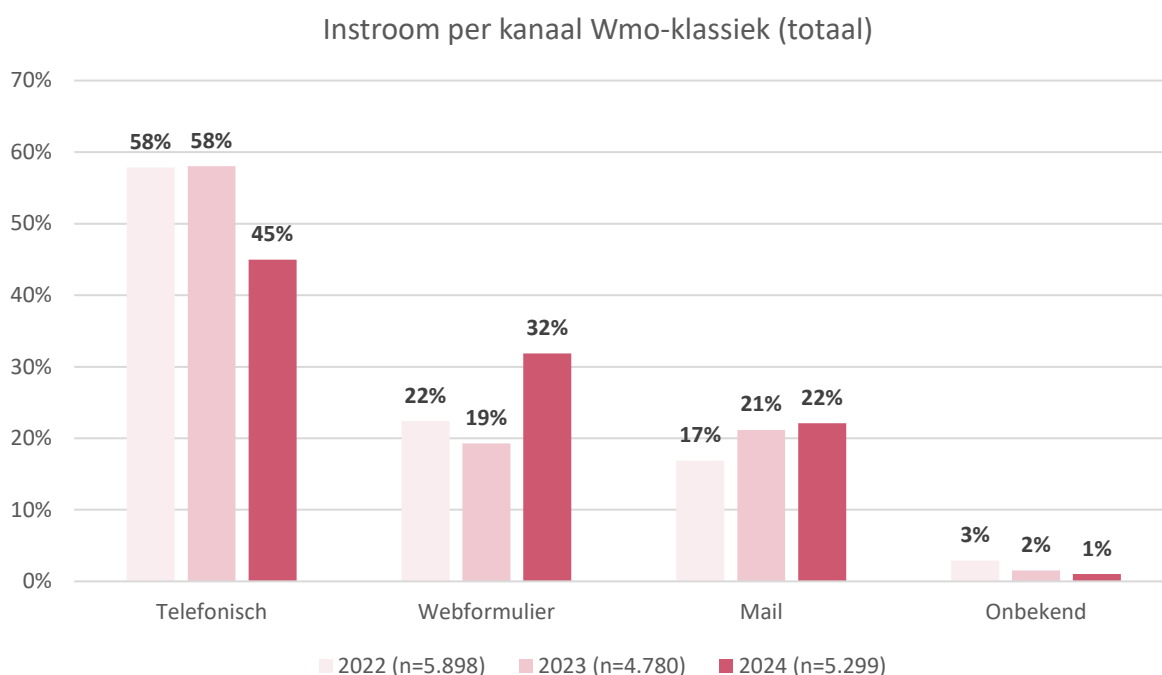
In figuur 4 is te zien in hoeverre cliënten die een maatwerkvoorziening kregen⁵, wisten waar zij met hun hulpvraag moesten zijn. Over 2024 gaf 76% van de cliënten aan dit te weten. Dit is 11 procentpunt meer dan in 2023. Dit is vergelijkbaar met andere sterk stedelijke gemeenten (78%).



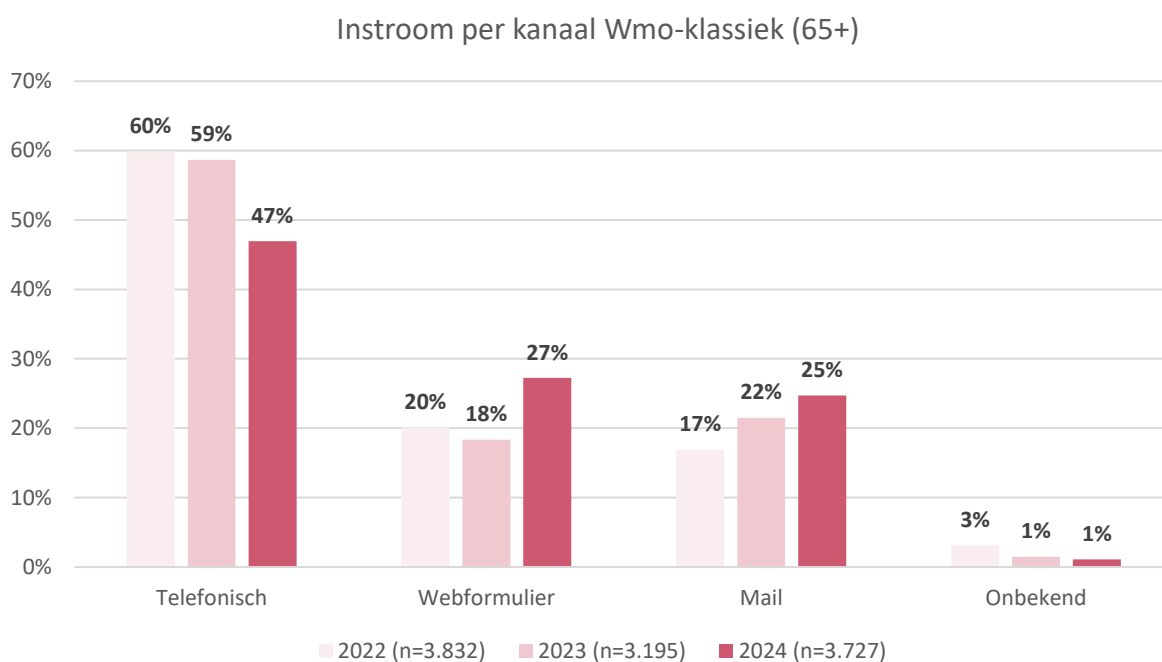
Figuur 4: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2019 - 2024)

In figuren 5a en 5b worden de verhoudingen tussen verschillende kanalen weergegeven die gebruikt zijn bij het melden van een hulpvraag voor Wmo-klassiek bij de gemeente (totaal, respectievelijk 65 jaar en ouder). Het meest gebruikte kanaal is telefonisch. In 2024 werd dit kanaal wel aanmerkelijk minder gebruikt dan in de jaren ervoor. Dit geldt ook voor de specifieke doelgroep 65 jaar en ouder.

⁵ Gemeenten zijn verplicht elk jaar een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Voor het cliëntervaringsonderzoek worden cliënten bevraagd die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Cliënten die geen voorziening hebben ontvangen of zijn doorverwezen naar een algemene voorziening, worden niet bevraagd. ZorgfocuZ maakt elk jaar een benchmark bestaande uit alle gemeenten die bij ZorgfocuZ het cliëntervaringsonderzoek hebben laten uitvoeren. De groep 'Nederland' bestaat uit alle gemeente die het cliëntervaringsonderzoek hebben laten uitvoeren door ZorgfocuZ (n=109). De groep 'sterk stedelijk' bestaat uit gemeenten binnen deze groep met 1.500 – 2.500 adressen per km² (n=15). De gemeente Nijmegen laat het cliëntervaringsonderzoek ook door ZorgfocuZ uitvoeren en valt in de groep 'sterk stedelijk'.

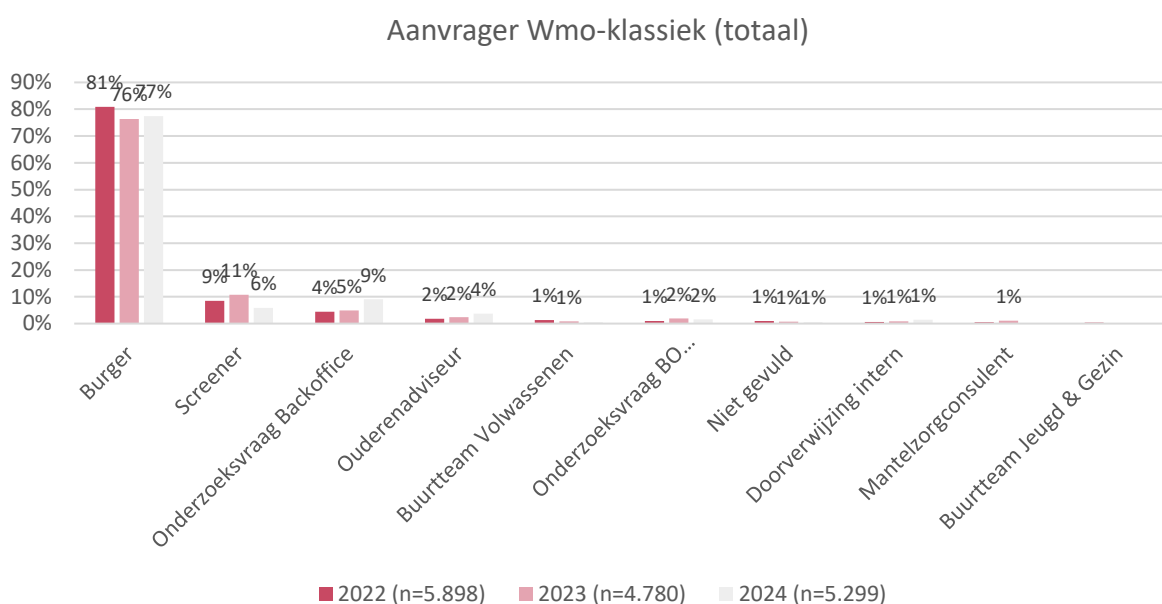


Figuur 5a: Instroom per kanaal Wmo-klassiek (totaal) (Bron: registratiesysteem (dashboard) gemeente Nijmegen)



Figuur 5b: Instroom per kanaal Wmo-klassiek (65+) (Bron: registratiesysteem (dashboard) gemeente Nijmegen)

In figuren 6a tot en met 6e wordt gecategoriseerd weergegeven wie de melder⁶ was bij de gemeente (Wmo-klassiek), Sterker en Buurteams Volwassenen. Voor Wmo-klassiek en Sterker geldt dat de meeste melding komen van inwoners zelf⁷. Bij de Buurteams Volwassenen is de melder vaak een professional uit de zorg. Voor Buurteams Volwassenen en Wmo-klassiek is een uitsplitsing gemaakt naar de doelgroep 65+. Bij Sterker is dit niet nodig, omdat zij toegangspoort zijn voor 65-plusser. Ook de meeste 65-plussers doen hun melding bij de gemeente (Wmo-klassiek) zelf. Hoewel de Buurteams Volwassenen sinds 1 maart 2024 geen toegangspoort meer zijn voor 65-plussers, was het aantal zelfmelders van 65 of ouder in 2024 toch nog 21%.

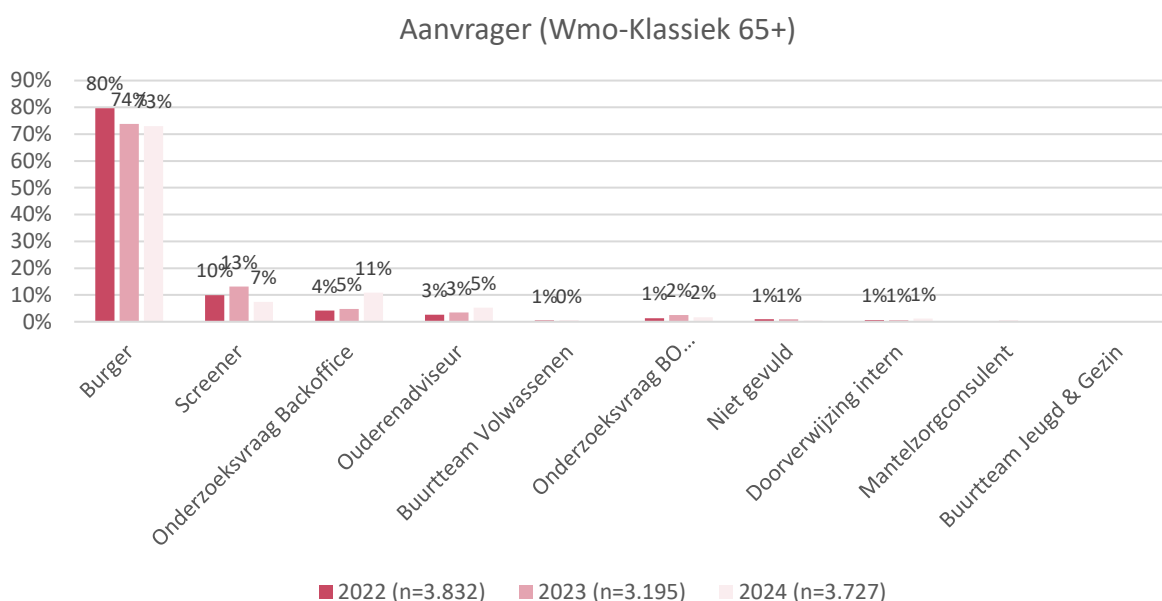


Figuur 6a: Aanvrager Wmo-klassiek (totaal) (Bron: registratiesysteem (dashboard) gemeente Nijmegen)⁸

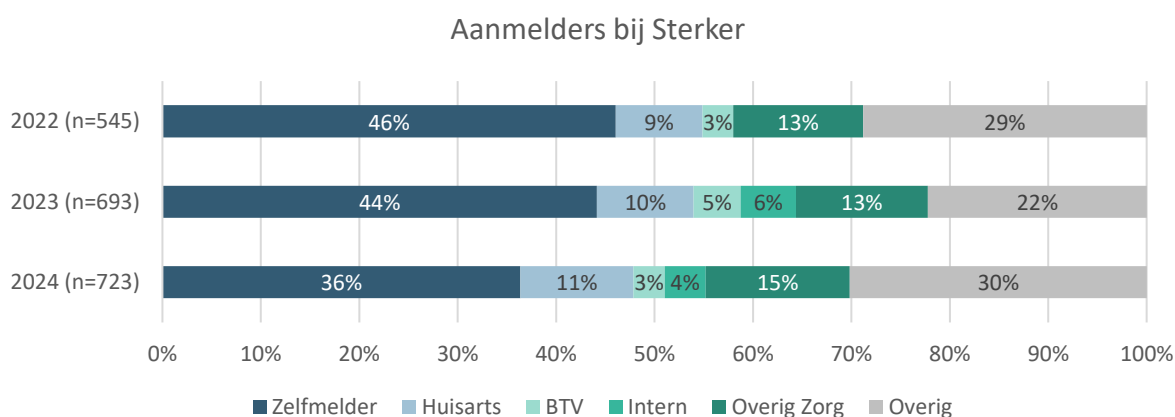
⁶ In de verschillende registratiesystemen worden verschillende termen gebruikt, voor de leesbaarheid gebruiken wij in de tekst 'melder', in de figuren hebben we aangesloten bij de termen die de toegangspoorten gebruiken.

⁷ Voor de door ons geïnterviewde en gevolgdde cliënten in het nazorgonderzoek 2025 gold dat de meeste cliënten zijn aangemeld door iemand anders, bijvoorbeeld een mantelzorger of zorgbegeleider. Deze situatie komt niet in alle registraties voor.

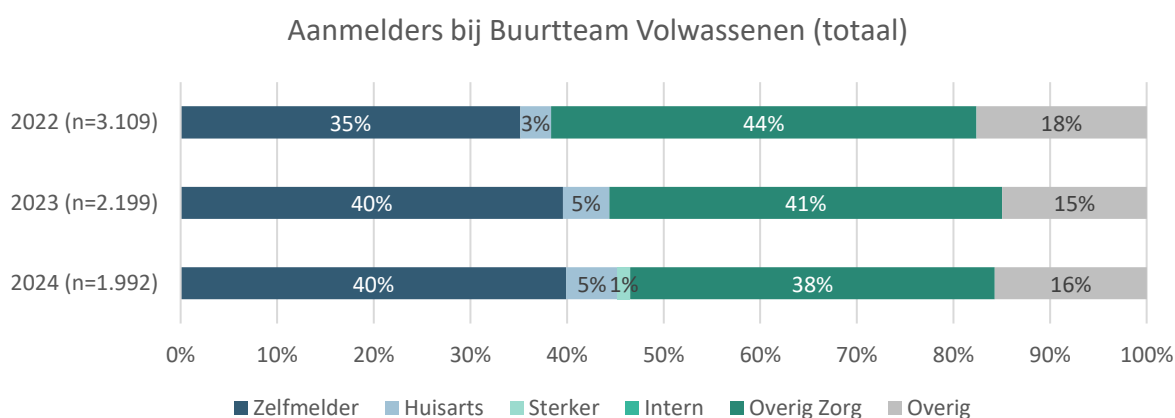
⁸ De afkorting BO in de grafiek staat voor back-office.



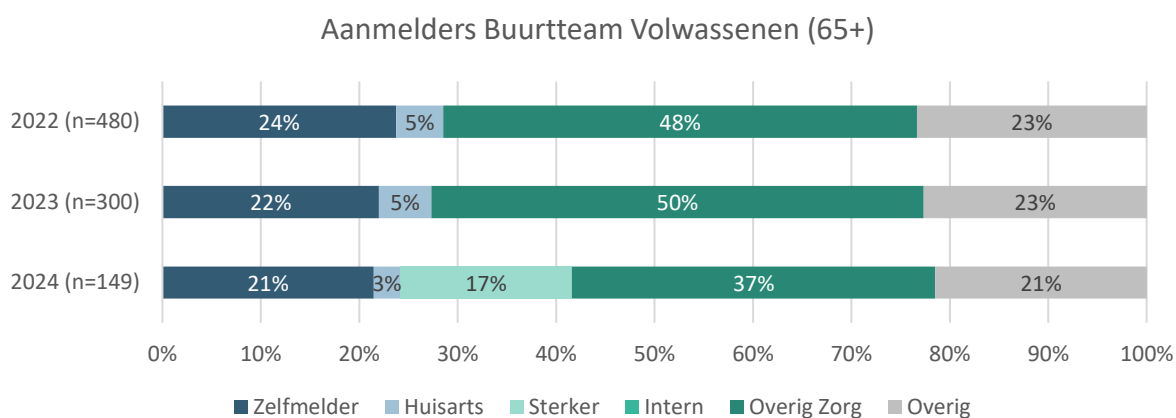
Figuur 6b: Aanvrager Wmo-klassiek (65-plus) (Bron: registratiesysteem (dashboard) gemeente Nijmegen)



Figuur 6c: Aanmelders bij Sterker (Bron: registratiesysteem Sterker)



Figuur 6d: Aanmelders bij Buurtteam Volwassenen (totaal) (Bron: registratiesysteem Buurteams Volwassenen)



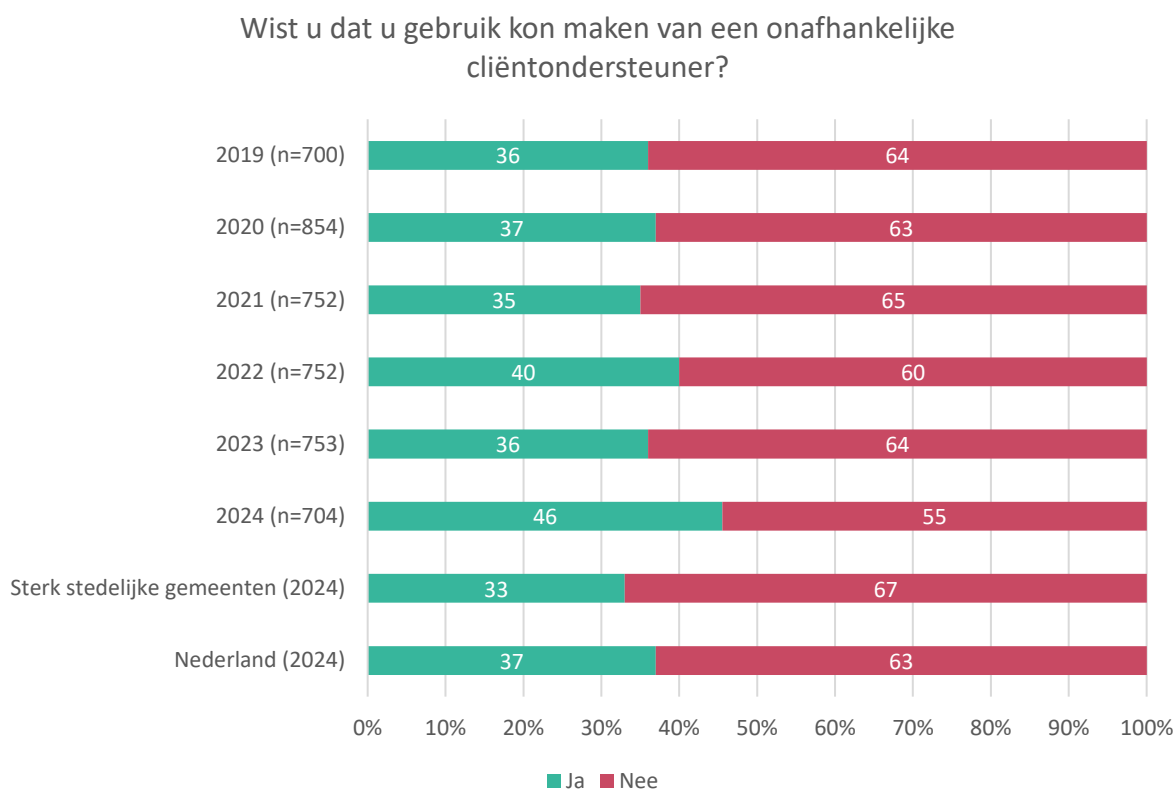
Figuur 6e: Aanmelder Buurtteam Volwassenen (65+) (Bron: registratiesysteem Buurtteams Volwassenen)

DE UITNODIGING

De volgende cijfers rond de uitnodiging zijn weergegeven:

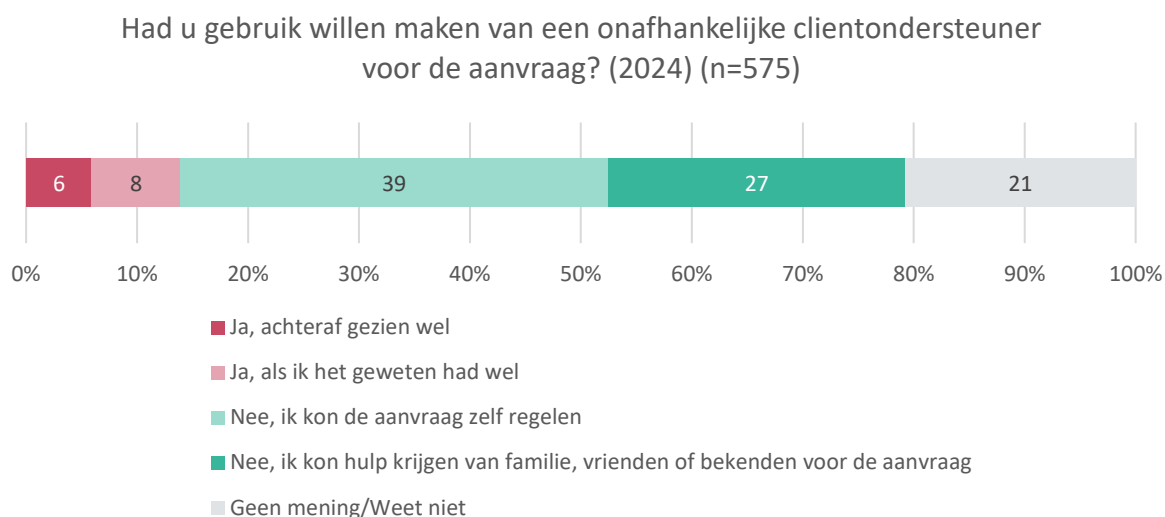
- Figuur 7: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
- Figuur 8: Had u gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner voor de aanvraag?

In figuur 7 is aangegeven of cliënten die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen, wisten of zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Uit het meest recente cliëntervaringsonderzoek (2024) blijkt dat 46% van de cliënten dat wist; dit is het hoogste percentage sinds dit gemeten wordt. In de vergelijkingsgroep sterk stedelijke gemeenten weten relatief minder cliënten dat dit kan. Daar ligt het percentage in 2024 op 33%.



Figuur 7: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2019-2024)

In figuur 8 is aangegeven of cliënten die een maatwerkvoorziening kregen en *geen* gebruik hebben van een onafhankelijke cliëntondersteuner (of ze deze nu kenden of niet) dit achteraf toch had willen doen. Dit geldt voor 14% van de respondenten. Deze vraag is voor het eerst gesteld in het cliëntervaringsonderzoek 2024.



Figuur 8: Had u gebruik willen maken van een onafhankelijke clientondersteuner voor de aanvraag?
(Bron: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024)

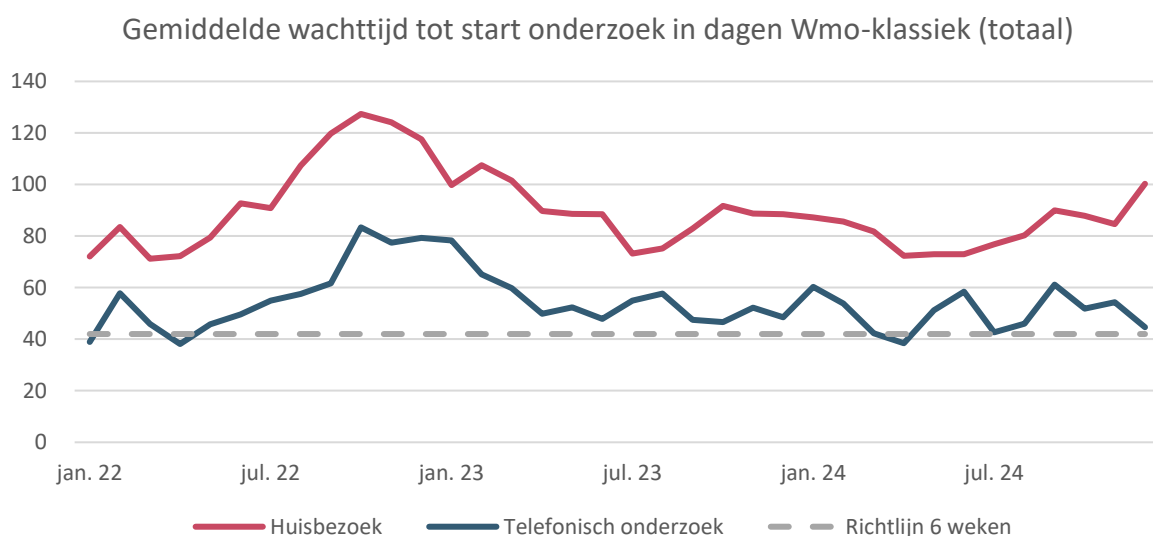
KEUKENTAFELGESPREK

De volgende cijfers rond het keukentafelgesprek zijn achtereenvolgens weergegeven:

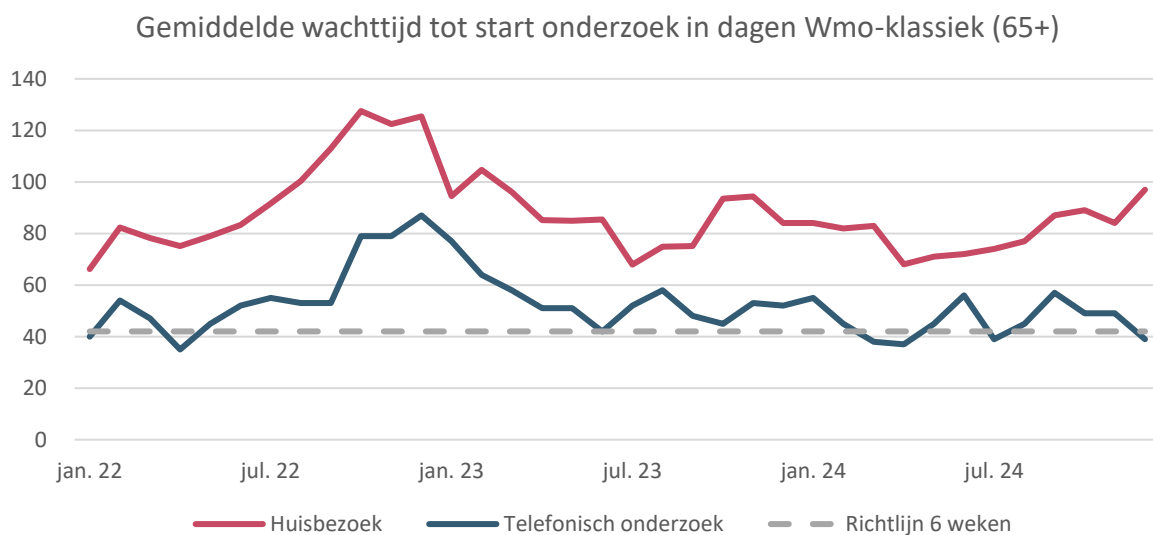
- Figuur 9a: Gemiddelde wachttijd tot start onderzoek Wmo-klassiek (totaal)
- Figuur 9b: Gemiddelde wachttijd tot start onderzoek Wmo-klassiek (65+)
- Figuur 10: Ik werd snel geholpen
- Figuur 11: De medewerker nam mij serieus / er werd serieus omgegaan met mijn hulpvraag
- Figuur 12: Heeft u een keukentafelgesprek gehad over uw hulpvraag?
- Figuur 13: Hoe lang moest u wachten vanaf het eerste contact tot het keukentafelgesprek?
- Figuur 14: Wat vond u van de wachttijd vanaf het eerste contact tot het keukentafelgesprek?
- Figuur 15: Hoe tevreden was u over het (keukentafel)gesprek?
- Figuur 16: Is er met u gesproken over hoeveel u zelf moet betalen voor de hulp/ondersteuning?
- Figuur 17: Is er met u gesproken over de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget (pgb) waarmee u zelf zorg kunt inkopen?
- Figuur 18: Heeft u gevraagd om een persoonsgebonden budget (pgb) en zo ja, is dit toegekend?
- Figuur 19: Heeft u hulp gekregen bij het uitzoeken van uw zorgaanbieder of hulpmiddelenleverancier

Een deel van de cijfers die wij voor het rekenkameronderzoek 2019 en nazorgonderzoek 2021 ontvingen van Sterker als uitvoerder van de Sociaal Wijkteams over de melding van de hulpvraag door de cliënt is nu niet meer (zo) beschikbaar. Voor een deel wordt dat verklaard doordat er nu meer toegangspoorten zijn die zaken verschillend registreren. Hierdoor zijn er bijvoorbeeld minder gegevens beschikbaar dan eerder over de wachttijden. In het raadsbesluit naar aanleiding van het rekenkamerrapport 2019 had de raad juist gevraagd om naast cijfers over de gemiddelde wachttijd ook cijfers te krijgen over uitschieters.

In figuren 9a en 9b worden de gemiddelde wachttijden per maand voor Wmo-klassiek voor de verschillende soorten onderzoek weergegeven. De wachttijd voor een huisbezoek ligt structureel het hoogst en boven de wettelijke termijn van zes weken. De gemiddelde wachttijd voor personen van 65 jaar en ouder zijn vergelijkbaar met die van de totale populatie.

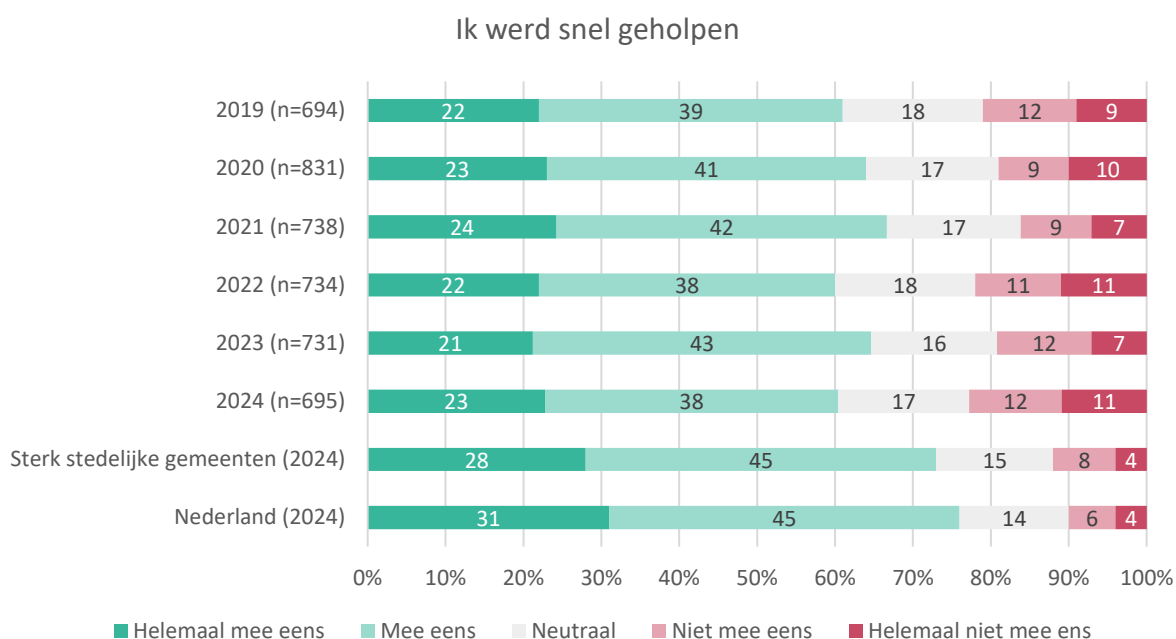


Figuur 9a: Gemiddelde wachttijd tot start onderzoek in dagen Wmo-Klassiek (totaal) (Bron: registratiesysteem (dashboard) gemeente Nijmegen)



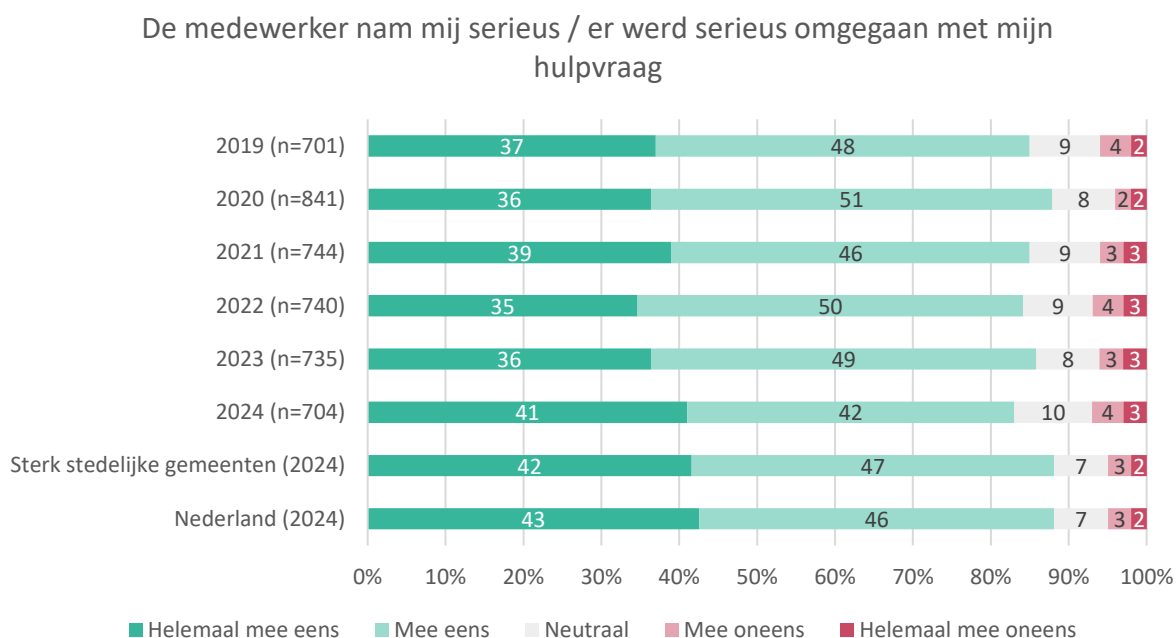
Figuur 9b: Gemiddelde wachttijd tot start onderzoek in dagen Wmo-klassiek (65+) (Bron: registratiesysteem (dashboard) gemeente Nijmegen)

In figuur 10 is aangegeven hoe cliënten die een maatwerkvoorziening kregen, zelf beoordelen hoe snel ze geholpen zijn. Van deze cliënten is in 2024 61% het (helemaal) eens met de stelling dat ze snel zijn geholpen. Dit ligt lager dan het landelijk gemiddelde (76%) en het gemiddelde van gemeenten met een vergelijkbare stedelijkheid (73%).



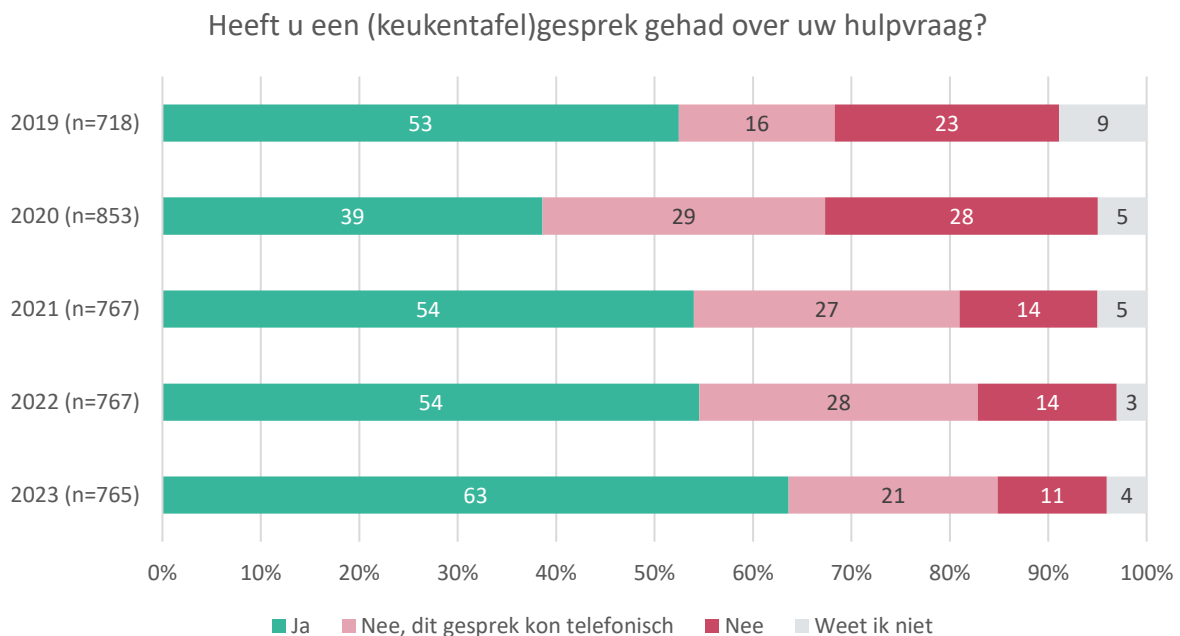
Figuur 10: Ik werd snel geholpen (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2019 - 2024)

In figuur 11 is de reactie opgenomen van cliënten die een maatwerkvoorziening kregen op de stelling 'De medewerker nam mij serieus' of 'Er werd serieus omgegaan met mijn hulpvraag'. 83% van de cliënten is het daar in 2024 (helemaal) mee eens, dat is iets lager dan in eerdere jaren. In vergelijking met gemeenten met vergelijkbare stedelijkheid is het 6 procentpunt minder. Landelijk vindt gemiddeld 89% van de cliënten dat ze serieus genomen worden.



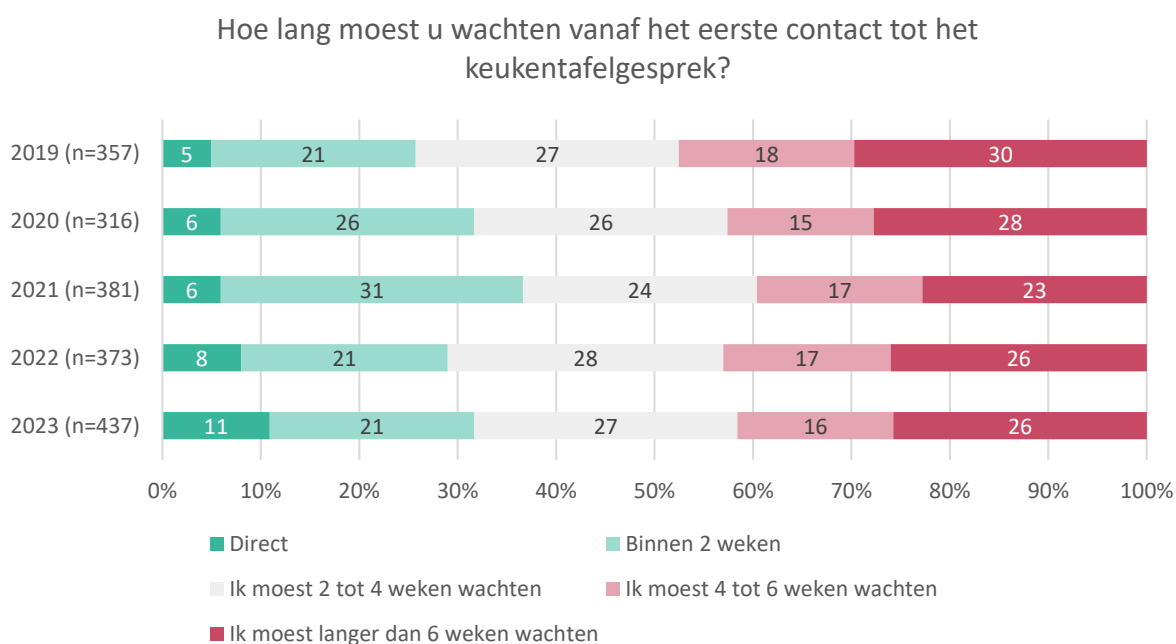
Figuur 11: De medewerker nam mij serieus / er werd serieus omgegaan met mijn hulpvraag
(Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2019 - 2024)

Figuur 12 laat zien welk deel van de cliënten die een maatwerkvoorziening kregen een keukentafel gesprek heeft gevoerd. In 2023 voerde 63% een gesprek thuis, wat aanmerkelijk meer is dan in eerdere jaren. Dit is waarschijnlijk (deels) te verklaren doordat tijdens de coronajaren meer keukentafelgesprekken telefonisch werden gevoerd.

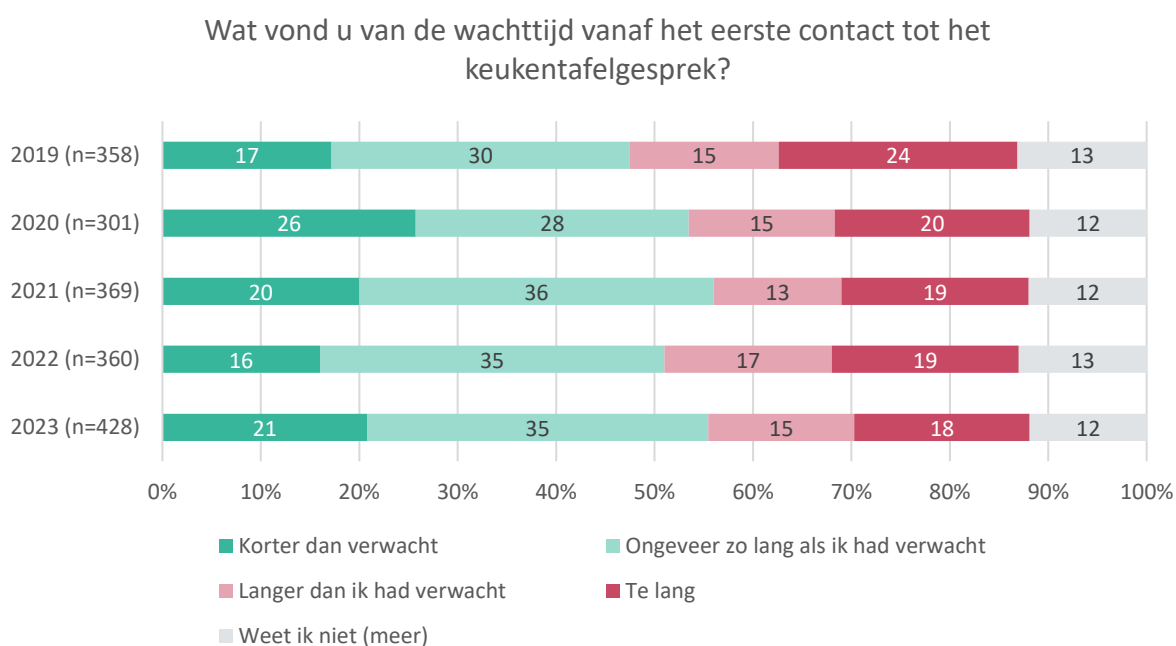


Figuur 12: Heeft u een (keukentafel)gesprek gehad over uw hulpvraag? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2019 - 2023)

Figuur 13 en 14 gaan over de wachttijden van cliënten die een maatwerkvoorziening ontvingen tot het bij hen *thuis* gevoerde keukentafelgesprek. In figuur 13 staat wat cliënten hebben geantwoord op de vraag hoe lang ze op dit gesprek moesten wachten. In figuur 14 staat hoe deze cliënten die wachttijd beoordelen. Volgens de Wmo moet het keukentafelgesprek binnen zes weken nadat de cliënt zich gemeld heeft gevoerd worden. Het aantal cliënten dat langer dan zes weken moest wachten op het keukentafelgesprek thuis lag in de jaren 2022 en 2023 op 26%. Een deel van de cliënten vond dat ze langer dan verwacht moesten wachten op het gesprek (2022: 17%, 2023: 15%). Een ander deel noemde de wachttijd te lang (2022: 19%, 2023: 18%).

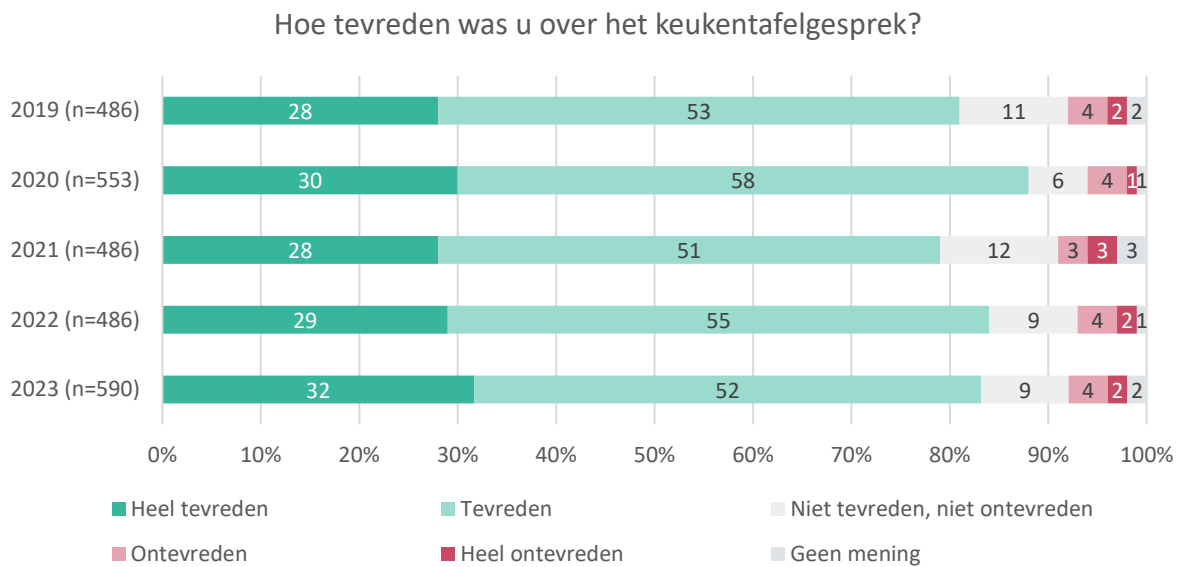


Figuur 13: Hoe lang moest u wachten vanaf het eerste contact tot het keukentafelgesprek? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2019 - 2023)

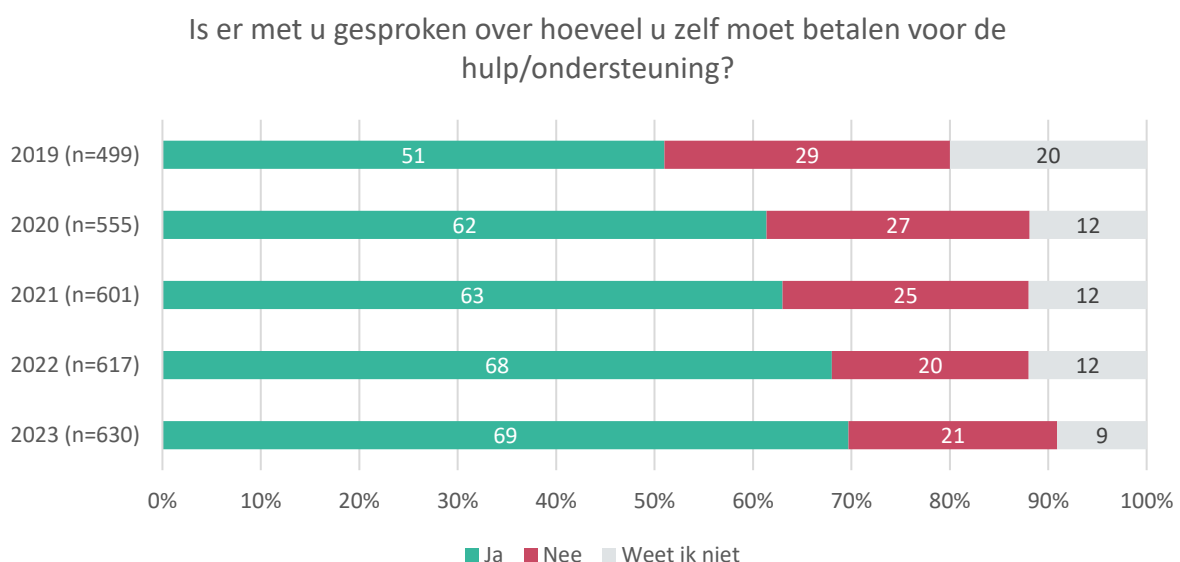


Figuur 14: Wat vond u van de wachttijd vanaf het eerste contact tot het keukentafelgesprek? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2019 - 2023)

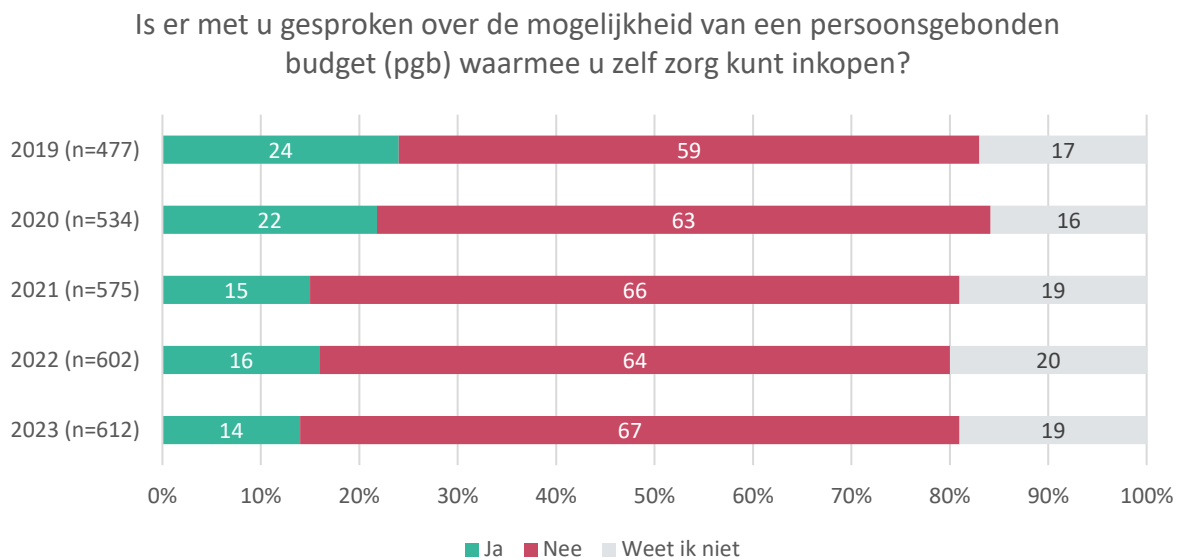
De figuren 15 t/m 18 gaan over cliënten die een maatwerkvoorziening kregen die een keukentafelgesprek *thuis of telefonisch* hebben gehad. De tevredenheid over de gesprekken lag in 2023 op 84%. Dit is 3% hoger dan in 2019. Met 69% van de cliënten is in 2023 gesproken over de eigen bijdrage aan de hulp en ondersteuning, terwijl met slechts 14% is gesproken over de mogelijkheid voor een persoonsgebonden budget. Over de jaren heen is er steeds vaker gesproken over de eigen bijdrage en steeds minder vaak over de mogelijkheid voor een persoonsgebonden budget. 89% van de cliënten heeft niet gevraagd om een persoonsgebonden budget. Wanneer hier wel om gevraagd is, wordt dit budget in meer dan 80% van de gevallen ook toegekend.



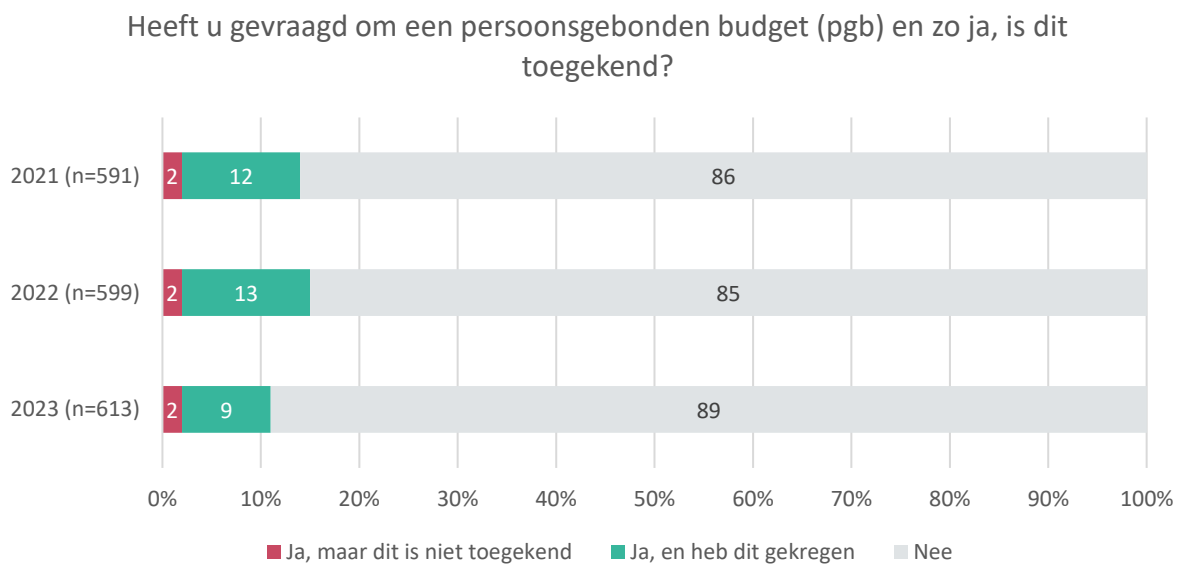
Figuur 15: Hoe tevreden was u over het (keukentafel)gesprek? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2019 - 2023)



Figuur 16: Is er met u gesproken over hoeveel u zelf moet betalen voor de hulp/ondersteuning? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2019 - 2023)

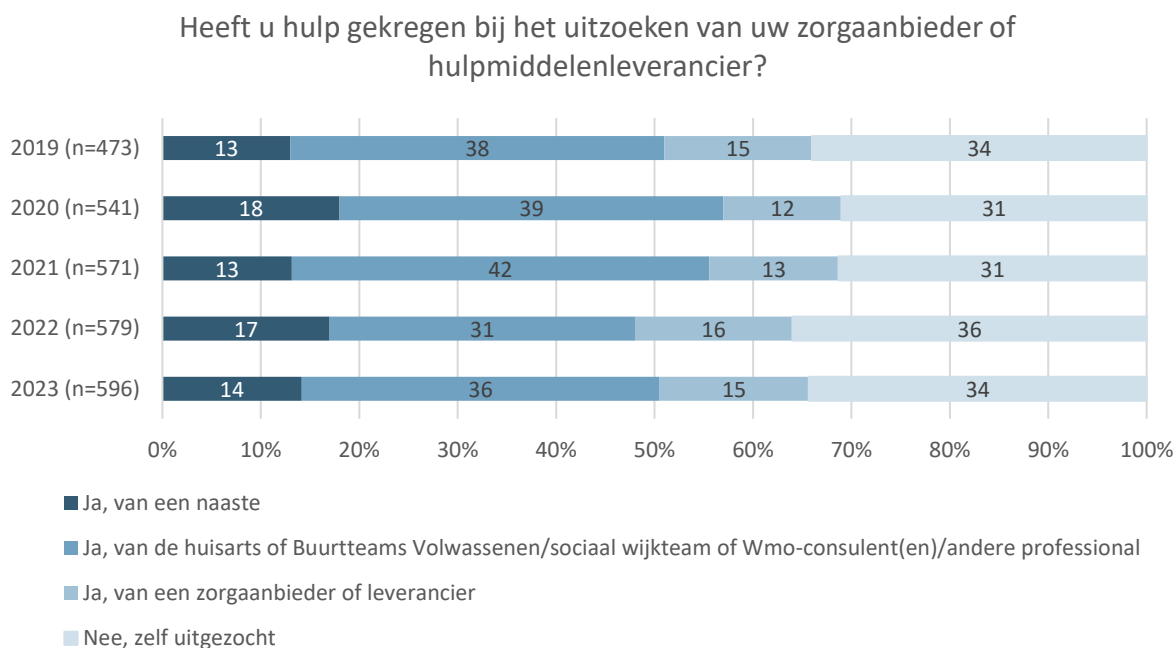


Figuur 17: Is er met u gesproken over de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget (pgb) waarmee u zelf zorg kunt inkopen? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2019 - 2023)



Figuur 18: Heeft u gevraagd om een persoonsgebonden budget (pgb) en zo ja, is dit toegekend? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2021 - 2023)

In figuur 19 staat of cliënten die een maatwerkvoorziening kregen hulp ontvingen bij het uitzoeken van een zorgaanbieder of hulpmiddelenleverancier en zo ja, van wie of dat ze dit zelf deden. Het beeld varieert licht in de verschillende jaren. De figuur laat zien dat steeds rond een derde van de cliënten de zorgaanbieder of hulpmiddelenleverancier zelf uitzocht. Rond de 15% van de cliënten kreeg hulp van een naaste. De overige cliënten kregen hulp van de zorgaanbieder of leverancier (rond de 15%) of een professionals (bijvoorbeeld de huisarts of) een consulent van een van de toegangspoorten). Deze groep hielp het vaakst in 2021 (42%) en het minst vaak in 2021 (31%).



Figuur 19: Heeft u hulp gekregen bij het uitzoeken van uw zorgaanbieder of hulpmiddelen leverancier? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2019 - 2023)

AFSLUITING EN NAZORG

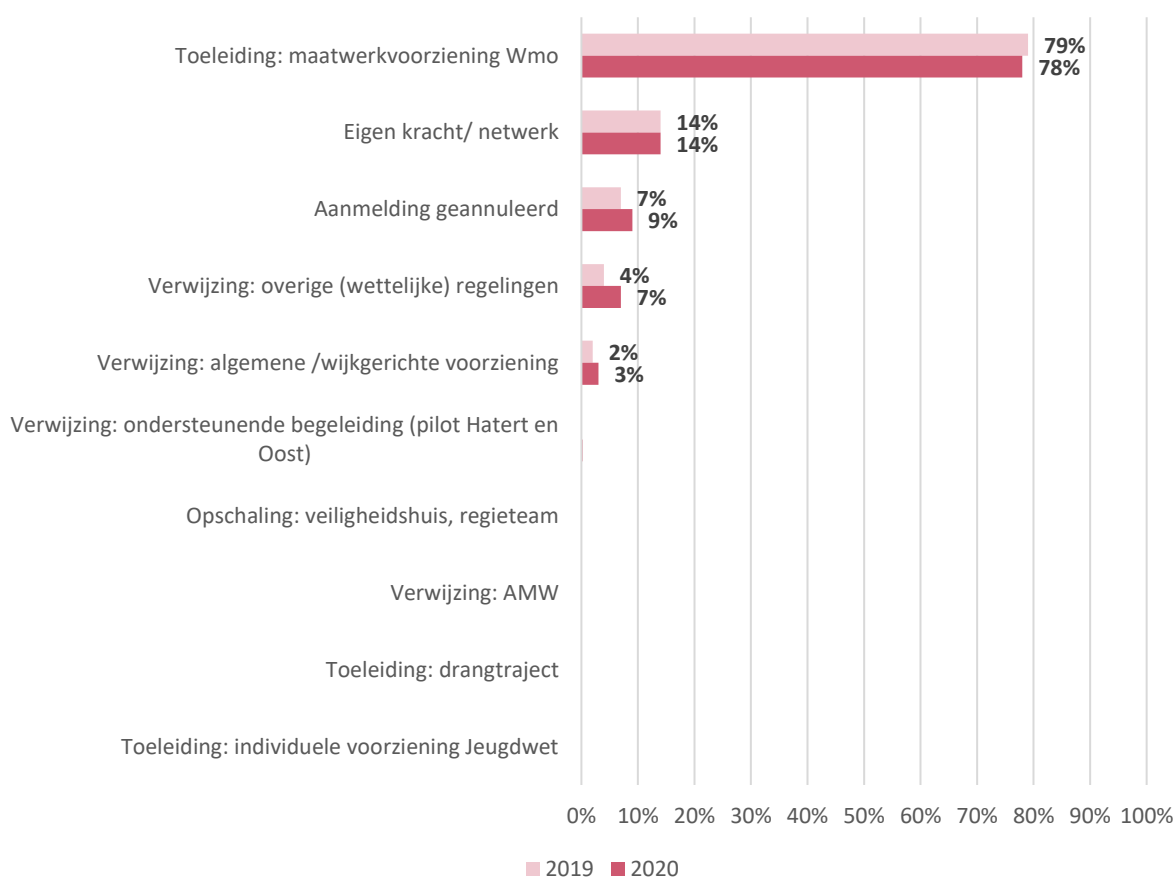
De volgende cijfers rond de afsluiting en nazorg zijn achtereenvolgens weergegeven:

- Figuur 20a: Situatie bij afsluiting dossier Wmo-klassiek 2019 - 2020
- Figuur 20b: Situatie bij afsluiting dossier Wmo-klassiek 2022 - 2024
- Figuur 20c: Situatie bij afsluiting dossier Wmo-nieuw 2019 – 2020
- Figuur 21: Bent u tevreden over hoe snel u het besluit heeft gekregen na uw aanvraag?
- Figuur 22: Hoe tevreden bent u over het besluit in deze brief?
- Figuur 23: Bent u tevreden over hoe snel uw Wmo-ondersteuning is gestart nadat u het besluit over uw Wmo-ondersteuning heeft ontvangen?

In het raadsbesluit naar aanleiding van het rekenkameronderzoek 2019 heeft de raad gevraagd om informatie over de redenen voor beëindiging van een indicatie. Net als in het nazorgonderzoek 2021 is deze informatie niet beschikbaar.

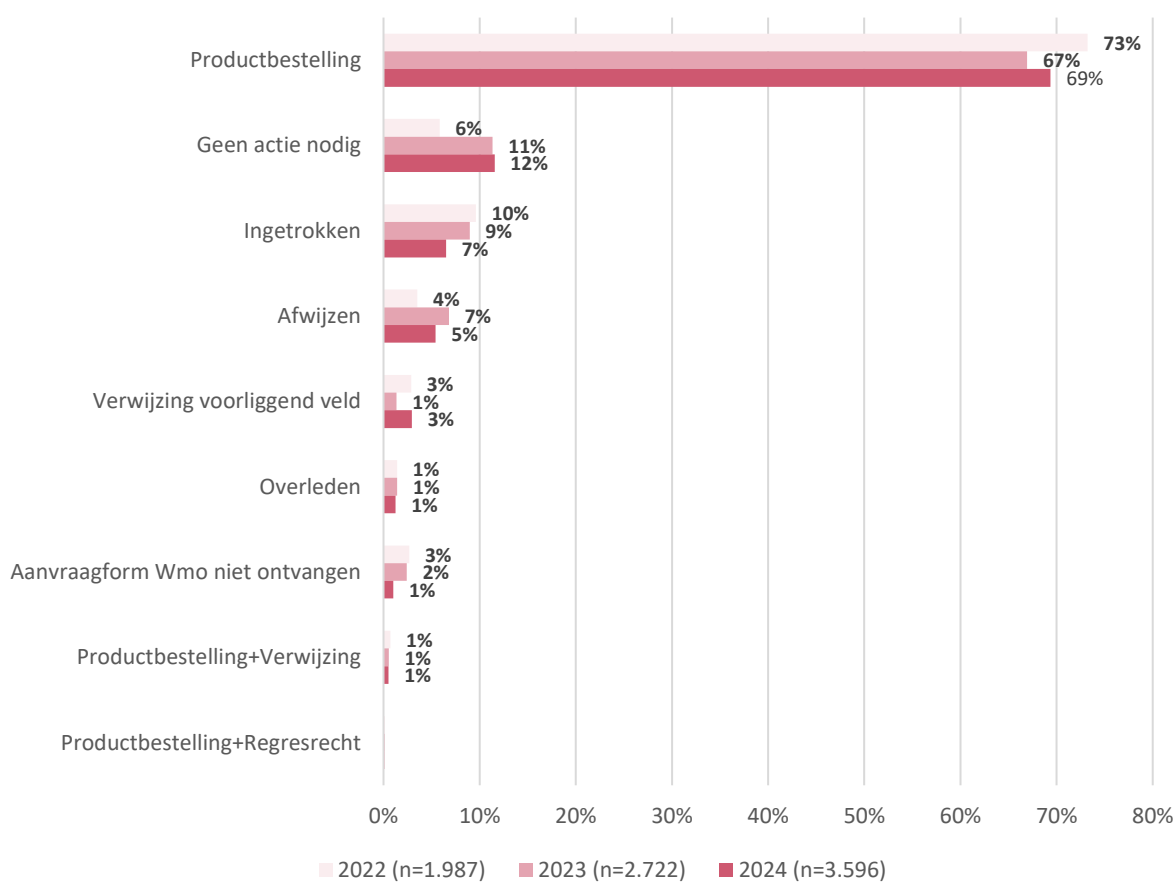
Figuren 20a, 20b en 20c laten zien wat de situatie was op het moment dat het dossier van de cliënt voor de melding werd afgesloten. Er worden twee periodes weergegeven: 2019 - 2020 en 2022 - 2024. De figuren met de cijfers voor 2019 en 2020 (figuur 20a en 20c) ontvingen wij bij de uitvoering van onze eerdere onderzoeken en zijn nu ongewijzigd overgenomen. De cijfers voor 2022 - 2024 zijn afkomstig uit het registratiesysteem (dashboard) van de gemeente Nijmegen. Door de verschillen in registratie is het niet mogelijk een directe vergelijking tussen de cijfers te maken. Voor Wmo-klassiek leidde de melding van de hulpvraag in beide periode in veruit de meeste gevallen tot een maatwerkvoorziening. Voor Wmo-nieuw was dat in 2019 - 2020 ook het geval. Voor Wmo-nieuw zijn voor de periode 2022 - 2024 geen vergelijkbare cijfers beschikbaar.

Situatie bij afsluiting dossier Wmo-klassiek 2019 - 2020



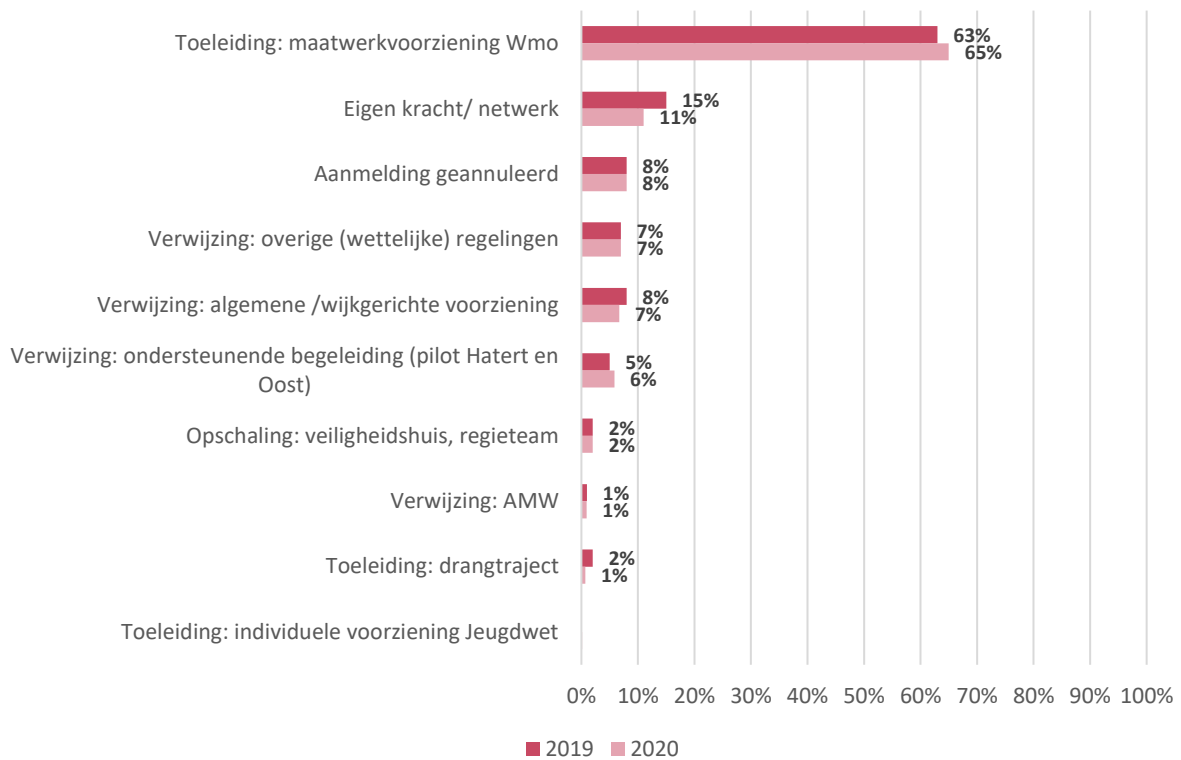
Figuur 20a: Situatie bij afsluiting dossier (Wmo-klassiek 2019-2020). De percentages tellen op tot boven de 100%, omdat er meerdere situaties op een casus van toepassing kunnen zijn. (Bron: Cijferrapportages Sterker januari tot en met augustus 2019 en januari tot en met september 2020)

Situatie bij afsluiting dossier Wmo-klassiek 2022-2024



Figuur 20b: Situatie bij afsluiting dossier (Wmo-klassiek 2022-2024) (Bron: registratiesysteem (dashboard) gemeente Nijmegen)

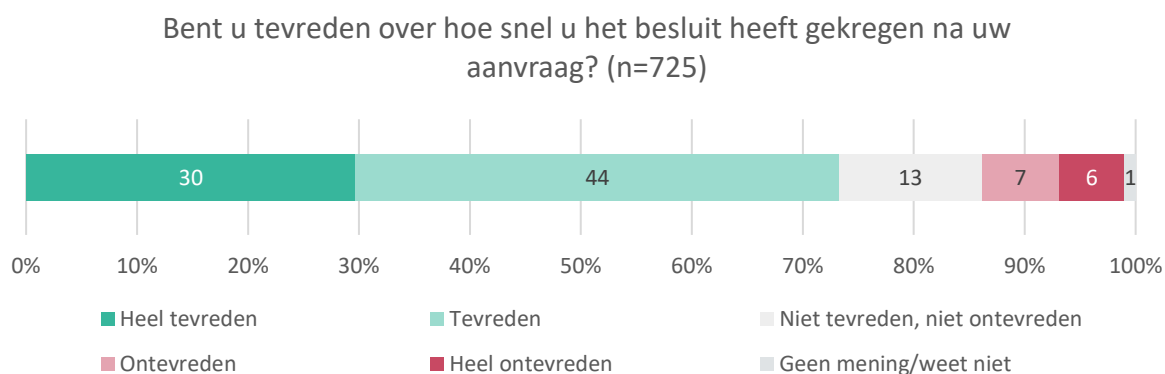
Situatie bij afsluiting dossier Wmo-nieuw 2019 - 2020



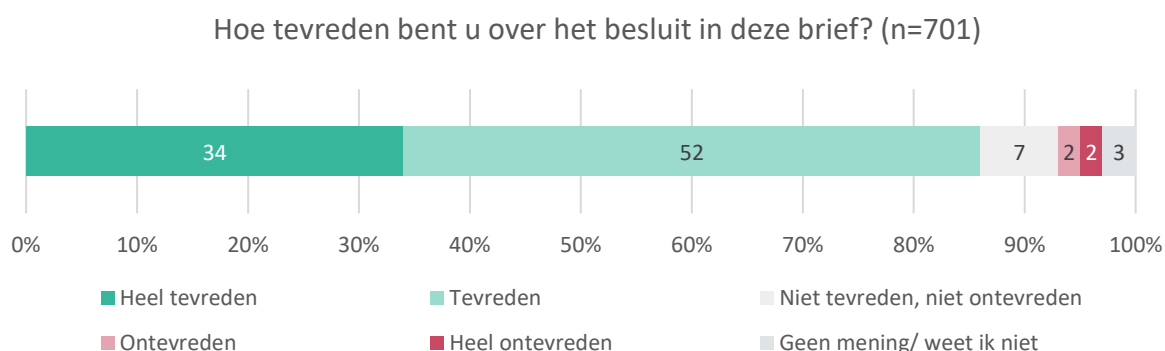
Figuur 20c: Situatie bij afsluiting dossier (Wmo-nieuw 2019 - 2020) (Bron: Cijferrapportages Sterker januari tot en met augustus 2019 en januari tot en met september 2020)

Voor Wmo-nieuw zijn vergelijkbare cijfers voor de periode 2022 – 2024 niet beschikbaar.

In de figuren 21 en 22 staat voor cliënten die een maatwerkvoorziening hebben gekregen hoe tevreden zij zijn met het besluit naar aanleiding van hun aanvraag. Dit is in het cliëntervaringsonderzoek 2024 voor het eerst gevraagd. De meeste cliënten waren (heel) tevreden, zowel over de snelheid waarmee ze het besluit ontvingen, als met het besluit zelf.



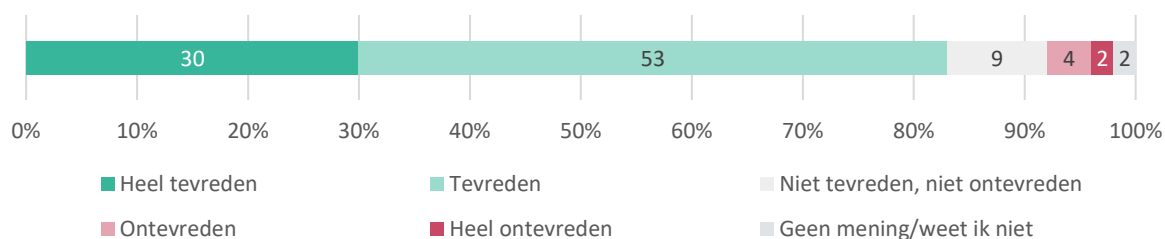
Figuur 21: Bent u tevreden over hoe snel u het besluit heeft gekregen na uw aanvraag? (Bron: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024)



Figuur 22: Hoe tevreden bent u over het besluit in deze brief? (Bron: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024)

In figuur 23 staat of cliënten die een maatwerkvoorziening ontvingen tevreden zijn over de snelheid waarmee de hulp startte nadat zij het besluit hadden ontvangen. Ook dit is voor het eerst in 2024 gevraagd. De meeste cliënten zijn hier over (heel) tevreden.

Bent u tevreden over hoe snel uw Wmo-ondersteuning is gestart nadat u het besluit over uw Wmo-ondersteuning heeft ontvangen? (n=1.637)



Figuur 23: Bent u tevreden over hoe snel uw Wmo-ondersteuning is gestart nadat u het besluit over uw Wmo-ondersteuning heeft ontvangen? (Bron: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024)

OORDEEL OVER PROCES EN CONTACT MET TOEGANGSPOORTEN

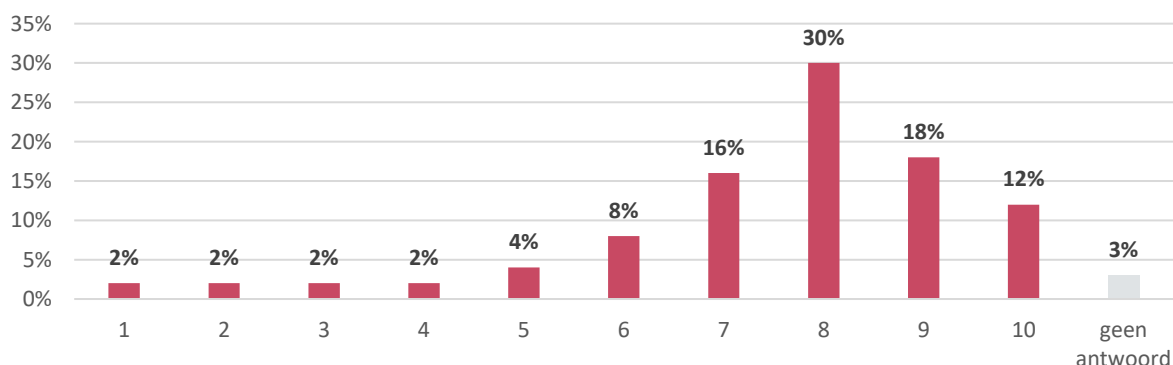
Achtereenvolgens zijn de volgende cijfers opgenomen over het oordeel van het proces en het contact met de toegangspoorten:

- Figuur 24: Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u voor de aanvraag, verlenging of aanpassing van dit besluit is verlopen?
- Figuur 25: Hoe tevreden bent u over het contact met het Sociaal Wijkteam?
- Figuur 26: Hoe tevreden bent u over het contact met de Wmo-consulenten van de gemeente?
- Figuur 27: Hoe tevreden bent u over het contact met de Ouderenadviseurs van Sterker
- Figuur 28: Hoe tevreden bent u over het contact met Buurtteams Volwassenen

In het raadsbesluit naar aanleiding van het rekenkameronderzoek 2019 heeft de raad gevraagd om informatie over de aard en het aantal ingediende klachten bij de Sociaal Wijkteams (brede basisteams, de Stips en de gemeente), de afhandeling daarvan en gegrond versus ongegrond. Net als in het nazorgonderzoek 2021 is deze informatie niet beschikbaar.

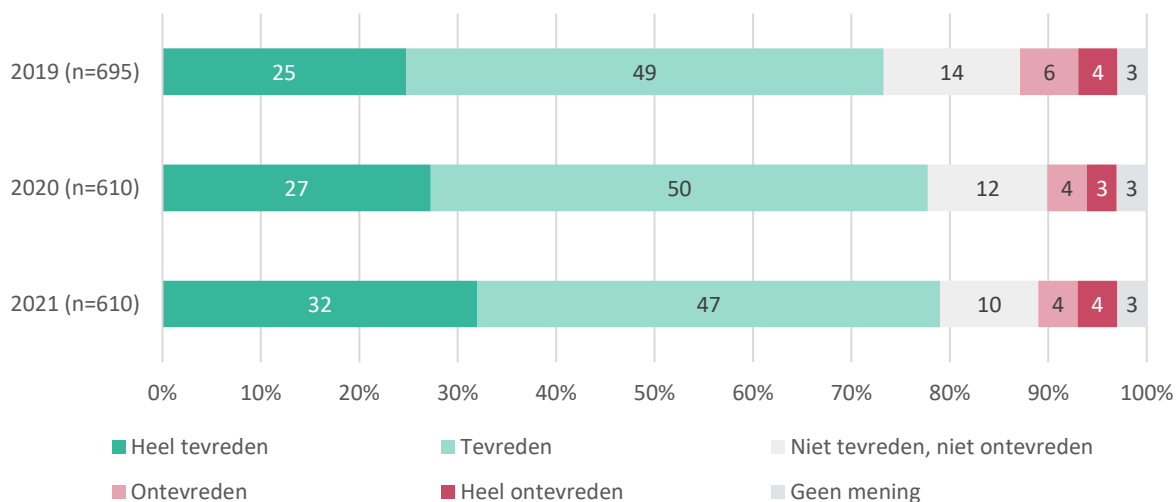
In de figuren 24 tot en met 27 is voor cliënten die een maatwerkvoorziening kregen, aangegeven hoe zij oordelen over het proces als geheel en over de contacten met de toegangspoorten. Zowel of het proces als geheel, als over de contacten met de toegangspoorten waren de meeste cliënten positief. Eerder waren de cliënten dat ook over het contact met de Sociaal Wijkteams (figuur 25).

Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u voor de aanvraag, verlenging of aanpassing van het besluit naar aanleiding van uw melding? (2024) (n=750)

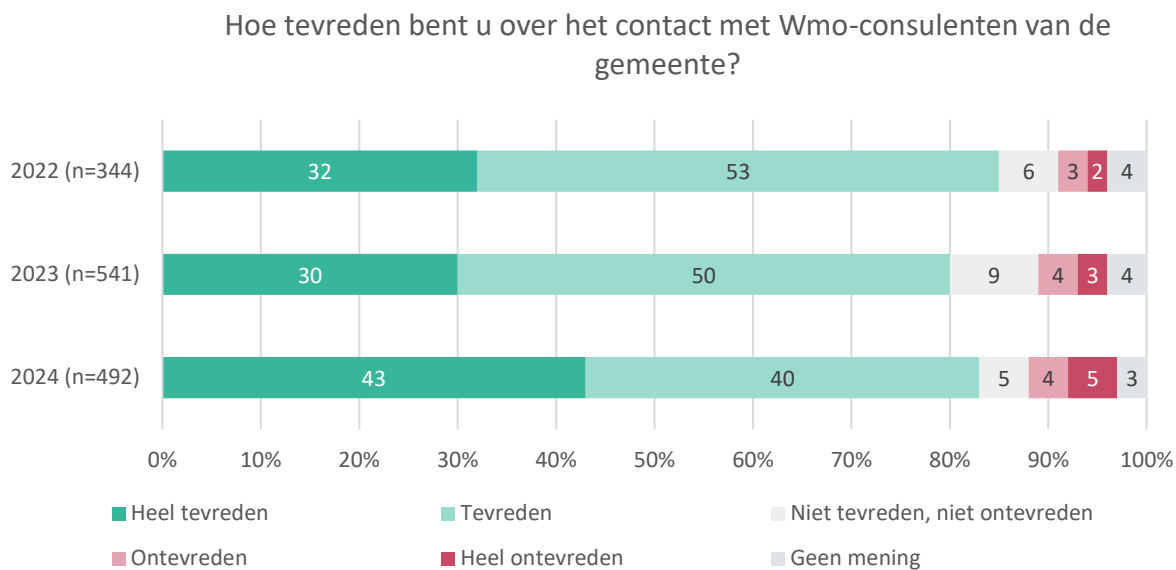


Figuur 24: Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u voor de aanvraag, verlenging of aanpassing van het besluit naar aanleiding van uw melding? (2024) (Bron: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024)

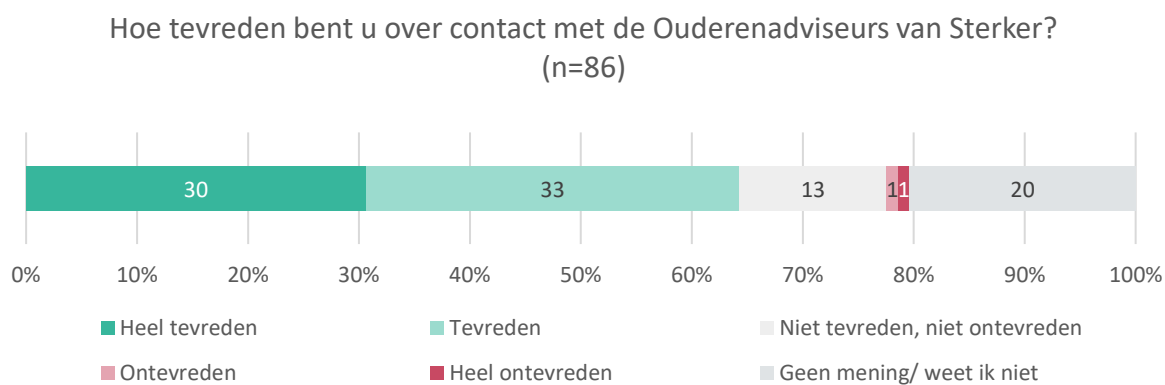
Hoe tevreden bent u over het contact met het Sociaal wijkteam?



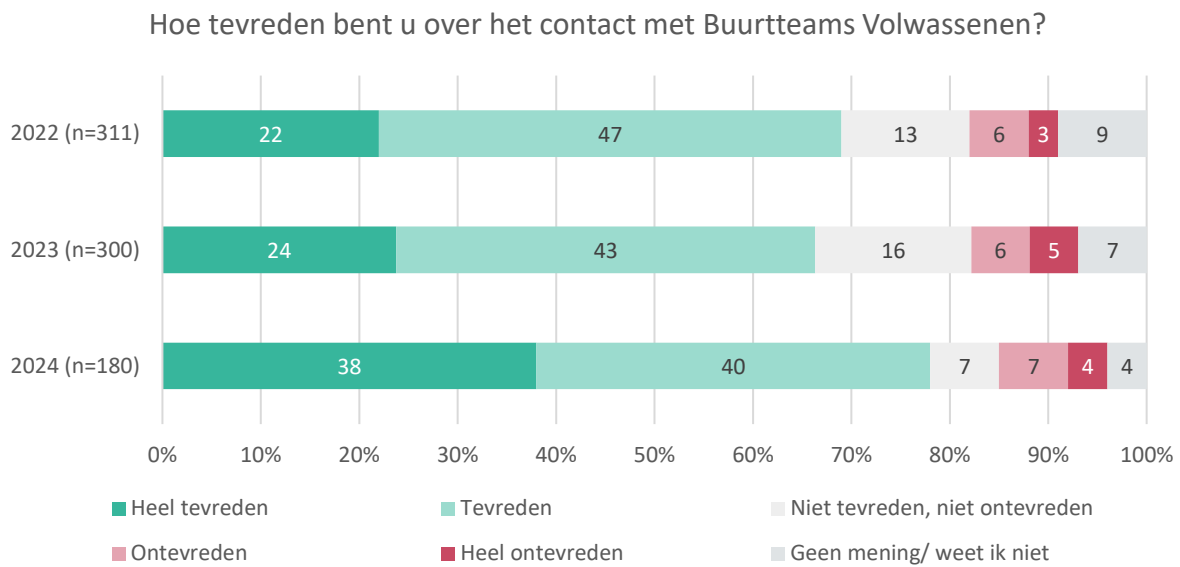
Figuur 25: Hoe tevreden bent u over het contact met het Sociaal Wijkteam? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2019 - 2021)



Figuur 26: Hoe tevreden bent u over het contact met Wmo-consulenten van de gemeente? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2022 - 2024)



Figuur 27: Hoe tevreden bent u over contact met de Ouderenadviseurs van Sterker? (Bron: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024)



Figuur 28: Hoe tevreden bent u over het contact met Buurtteams Volwassenen? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2022 - 2024)

WMO MAATWERKVOORZIENINGEN

De volgende cijfers rond de afgegeven maatwerkvoorzieningen zijn weergegeven:

- Tabel 3: Cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening per 1.000 inwoners
- Tabel 4: Cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening in Nijmegen

De cijfers (en gebruikte categorisering) in deze tabellen zijn afkomstig van het CBS.

In tabel 3 is te zien hoeveel inwoners per 1.000 inwoners een maatwerkvoorziening Wmo hadden. Hierbij is een vergelijking gemaakt tussen Nijmegen en de groep gemeenten met 100.000 – 300.000 inwoners (in de tabel aangeduid met verg. gem (gemeenten van vergelijkbare grootte)). De verschillende categorieën bestaan uit de volgende productcategorieën:

- Ondersteuning thuis: begeleiding, persoonlijke verzorging, kortdurend verblijf, overige ondersteuning gericht op het individu of huishouden/gezin, dagbesteding, overige groepsgerichte ondersteuning en overige maatwerkarrangementen
- Hulp bij het huishouden: hulp bij het huishouden
- Verblijf en opvang: Beschermd wonen, opvang, spoedopvang, overige beschermd wonen en opvang
- Hulpmiddelen en diensten: woondiensten, vervoersdiensten, rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, overige hulpmiddelen.

Het totaal aantal Wmo maatwerkvoorzieningen is in Nijmegen sinds 2023 lager dan in gemeenten van vergelijkbare grootte. Voor 2023 hadden in de gemeente Nijmegen juist relatief veel inwoners Wmo-maatwerkvoorzieningen. Er zijn in Nijmegen relatief weinig inwoners met een maatwerkvoorziening uit de zorgsoort 'Hulpmiddelen en diensten'. In andere categorieën zijn de aantallen vergelijkbaar met andere gemeenten, waar deze in eerdere jaren juist hoger lagen.

In tabel 4 is het totaal aantal cliënten per zorgsoort weergegeven. Hoewel het aantal cliënten met een maatwerkvoorziening per 1.000 inwoners de afgelopen jaren is gedaald, is in absolute aantallen een stijging te zien. Voor de zorgsoorten 'Ondersteuning thuis' en 'Verblijf en opvang' is wel een daling in absolute aantallen te zien.

Tabel 3: Cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening per 1.000 inwoners (Bron: Waarstaatjegemeente.nl)

	Totaal ⁹		Ondersteuning thuis		Hulp bij het huishouden		Verblijf en opvang		Hulpmiddelen en diensten	
	Nijmegen	Verg. gem	Nijmegen	Verg. gem	Nijmegen	Verg. gem	Nijmegen	Verg. gem	Nijmegen	Verg. gem
2017	69	64	20	16	27	20	11	6	31	40
2018	72	67	21	16	28	23	12	7	33	42
2019	74	71	20	16	30	25	12	7	34	43
2020	77	73	21	16	32	27	11	7	36	43
2021	77	74	21	16	34	28	10	6	35	43
2022	74	73	20	15	34	28	8	5	36	44
2023	71	72	16	14	33	29	7	5	37	42
2024	67	73	14	14	32	30	7	5	36	43

⁹ Het totaal aantal cliënten met een Wmo-voorzieningen per 1.000 inwoners kan lager zijn dan de optelsom van het aantal cliënten per soort maatwerkvoorziening. Dat komt doordat bepaalde cliënten gebruik maken van meerdere soorten maatwerkvoorzieningen.

Tabel 4: Cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening in Nijmegen (Bron: [waarstaatjemeente.nl](https://www.waarsstaatjemeente.nl))

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal	11.995	12.625	13.130	13.650	13.625	13.285	12.915	12.610
Ondersteuning thuis	3.450	3.650	3.605	3.665	3.810	3.510	2.875	2.590
Hulp bij het huishouden	4.705	4.950	5.295	5.630	5.880	5.905	5.780	5.910
Verblijf en opvang	1.925	2.045	2.065	1.990	1.770	1.470	1.195	1.230
Hulpmiddelen en diensten	5.415	5.730	6.060	6.325	6.235	6.510	6.730	6.745

BIJLAGE 5 NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO 2025: PERIODIEKE INFORMATIE AAN DE GEMEENTERAAD

Om te kunnen controleren hoe de toegang tot de Wmo verloopt, is het nodig dat de raad daarover informatie van het college ontvangt. Met informatie bedoelen wij dat de raad niet alleen losse data over de toegang tot de Wmo ontvangt, maar ook analyses daarvan. Om ontwikkelingen te kunnen volgen is het van belang dat de raad die informatie periodiek ontvangt. En om zo nodig te kunnen bijsturen dient de raad die informatie ook tijdig, dus niet te lang na afloop van de periode waar de informatie over gaat, te ontvangen.

De raad heeft een aantal periodieke informatiebronnen over de uitvoering (waaronder de toegang) van de Wmo: de kwartaalbriefen, een dashboard en de rapportage op basis van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek*. Daarnaast zijn er natuurlijk nog de jaarstukken waarin het college verantwoording aflegt over de uitvoering van de begroting. Voor Sterker – als gesubsidieerde instelling – geldt dat de raad nog een extra informatiebron heeft: de jaarlijkse Voortgangsrapportage Subsidies.

Een specifieke periodieke informatiebron over de toegang tot de Wmo zouden ook de toegezegde¹ rapportages naar aanleiding van dossieronderzoek geweest zijn. In een zogenaamd dossieronderzoek wordt voor een aantal cliëntdossiers nagegaan of alle stappen in het proces van melding tot en met besluit zijn doorlopen en of dit op de juiste manier is gedaan. Uit dit nazorgonderzoek is gebleken dat de Buurtteams Volwassenen en Sterker tot nu toe geen dossieronderzoeken hebben uitgevoerd, en de gemeente daar niet om gevraagd heeft. Door de gemeente zelf zijn in de eerste drie kwartalen van 2022 (summiere) dossieronderzoeken voor Wmo-klassiek* uitgevoerd (zie factsheet Wmo-consulenten in bijlage 1). De voor Wmo-klassiek geplande dossieronderzoeken voor 2023 en 2024 zijn niet uitgevoerd.

In deze bijlage is een korte toelichting op de periodieke informatiebronnen gegeven en zijn data en/of informatie uit deze bronnen gepresenteerd. Dit laatste geldt niet voor data uit het dashboard; daarvoor verwijzen wij naar bijlage 4.

¹ [Document Nijmegen - 2020 03 31 Brief van college aan raad: voortgang aanbevelingen Toegang tot de Wmo - iBabs Publiekspitaal.](#)

KWARTAALBRIEVEN

Sinds 2023 ontvangt de raad zogenaamde kwartaalbriefen van het college. Dit naar aanleiding van een toezegging van de portefeuillehouder in de Gespreksronde op 7 december 2022 over 'Ontwikkelingen rondom de Wmo en Advies besluitvorming Raadsvoorstel Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp gemeente Nijmegen 2023'. De toezegging luidde: "De raad ontvangt per kwartaal een rapportage over de stand van zaken (wachlijsten) per type ondersteuning en wie die ondersteuning levert". Inmiddels is afgesproken² dat de raad niet meer elk kwartaal, maar elk half jaar een brief ontvangt. De eerste halfjaarsbrief ging over het derde en vierde kwartaal 2024.

De meeste kwartaalbriefen werden drie maanden na afloop van het betreffende kwartaal aan de raad gestuurd. Twee kwartaalbriefen ontving de raad twee maanden na afloop van het kwartaal waar de brief betrekking op had. De eerste halfjaarsbrief werd ruim vier maanden na afloop van het betreffende half jaar verstuurd. De halfjaarsbrief over het eerste halfjaar van 2025 was medio oktober 2025 nog niet aan de raad gestuurd.

Kwartaalbrief over:	Kwartaalbrief verstuurd aan de raad (doorlooptijd na afloop betreffende kwartaal):
1 ^e kwartaal 2023	30 mei 2023 (twee maanden na afloop Q1 ³ 2023)
2 ^e kwartaal 2023	3 oktober 2023 (drie maanden na afloop Q2 2023)
3 ^e kwartaal 2023	9 januari 2024 (drie maanden na afloop Q3 2023)
4 ^e kwartaal 2023	26 maart 2024 (drie maanden na afloop Q4 2023)
1 ^e kwartaal 2024	9 juli 2024 (drie maanden na afloop Q1 2024)
2 ^e kwartaal 2024	1 oktober 2024 (3 maanden na afloop Q2 2024)
3 ^e kwartaal 2024	26 november 2024 (twee maanden na afloop Q3 2024)
3 ^e en 4 ^e kwartaal 2024 (1 ^e halfjaarsbrief)	20 mei 2025 (ruim vier maanden na afloop Q4 2024)
1 ^e en 2 ^e kwartaal 2025	<i>Medio oktober 2025 nog niet aan de raad gestuurd.</i>

In de kwartaalbriefen wordt ook ingegaan op andere zaken dan de wachttijden tot het keukentafelgesprek*. In de loop der tijd zijn steeds meer data toegevoegd. Voorbeelden van andere opgenomen zaken zijn het aantal aanmeldingen, het aantal cliënten op de wachtlijst, het percentage cliënten waarvoor de hulp binnen de norm door de Buurteams Volwassenen zelf is gestart en de doorlooptijden voor de levering van hulpmiddelen. In de kwartaalbriefen over Q1, Q2 en Q3 2024 zijn tabellen opgenomen waarin de stand van zaken op een aantal punten wordt afgezet tegen die uit 2023. In de eerste kwartaalbrief 2024 is de stand van zaken in Q1 2024

² Zie inleiding 3^e kwartaalbrief 2024: [Document Nijmegen - Brief aan de raad - Kwartaalbrief toegang Wmo en Buurteams Jeugd en Gezin Q3 2024 - iBabs Publieksporaal](#).

³ Met Q wordt een kwartaal aangeduid.

vergeleken met die in Q1 2023. In de volgende kwartaalbrief zijn de cijfers over Q2 van 2024 en Q2 2023 toegevoegd, en zo verder. Er is voor deze wijze van presenteren gekozen, “zodat er enerzijds een beeld ontstaat van de trends en er anderzijds geen vertekening plaatsvindt doordat verschillende delen van het jaar met elkaar vergeleken worden (Rekenkamer: bijvoorbeeld Q1 2024 met Q4 2023). Ieder deel van het jaar heeft namelijk z’n eigen specifieke kenmerken”. In de eerste halfjaarsrapportage (over Q3 en Q4 2024) is gekozen voor een andere wijze van presenteren. In deze rapportages zijn figuren opgenomen met daarin cijfers uit het (ambtelijke) dashboard sinds januari 2022.

In de volgende tabellen (4.1 tot en met 4.3) hebben wij de gemelde wachttijden tussen melding en keukentafelgesprek voor de Wmo-consulenten van de gemeente, de Buurtteams Volwassenen en Sterker opgenomen.

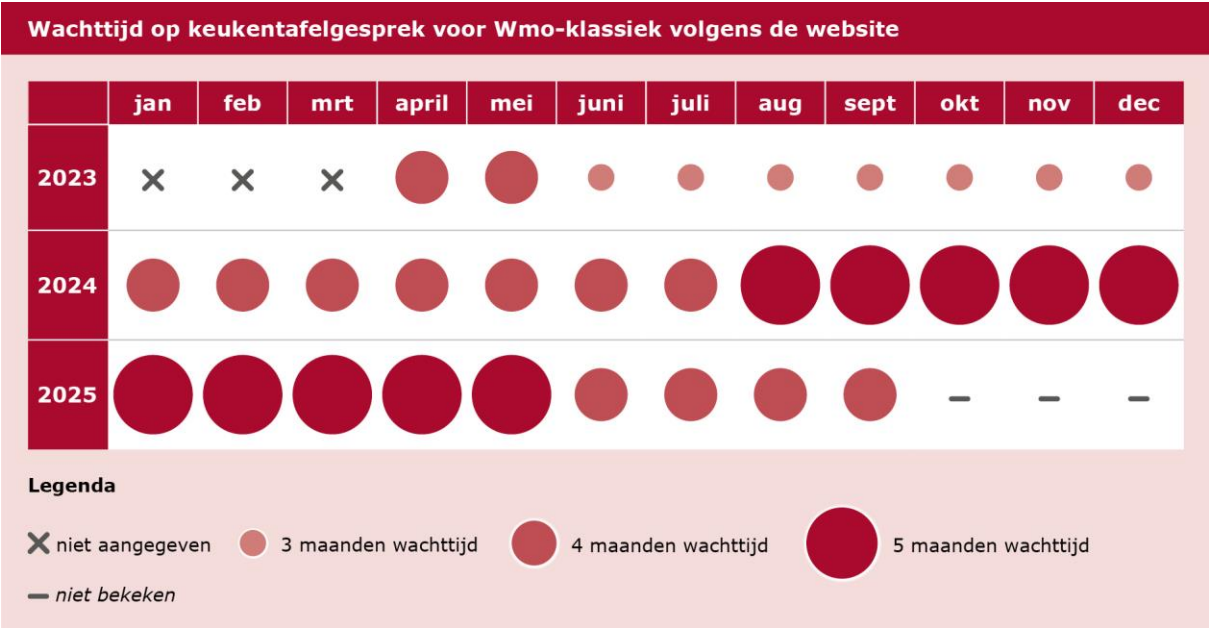
Samengevat laten de tabellen het volgende zien:

- Niet in alle kwartaalbrieven is voor de drie toegangspoorten de wachttijd tussen melding en keukentafelgesprek genoemd. Voor Sterker wordt als reden gegeven dat deze een keer per half jaar verantwoording aflegt.
- De wachttijd bij Wmo-klassiek ligt ruim boven de wettelijke termijn van zes weken. Overigens wijken de wachttijden genoemd in de kwartaalbrief in meerdere maanden af van die genoemd op de website (zie figuur 4.1).
- De wachttijd bij de Buurtteams Volwassenen ligt steeds rond hun eigen norm om een cliënt binnen 12 dagen na melding te spreken. In de kwartaalbrieven wordt overigens meer dan eens als norm voor de wachttijd tussen melding en keukentafelgesprek 14 dagen genoemd. Dat is de norm uit de opdracht voor de tijd tussen melding en de start van de hulp.
- Wanneer de wachttijd bij Sterker genoemd is, gaat deze niet altijd over de kwartalen waar tot dan toe geen informatie was opgenomen. In die gevallen dat de wachttijd bij Sterker is genoemd, ligt deze onder de wettelijke termijn van zes weken.

Kwartaalbrief	Genoemde gemiddelde wachttijden tussen melding en keukentafelgesprek Norm (Wmo): binnen 6 weken.
Wmo-consulenten gemeente	
Q1 2023	<i>Gemiddelde wachttijd tot keukentafelgesprek niet genoemd.</i>
Q2 2023	Onder de 3 maanden (rond juli en aug.).
Q3 2023	Rond de 3 maanden (peildatum eind september 2023).
Q4 2023	3,5 maand.
Q1 2024	3,5 maand.
Q2 2024	4 maanden.
Q3 2024	4 maanden.

Kwartaalbrief	Genoemde gemiddelde wachttijden tussen melding en keukentafelgesprek Norm (Wmo): binnen 6 weken.
Wmo-consulenten gemeente	
Q3 + Q4 2024	<i>Gemiddelde wachttijd tot keukentafelgesprek niet genoemd.</i> Wel is een grafiek opgenomen waaruit het beeld naar voren komt dat de wachttijd sinds januari 2022 (ruim) boven de wettelijke termijn van zes weken lag. In de toelichting op de grafiek staat: "Inwoners die in september 2024 het onderzoek met de Wmo-consulent hebben gehad, hebben gemiddeld het langst moeten wachten in Q3 en Q4: 79 dagen". Over de data over de wachttijd is verder aangegeven: "In Q4 2024 zijn we bezig geweest met data-ontwikkeling bij Wmo-consulenten, waardoor niet alle data over Q4 in deze rapportage compleet is. De nieuwe data is per 2025 gereed en zal in de volgende halfjaarrapportage zichtbaar zijn. De data betreft o.a. gemiddelde wachttijd vanaf melding en wachtlijst bij de Wmo-consulenten".

Tabel 4.1: In de kwartaalbrieven genoemde gemiddelde wachttijden tussen melding en keukentafelgesprek voor de Wmo-consulenten van de gemeente.



Figuur 4.1: Op www.nijmegen.nl vermeldde wachttijden tot het keukentafelgesprek met een Wmo-consulent op de eerste vrijdag van de maand.

Kwartaalbrief	Genoemde gemiddelde wachttijden tussen melding en keukentafelgesprek Norm (Wmo): binnen 6 weken. Interne norm Buurtteams Volwassenen: binnen 12 dagen.
Buurtteams Volwassenen	
Q1 2023	<i>Gemiddelde wachttijd tot keukentafelgesprek niet genoemd.</i> Wel is de gemiddelde wachttijd tot de start van begeleiding door de Buurtteams Volwassenen genoemd: 13,87 dagen (norm (opdracht): binnen 14 dagen).
Q2 2023	13,59 dagen (geheel 2023).
Q3 2023	14 dagen (juli: 15 dagen, augustus: 14 dagen, september: 13 dagen, gemiddelde januari tot en met oktober: 13 dagen).
Q4 2023	13 dagen (geheel 2023: 13 dagen, 87% had keukentafelgesprek binnen 14 dagen).
Q1 2024	9 dagen (92% van de cliënten had binnen 14 dagen het eerste gesprek) ⁴ .
Q2 2024	10 dagen (85% van de cliënten had binnen 14 dagen het eerste gesprek) ⁴ .
Q3 2024	11 dagen (88% van de cliënten had binnen 14 dagen het eerste gesprek) ⁴ .
Q3 + Q4 2024	<i>Gemiddelde wachttijd tot keukentafelgesprek niet genoemd.</i> Er is een grafiek opgenomen waarin te zien is dat in 2024, op één maand na, (ruim) 80% van de cliënten binnen 14 een eerste gesprek had.

Tabel 4.2: In de kwartaalbriefen genoemde gemiddelde wachttijden tussen melding en keukentafelgesprek voor de Buurtteams Volwassenen.

Kwartaalbrief	Genoemde gemiddelde wachttijden tussen melding en keukentafelgesprek Norm (Wmo): binnen 6 weken.
Sterker	
Q1 2023	<i>Geen terugkoppeling over Sterker.</i>
Q2 2023	<i>Gemiddelde wachttijd tot keukentafelgesprek niet genoemd.</i>
Q3 2023	<i>Geen terugkoppeling over Sterker.</i>
Q4 2023	5 weken (2 ^e en 3 ^e kwartaal 2023, 2022: 4,5 weken).
Q1 2024	<i>Geen terugkoppeling over Sterker.</i>
Q2 2024	5,6 weken (1 ^e en 2 ^e kwartaal 2024, 2023: 4,5 weken).
Q3 2024	<i>Geen terugkoppeling over Sterker.</i>
Q3 + Q4 2024	5,1 weken (4 ^e kwartaal 2024).

Tabel 4.3: In de kwartaalbriefen genoemde gemiddelde wachttijden tussen melding en keukentafelgesprek voor Sterker.

⁴ Cijfers overgenomen uit de tabel in de kwartaalbrief. In de toelichting staat dat dit het percentage cliënten 'in 2023' was dat een gesprek binnen 14 dagen kreeg. Dit is een verschrijving, hier had in het [...] kwartaal 2024 moeten staan.

DASHBOARD VOOR DE RAAD

De ambtelijke organisatie beschikt over een uitgebreid dashboard met data over de uitvoering van de Wmo (zie bijlage 4). Voor de raad is een dashboard gemaakt waarin een deel van deze data is opgenomen. De data in dit dashboard worden steeds na een drie maanden (kwartaal) en 15 dagen bijgewerkt. De data tot en met kwartaal 3 van 2025 wordt dus op 15 januari 2026 aan het dashboard toegevoegd. Een deel van de data wordt per jaar gepresenteerd. Voor die data geldt dat tot 15 april van jaar x de data voor het jaar x-2 zijn te zien, en vanaf 15 april van jaar x de data voor jaar x – 1.

Vanaf de 2^e kwartaalbrief wordt voor meer inzicht in de cijfers verwezen naar het raadsdashboard. In het dashboard voor de raad staan echter niet alle in de kwartaalbrieven gepresenteerde cijfers. Data over wachttijden (waar de kwartaalbrieven oorspronkelijk voor in het leven zijn geroepen), ontbreken bijvoorbeeld. De data over de Wmo die in het dashboard voor de raad staan gaan over:

- Huishoudelijke hulp
- Vervoersvoorzieningen
- Hulpmiddelen
- Ondersteuning
- Beschermd wonen⁵

Hiervoor is steeds opgenomen:

- Een of meer grafieken met data over het aantal unieke cliënten dat de betreffende maatwerkvoorziening* ontvangt. Wat per voorziening gepresenteerd wordt verschilt:
 - Voor vervoersvoorzieningen en hulpmiddelen gaat het om geïndiceerde zorg
 - Voor huishoudelijke hulp en ondersteuning gaat het om verzilverde zorg
- Een kaart met het percentage inwoners dat een indicatie heeft voor de betreffende voorziening (voor ondersteuning: dat gebruik maakt van Wmo-ondersteuning) per stadsdeel en afgezet tegen het aantal inwoners van 18 jaar en ouder.
- Een tabel met de man-/vrouwverdeling van de cliënten.
- Een tabel met de leeftijdsverdeling van de cliënten.

Na het uitbrengen van de halfjaarsrapportage over Q3 en Q4 2024 zijn de figuren en toelichtingen hieruit toegevoegd aan het raadsdashboard.

In de grafieken is de ontwikkeling te zien van het aantal unieke cliënten sinds 2022. De informatie op de kaart en in de tabellen heeft steeds betrekking op één jaar. Afhankelijk van het moment in het jaar (voor of na 10 april) gaat het om de data over jaar x-2 of jaar x-1 (zie toelichting hiervoor). In tegenstelling tot de ambtelijke dashboards is het in het dashboard voor de raad niet mogelijk selecties voor de opgenomen data te maken, bijvoorbeeld naar jaar, een reeks van jaren, type indicatie of leeftijdscategorieën.

⁵ Beschermd wonen maakt geen onderdeel uit van dit nazorgonderzoek. Wij laten de inhoud van dit dashboard hier verder dan ook buiten beschouwing.

CLIËNTERVARINGSONDERZOEKEN

Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren. Tot en met 2020 waren de aanpak en de (in elk geval) te stellen vragen voorgeschreven. Vanaf 2021 hebben gemeenten meer vrijheid in de uitvoering van het onderzoek. Nog steeds moet elk jaar voor 1 juli gerapporteerd worden.

In het onderzoek naar de toegang tot de Wmo 2019 hebben wij onder andere aanbevolen (aanbeveling 4) periodiek informatie te verzamelen over de uitvoering van (de toegang tot) de Wmo. We noemden dat nodig om eventuele knelpunten in de uitvoering te signaleren en op basis daarvan de uitvoering bij te sturen. Meer concreet hebben wij hierbij onder andere aanbevolen⁶ in de verplichte cliëntervaringsonderzoeken ook cliënten mee te nemen die naar aanleiding van hun melding zijn verwezen naar een algemene voorziening* of die geen voorziening hebben ontvangen. De raad heeft op 4 maart 2020 alle aanbevelingen van de Rekenkamer overgenomen.

Met de motie '[Beter meten is beter weten: klant- en tevredenheidsonderzoeken in de Wmo](#)' (30 november 2022) heeft de raad onder andere verzocht om de cliëntervaringsonderzoeken eerder dan tot dan toe gebruikelijk te ontvangen (uiterlijk in het tweede kwartaal van het daaropvolgende jaar). In zijn reactie op de motie heeft het college aangegeven dat te doen. Voor de cliëntervaringsonderzoeken 2022 en 2023 is dat gebeurd (verzending 30 mei 2023 en 2 juli 2024). Het cliëntervaringsonderzoek 2024 had de raad medio oktober 2025 nog niet ontvangen.

Meer specifiek werd het college in de motie 'Beter meten is beter weten: klant- en tevredenheidsonderzoeken in de Wmo' ook verzocht de raad te informeren over de wijze waarop nu in accountgesprekken met gecontracteerde organisaties gestuurd wordt op (steeds) beter klanttevredenheidsonderzoek. Met het aannemen van de motie gaf de raad zichzelf de opdracht onderzoek te laten doen naar de wijze waarop klanttevredenheid nu gemeten wordt. In plaats van aan te geven hoe daar invulling aan wordt gegeven, stelde het college in zijn reactie op de motie voor om informatie aan te leveren over de huidige cliënt-/klanttevredenheidsmetingen als input voor het onderzoek daarnaar. De gemeenteraad heeft ingestemd met dit voorstel. Uiteindelijk is het onderzoek niet zoals voorgenomen uitgevoerd door een extern bureau (de werkgroep uit de raad heeft de twee ontvangen offertes afgewezen), maar is een traject met bureau Onderzoek en Statistiek gestart om antwoord te krijgen op vragen rond het meten van klanttevredenheid.

Wij hebben de cliëntervaringsonderzoeken die zijn uitgevoerd sinds de wijziging van de toegang tot de Wmo bekeken (2022, 2023 en concept 2024⁷). Nog steeds worden alleen cliënten bevraagd die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Wat veranderd is (al sinds het cliëntervaringsonderzoek over 2020), is dat niet één maar vier keer per jaar cliënten bevraagd

⁶ De volledige aanbeveling staat in bijlage 6.

⁷ Het concept dat wij ontvingen is gedateerd 'mei 2025'.

worden op hun ervaringen (zodat deze zo vers mogelijk zijn). Voor het eerst zijn in september 2024 ook vragen gesteld aan cliënten van de Buurtteams Volwassenen die door de Buurtteams zelf zijn geholpen en dus *geen* maatwerkvoorziening kregen. Deze meting is herhaald in maart 2025. Ons is aangegeven dat het de bedoeling is de resultaten uit deze twee metingen gelijktijdig met de rapportage op basis van het cliëntervaringsonderzoek 2024 aan de raad aan te bieden. In de cliëntervaringsonderzoeken en in het onderzoek onder de cliënten van de Buurtteams zijn steeds enkele vragen gesteld over de toegang. In 2022 is een specifiek cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van cliënten met de toegankelijkheid en kwaliteit van een persoonsgebonden budget (pgb). Verder zijn geen (kwalitatieve) onderzoeken naar cliëntervaringen met de (toegang tot de) Wmo uitgevoerd.

In bijlage 4 hebben wij een selectie van beschikbare data opgenomen, waaronder data uit de cliëntervaringsonderzoeken over de toegang tot de Wmo. In tabel 4.5 staan de genoemde hoofdlijnen uit de aanbiedingsbrieven bij de cliëntervaringsonderzoeken over de ervaringen van cliënten met de toegang tot de Wmo.

CEO	Genoemde hoofdlijn over de toegang tot de Wmo in de aanbiedingsbrief bij het CEO
Wachttijden tussen melding en keukentafelgesprek	
2022	Er is ruimte voor ontwikkeling naar aanleiding van de score voor de ervaren wachttijd tussen melding en eerste gesprek. Op dit punt zijn reeds verbetermaatregelen ingezet, zoals de werving van nieuwe Wmo-consulenten. Het effect van deze verbetermaatregelen zal in het cliëntervaringsonderzoek 2023 wel zichtbaar kunnen zijn.
2023	64% van de respondenten geeft aan snel geholpen te worden. Op dit punt zijn verbetermaatregelen ingezet, zoals de werving van nieuwe Wmo-consulenten.
2024	<i>Medio oktober 2025 nog niet aan te raad gestuurd.</i>
Kwaliteit keukentafelgesprek	
2022	Het overgrote deel van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van het gesprek waarin de hulpvraag verkend wordt en hulp wordt geregeld.
2023	<i>In de aanbiedingsbrief staat niets over dit punt.</i>
2024	<i>Medio oktober 2025 nog niet aan te raad gestuurd.</i>

Tabel 4.5: Genoemde hoofdlijnen over de toegang tot de Wmo in de aanbiedingsbrief bij het cliëntervaringsonderzoek (CEO)

JAARSTUKKEN

Met de jaarstukken legt het college integraal verantwoording af aan de gemeenteraad over de uitvoering van de begroting. De jaarstukken bestaan volgens het Besluit Begroting en Verantwoording uit het jaarverslag en de jaarrekening. In het jaarverslag wordt antwoord gegeven op de zogenaamde drie w-vragen:

- Wat hebben we bereikt (als tegenhanger van de vraag Wat willen we bereiken in de begroting)
- Wat hebben we daarvoor gedaan (als tegenhanger van de vraag Wat gaan we daarvoor doen in de begroting)
- Wat heeft het gekost (als tegenhanger van de vraag Wat gaat het kosten in de begroting).

In de begroting en jaarstukken staan in elk programma een set indicatoren, waarmee gevolgd kan worden hoe zaken zich ontwikkelen. In tabel 4.6 hebben wij voor indicatoren met betrekking tot de Wmo en de toegangspoorten voor 65-plussers de data en de eventuele inhoudelijke toelichtingen daarop overgenomen uit de jaarstukken 2021 tot en met 2024⁸. Waar de data voor jaar x in de jaarstukken van jaar x + 1 (of 2) afwijken van die in de jaarstukken voor jaar x hebben wij dat bij de opmerkingen aangegeven. Omdat dit meer dan eens voorkomt, hebben wij dit ook weergegeven in een afzonderlijke tabel (tabel 4.7).

Jaarstukken	Aantal / %	Toelichting uit jaarstukken/ <i>Opmerking Rekenkamer</i>
Aantal cliënten met een Wmo-maatwerkarrangement (per 10.000 inw.) en (gemiddelde van de benchmarksteden (Arnhem, Eindhoven, Enschede, Groningen, Leiden, Maastricht, Nijmegen en Tilburg))		
2021	X ⁹	<i>Volgens de jaarstukken vanaf 2022 ging het in 2021 om 770 (828) (2024: 823) cliënten per 10.000 inwoners.</i>
2022	680 (755)	Het CBS is de bron voor deze verplichte indicator. Opvallend is dat het aantal Wmo-cliënten met een maatwerkarrangement per 10.000 inwoners in 2022 een stuk lager ligt dan in 2021, niet alleen in Nijmegen, maar ook in de benchmarksteden. Dit spoort niet met de cijfers uit onze eigen gemeentelijke statistieken. Die laten wel een daling in 2022 zien, maar veel minder sterk. <i>De cijfers uit de eigen statistieken zijn niet opgenomen. Volgens de jaarstukken 2023 en 2024 ging het in 2022 om 740 (818) cliënten.</i>

⁸ De cijfers en toelichtingen zijn afkomstig uit de boekwerken van jaarstukken. Voor 2024 zijn de cijfers uit [pcportal](#) gehaald; in het boekwerk zijn onjuiste cijfers opgenomen doordat deze deels weggefallen zijn (voorbeeld: het aantal cliënten met een Wmo-maatwerkarrangement is volgens het boekwerk 20, in plaats van 620). Wij hebben geen toelichtingen opgenomen die 'technisch' van aard zijn, zoals: omdat de werkzaamheden van de buurtteams anders zijn dan van de sociaal wijkteams, mag het aantal aanmeldingen niet met elkaar vergeleken worden.

⁹ X betekent: geen cijfer of inhoudelijke toelichting opgenomen.

Jaarstukken	Aantal / %	Toelichting uit jaarstukken/ <i>Opmerking Rekenkamer</i>
2023	X	<i>Er zijn geen data opgenomen, maar wel een toelichting: In Enschede en Maastricht ligt dit aantal duidelijk hoger dan in Nijmegen en de andere benchmarksteden.</i> <i>Volgens de jaarstukken 2024 ging het in 2023 om 710 (803) cliënten per 10.000 inwoners.</i>
2024	620 (739)	In Enschede en Maastricht ligt dit aantal duidelijk hoger dan in Nijmegen en de andere benchmarksteden. <i>Een nadere toelichting (inclusief cijfers) op de verschillen tussen de benchmarksteden is niet gegeven.</i>
Aantal aanmeldingen Sociaal Wijkteams		
2021	8.400	X <i>2021 was het laatste jaar waarin de Sociaal Wijkteams de toegangspoort tot de Wmo waren.</i>
Aantal inwoners aangemeld bij Buurtteam Volwassenen		
2022	3.100	<i>Volgens de jaarstukken 2023 ging het in 2022 om 2.695 aanmeldingen.</i>
2023	2.784	X
2024	XXX ¹⁰	XXX
Aantal cliënten Buurtteams Volwassenen		
2022	XXX	<i>Volgens de jaarstukken 2024 ging het in 2022 om 3.265 cliënten.</i>
2023	XXX	<i>Volgens de jaarstukken 2024 ging het in 2023 om 3.375 cliënten.</i>
2024	3.494	X
Percentage cliënten dat 1^e gesprek heeft binnen 14 dgn na melding bij Buurtteam Volwassenen		
2022	X	<i>Volgens de jaarstukken 2023 en 2024 was het percentage in 2022 76%.</i>
2023	86%	<i>Volgens de 3^e kwartaalbrief 2024 was het percentage in 2023 88%.</i>
2024	86%	X

Tabel 4.6: Data in de jaarstukken voor de 'Wmo-indicatoren'.

Tabel 4.7 is opgesteld om te laten zien welke wijzigingen er waren in gepresenteerde data in de jaarstukken. In geen van deze gevallen is in de jaarstukken aangegeven dat data gewijzigd zijn ten opzichte van die uit de jaarstukken van het jaar daarvoor. Hoe is de tabel opgebouwd?

- In de rijen is te zien welke data voor de indicator in de opeenvolgende jaarstukken zijn opgenomen. In de rose cel staat welk cijfer gepresenteerd is over jaar x in de jaarstukken over

¹⁰ XXX betekent dat de indicator niet opgenomen was. Voor de duidelijkheid staat dan ook XXX in de kolom toelichting.

jaar x. In de cellen rechts daarvan is aangegeven welke data in de daaropvolgende jaarstukken over jaar x waren opgenomen.

- In de kolommen is te zien wat de ontwikkeling van de indicator was volgens de jaarstukken. Door de kolommen met elkaar te vergelijken wordt duidelijk dat het gepresenteerde beeld in de opeenvolgende jaarstukken een aantal keren is gewijzigd.

Data over	Genoemde data in jaarstukken			
	Jaarstukken 2021	Jaarstukken 2022	Jaarstukken 2023	Jaarstukken 2024
	Aantal cliënten met een maatwerkarrangement (per 10.000 inw.)			
2021	X ¹¹	770	770	770
2022	nvt	680	740	740
2023	nvt	nvt	X	710
2024	nvt	nvt	nvt	620
	Aantal inwoners aangemeld bij Buurteams Volwassenen			
2022	nvt	3.100	2.695	XXX ¹²
2023	nvt	nvt	2.784	XXX
2024	nvt	nvt	nvt	XXX
	Aantal cliënten Buurteams Volwassenen			
2022	nvt	XXX	XXX	3.265
2023	nvt	nvt	XXX	3.375
2024	nvt	nvt	nvt	3.494
	Percentage cliënten Buurteams Volwassenen met 1^e gesprek binnen 14 dagen			
2022	nvt	X	76%	76%
2023	nvt	nvt	86%	86%
2024	nvt	nvt	nvt	86%

Tabel 4.7: Overzicht van wijzigingen in data in de jaarstukken voor Wmo-indicatoren

¹¹ X betekent: geen cijfer opgenomen voor deze indicator.

¹² XXX betekent: indicator is niet opgenomen.

VOORTGANGSRAPPORTAGE SUBSIDIES

Een keer per jaar stuurt het college een Voortgangsrapportage Subsidies aan de gemeenteraad met voortgangsinformatie over subsidies van € 300.000 of meer. In de aanbestedingsbrief bij de Voortgangsrapportage over 2024 is toegelicht dat deze rapportage 'uw raad informatie geeft voor het sturen op inhoudelijke kader van subsidies' en dat het daarnaast 'trends en ontwikkelingen ten aanzien van doelen en activiteiten belicht'. De Voortgangsrapportage wordt steeds in het najaar toegestuurd, zodat de raad 'deze kan betrekken bij het begrotingsdebat'.

De subsidies van de gemeente aan Sterker hebben voor het grootste deel betrekking op 'welzijnswerk'. De taken van Sterker rond de toegang tot de Wmo maken onderdeel uit van één van de subsidies aan Sterker. Hieronder hebben wij de teksten uit het blok 'Trends en ontwikkelingen' uit de Voortgangsrapportages overgenomen die in meer of mindere mate ingaan op de (ontwikkeling van de) taken van Sterker rond de toegang tot de Wmo.

Voortgangsrapportage subsidies 2022

De gemeente Nijmegen heeft een lange samenwerkingsrelatie met stichting Sterker sociaal werk op het gebied van: welzijn ouderen en mantelzorg; samenleven en meedoen; multi-probleemaanpak; scheiden en omgang. Tot 2021 organiseerde Sterker tevens de sociale wijkteams. Deze zijn doorontwikkeld naar de Buurteams Volwassenen en de Buurteams Jeugd & Gezin die door twee nieuwe zorgaanbieders worden georganiseerd. Na een overgangsperiode waarin Sterker zich heeft aangepast aan de nieuwe situatie, hebben we opnieuw gekozen voor een meerjarige subsidie voor de periode 2023-2024. Sterker sociaal werk is een belangrijke partner die betrokken is bij de doorontwikkeling van het sociale domein, bijvoorbeeld bij het versterken van de sociale basis; de samenwerking met de buurtteams; (...). Waar nodig pakt Sterker binnen samenwerkingsverbanden de regierol op.

Voortgangsrapportage subsidies 2023

De gemeente Nijmegen heeft een lange samenwerkingsrelatie met stichting Sterker sociaal werk op het gebied van: welzijn ouderen en mantelzorg; samenleven en meedoen; multi-probleemaanpak; scheiden en omgang. (...). Sterker sociaal werk is een belangrijke partner die is betrokken bij de doorontwikkeling van de sociale basis en het sociale domein breed. (...). Waar nodig pakt Sterker binnen samenwerkingsverbanden de regierol op. (...). Bij de ouderenadviseurs was er in 2023, in vergelijking met 2022, meer productie, maar ook een oplopende wachttijd en doorlooptijd. De mantelzorgconsulenten hebben bijna 400 mantelzorgers individueel ondersteund, waarvan 258 mantelzorgers meer dan één gesprek of huisbezoek hebben gehad. De vraag naar ondersteuning groeit. Om beter aan deze groeiende vraag te kunnen voldoen, heeft Sterker in 2023 hun collectieve aanbod, met name via het cursusaanbod verder ontwikkeld. Daarnaast heeft Sterker verschillende activiteiten ontwikkeld gericht op inclusie, eenzaamheid bij ouderen, ter afschaling / preventie van zorg en (...).

Voortgangsrapportage subsidies 2024

De gemeente Nijmegen heeft een lange samenwerkingsrelatie met stichting Sterker sociaal werk op het gebied van: welzijn ouderen en mantelzorg; samenleven en meedoen; multi-probleemaanpak; scheiden en omgang. (...). Sterker sociaal werk is een belangrijke partner die is betrokken bij de doorontwikkeling van de sociale basis en het sociale domein breed. (...). Waar nodig pakt Sterker binnen samenwerkingsverbanden de regierol op. (...). De ouderenadviseurs van Sterker vervullen een onafhankelijke scharnierpositie, waarbij zij voor kwetsbare ouderen de verschillende domeinen met elkaar verbindt (...). Vanaf 2024 brengen de ouderenadviseurs van Sterker in het kader van de Verordening maatschappelijke ondersteuning en Jeugdhulp gemeente Nijmegen tevens advies uit over de verstrekking van Hulp bij het huishouden en individuele begeleiding.

BIJLAGE 6 NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO 2025: CONCLUSIES, AANBEVELINGEN, TOEZEGGINGEN EN BESLUITEN NAAR AANLEIDING VAN EERDERE REKENKAMERONDERZOEK

In deze bijlage staan achtereenvolgens:

- De aanbevelingen van de Rekenkamer uit het rapport naar aanleiding van het onderzoek 2019 blz. 2
- De beslispunten en toelichtingen daarop uit het raadsvoorstel bij het Rekenkamerrapport 2019 blz. 6
- De relevante passages uit de brief van het college aan de raad betreffende 'voortgang aanbevelingen toegang tot de Wmo' blz. 8
- De conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer uit het rapport naar aanleiding van het nazorgonderzoek 2021¹ blz. 9
- De moties naar aanleiding van het nazorgonderzoek 2021 blz. 14
- De relevante passages uit de brief van het college aan de raad over de uitvoering van de motie 'Duidelijke informatie over de toegang tot de Wmo' blz. 16

¹ Het eerste nazorgonderzoek werd uitgevoerd in het najaar van 2020; de rapportage werd in februari 2021 aan de gemeenteraad aangeboden. Waar wij verwijzen naar het eerste nazorgonderzoek noemen wij deze voor de leesbaarheid nazorgonderzoek 2021.

AANBEVELINGEN REKENKAMERRAPPORT 2019

Hierna zijn de aanbevelingen uit het Rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo 2019 opgenomen. Onder de aanbeveling staat steeds de toelichting die wij op de aanbeveling gaven. Voor de conclusies uit het rekenkameronderzoek 2019 verwijzen wij naar de beslispunten uit het raadsvoorstel dat hierna is opgenomen.

Aanbeveling 1: Zorg, in voorbereiding op de besluitvorming over de brede basisteams Volwassenen, voor antwoord op een aantal belangrijke vragen die betrekking hebben op de organisatie en uitvoering door die brede basisteams.

In het kader van de stelselherziening sociaal domein heeft het college aan de raad voorgesteld te gaan werken met 'brede basisteams' en daarbij onderscheid te maken tussen Jeugd & Gezin en Volwassenen. Aan de raad is verzocht in te stemmen met de brede basisteams Jeugd & Gezin per 2021 en daarvoor een aanbestedingsprocedure te starten. Verzocht is ook de vorming van de brede basisteams Volwassenen te temporiseren.

De Rekenkamer beveelt de gemeenteraad aan om in de voorbereiding op de besluitvorming over de brede basisteams Volwassenen antwoord te krijgen op tenminste de volgende vragen.

- a. Hoe wordt ervoor gezorgd dat de nieuwe organisatiestructuur voor zorg en welzijn bij inwoners en professionals in het veld van zorg en welzijn bekend wordt?
- b. Hoe wordt ervoor gezorgd dat werkers in de nieuwe organisatiestructuur inwoners weten te vinden?
- c. Hoe wordt het uitgangspunt één gezin, één plan, één regisseur geborgd bij de splitsing van Jeugd & Gezin en Volwassenen?
- d. Hoe wordt voorkomen dat wachtlijsten blijven bestaan of opnieuw gaan ontstaan?
- e. Hoe wordt - gegeven het feit dat ruim 50% van de Wmo-aanvragen een aanvraag voor een Wmo-klassiek* maatwerkvoorziening* betreft² - voorkomen dat de brede basisteams Volwassenen onvoldoende tijd hebben om (lichte) hulp en ondersteuning te bieden en er opnieuw indicatieorganen ontstaan?
- f. Hoe wordt bij beschikkingsvrij indiceren:
 - i. Gewaarborgd dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden?
 - ii. De rechtszekerheid van cliënten geborgd?
 - iii. Omgegaan met de eigen bijdrage van cliënten?
- g. Waar ligt (bij de Stips) de juiste balans tussen het uitgangspunt 'voor en door bewoners' en:
 - iv. De inzet van professionals?
 - v. Uniformiteit bij de invulling van de informatie en adviesfunctie?

² Wmo-klassiek maatwerkvoorzieningen betreffen zaken zoals rolstoelen, woningaanpassingen en huishoudelijke hulp.

Spoorboekje

De Rekenkamer acht het verder van belang dat de gemeenteraad voor de voorbereiding op de besluitvorming over de brede basisteams Volwassenen een 'spoorboekje' van het college ontvangt, waarin is aangegeven op welke momenten (medewerkers van) betrokken partijen, (vertegenwoordigers van) cliënten en de gemeenteraad betrokken worden en wat er dan van hen verwacht wordt.

Aanbeveling 2: Geef het college opdracht zijn verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wmo te versterken door ook toezicht te houden en (bij) te sturen op basis van informatie over de (knelpunten in de) uitvoering.

De gemeente heeft de uitvoering van haar wettelijke taken rond het organiseren van de toegang tot Wmo-voorzieningen uit handen gegeven aan Sterker en Bindkracht10 (en vanaf 2021 aan een organisatie die de brede basisteams gaat organiseren). De gemeente blijft echter verantwoordelijk voor het functioneren van de organisatiestructuur voor zorg en welzijn als geheel. Om die verantwoordelijkheid waar te kunnen maken, is het nodig:

1. Heldere afspraken te maken over de verantwoordelijkheden, functies en taken van betrokken partijen (inclusief de gemeente zelf) ten aanzien van de (uitvoering van de) Wmo.
Hierdoor wordt niet alleen voor alle partijen duidelijk waar verantwoordelijkheden beginnen en eindigen, maar kan de gemeente ook haar toezichthoudende rol beter waarmaken. Op basis van de bevindingen uit het onderzoek 'Sturing externe relaties' door de afdeling Stadscontrol worden binnenkort afspraken gemaakt over een gemeentebrede aanpak hiervoor. De Rekenkamer adviseert hier gebruik van te maken.
2. Het dashboard met cliëntgebonden data verder door te ontwikkelen.
Het dashboard biedt inmiddels een schat aan informatie die het mogelijk maakt gericht bij te sturen. Om nog betere en ook andere analyses te kunnen maken is het van belang dat het dashboard verder door ontwikkeld wordt.
3. Voordat beschikingsvrij geïndiceerd gaat worden te bepalen welke gegevens van de cliënten die zo geholpen worden nodig zijn om te kunnen bijsturen.
Dit is belangrijk, om te voorkomen dat de gemeente opnieuw in een situatie van 'sturen in de mist' terecht zou komen, omdat geen of onvoldoende gegevens bekend zijn van cliënten.
4. Periodiek informatie te verzamelen over de uitvoering van (de toegang tot) de Wmo.
Dit is nodig om eventuele knelpunten in de uitvoering te signaleren en op basis daarvan de uitvoering bij te sturen. Wij bevelen aan daartoe:
 - i. Het jaarlijkse dossieronderzoek* door Sterker te benutten als bron voor verdiepend onderzoek naar eventuele knelpunten in de uitvoering.
Als uit het dossieronderzoek bijvoorbeeld blijkt dat onderzoeksverslagen veelal ontbreken, is het nuttig om nader te onderzoeken of deze wel bestaan en aan de cliënt gestuurd zijn.

- ii. In het verplichte cliëntervaringsonderzoek* ook cliënten mee te nemen die naar aanleiding van hun melding zijn verwezen naar een algemene voorziening of die geen voorziening hebben ontvangen.

De Rekenkamer en de adviescommissie JMG hebben dit al eerder geadviseerd. Wij komen er nu op terug, omdat het voornemen is veel meer beschikkingsvrij te indiceren (en dus minder toe te leiden naar maatwerkvoorzieningen).

- iii. Vaker kwalitatief onderzoek te doen onder cliënten.

Kwalitatief onderzoek levert meer informatie op over het verloop van het proces in de praktijk (en hoe cliënten dat ervaren), dan kwantitatief onderzoek. Het kan daarmee ook beter inzicht geven in het effect van verbetermaatregelen.

Aanbeveling 3: Geef het college opdracht de in dit onderzoek geconstateerde knelpunten in het proces op te lossen, door daarover afspraken te maken met Sterker en Bindkracht10 en ook binnen de eigen organisatie een aantal zaken te verbeteren.

Afspraken met Sterker en Bindkracht10

Een deel van de knelpunten benoemd in de conclusies vraagt om oplossingen door Sterker en/of Bindkracht10 (of de organisatie die de brede basisteams gaat organiseren, als het realiseren van de oplossingen meer tijd vraagt). Daarbij is het zaak dat de gemeente vanuit zijn verantwoordelijkheid voor het functioneren van de organisatiestructuur voor zorg en welzijn als geheel, er voor zorgt dat zij daarvoor de mogelijkheid hebben en dat dit ook daadwerkelijk gebeurt. Dit betekent niet dat de gemeente op de stoel van de consulent moet gaan zitten, of op die van de manager van de uitvoerende organisatie. Het betekent wel dat de gemeente periodiek onderzoek moet (laten) doen naar het verloop van het proces en in gesprekken met de betrokken organisaties structureel aandacht moet hebben voor de bevindingen daaruit. Dit met het oog op het steeds kunnen waarborgen van de rechtszekerheid en gelijke behandeling van cliënten.

Verbeteringen in de eigen organisatie

De wachtlijsten bij de Sociaal Wijkteams leiden tot diverse knelpunten (zie conclusie 1 en 2). Wij zien een aantal mogelijkheden waarmee de gemeente met relatief eenvoudige maatregelen in de eigen organisatie de Stips en Sociaal Wijkteams kan ontlasten. Het gaat dan in elk geval om:

- a. Het verbeteren van de informatie op de gemeentelijke website.

Goede informatie op de website draagt eraan bij dat inwoners weten waar ze met welke vraag moeten zijn, of – zo nodig met hulp van een vrijwilliger van de Stip - direct antwoord vinden op hun vraag. Waar het specifiek gaat om de Wmo, laten de websites van andere gemeenten zien dat het veel duidelijker kan. Enkele voorbeelden hiervan zijn de websites van (uitvoerende organisaties in) [Apeldoorn](#), [Enschede](#), [Groningen](#), [Haarlem](#), [Leeuwarden](#), [Utrecht](#) en [Tilburg](#).

- b. Het geven van kaders aan consultants van de Sociaal Wijkteams.

De consultants van de Sociaal Wijkteams hebben aangegeven op onderdelen behoefte te hebben aan meer kaders van de gemeente (wat mag wel en wat mag niet). Dit geeft hen houvast in (keukentafel)gesprekken met de cliënten en scheelt hen tijd, omdat zaken niet uitgezocht hoeven worden. Om dit te kunnen doen is een goede wisselwerking over het verloop van het proces tussen de gemeente en Sterker nodig.

c. Het verlengen van de looptijd van indicaties.

De herindicaties maken een substantieel deel uit van het aantal meldingen dat binnenkomt bij de Sociaal Wijkteams. Wanneer indicaties met een langere looptijd worden afgegeven, zijn minder vaak herindicaties nodig. De Rekenkamer beveelt aan op basis van een analyse van het databestand met gegevens van cliënten na te gaan voor welke groepen de looptijd van de indicatie verlengd zou kunnen worden. Te denken valt aan cliënten met een chronische of progressieve ziekte, hulp bij het huishouden voor 75+ of cliënten waarvan duidelijk is dat hun zelfredzaamheid niet verder toe zal nemen.

d. Het toepassen van de uitgangspunten voor duidelijke communicatie door de overheid.

Bij de Stips komen veel mensen die informatie van de gemeente niet begrijpen. Op 8 juli 2019 heeft de gemeente Nijmegen de 'Direct Duidelijk Deal' ondertekend. Dit is onderdeel van de landelijke campagne Direct Duidelijk voor duidelijke communicatie door de overheid. Binnen de gemeente Nijmegen worden bestaande brieven, folders en dergelijke herschreven, zodat ze voor de meeste mensen te begrijpen zijn. Het is de bedoeling dat al het informatiemateriaal gericht aan inwoners, direct in duidelijke taal wordt geschreven. De gemeente kan de Stips ontlasten door, bij de prioriteitsstelling voor het (her)schrijven van brieven, folders en de informatie op de gemeentelijke website, rekening te houden met de onderwerpen waarover bij de Stips de meeste vragen worden gesteld. De Rekenkamer stelt voor vrijwilligers (en klanten) van de Stips hierbij als klankbord te gebruiken.

e. Het bij één afdeling binnen de gemeente leggen van de verantwoordelijkheid voor het tijdig delen van juiste en volledige gemeentelijke informatie met de Stips.

f. Het steviger inzetten van de Publieksvoorlichters als *linking pin* tussen de gemeente en de Stips.

Behalve dat de gemeente de Stips met het doorvoeren van de verbeterpunten e en f kunnen ontlasten, zijn deze ook een belangrijke voorwaarde voor een goede invulling van de hiervoor genoemde verbeterpunten a en d.

RAADSVOORSTEL BIJ REKENKAMERRAPPORT TOEGANG TOT DE WMO 2019

Bij het Rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo 2019 is door de klankbordgroep uit de raad voor dit Rekenkameronderzoek een [raadsvoorstel](#) opgesteld. Dit voorstel is unaniem vastgesteld door de raad. Hieronder staat de beslispunten en de toelichtingen (in cursief) daarop uit het raadsvoorstel.

1. De conclusies uit het rapport 'Toegang tot de Wmo, Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief' te onderschrijven:
 - a. De organisatie van de toegang tot Wmo-voorzieningen in Nijmegen is in opzet goed vormgegeven, maar is bij inwoners beperkt bekend. Ook lopen de Stips en de Sociaal Wijkteams bij de uitvoering van hun werk tegen hun grenzen aan, waardoor de toegang tot voorzieningen onder druk staat.
 - b. Cliënten zijn tevreden over het contact met de Stips en Sociaal Wijkteams. In het proces rond hun (hulp)vraag doet zich echter een aantal knelpunten voor, waar zowel de cliënten met een (hulp)vraag al de (medewerkers van de) Stips en de Sociaal Wijkteams tegenaan lopen.
 - c. Bij het sturen op het Wmo-proces heeft de gemeente onvoldoende aandacht voor het cliëntperspectief, waardoor onvoldoende geborgd is dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden, en ook de rechtszekerheid van cliënten onvoldoende geborgd is.

De aanbevelingen over te nemen en het college te verzoeken om de aanbevelingen uit het rapport als volgt op te pakken:

2. Voorafgaand aan de besluitvorming over de vorming van een breed basisteam Volwassenen ontvangt de raad de beantwoording op de vragen onder aanbeveling 1 uit het Rekenkamerrapport.

Toelichting op dit beslispunt: Om te komen tot een gedegen afweging over het voorstel om over te gaan tot een breed basisteam Volwassenen, is het voor de raad van belang om vooraf voldoende informatie ter beschikking te hebben. Dit wordt geborgd door een tijdige beantwoording door het college op de vragen die de Rekenkamer in haar rapport formuleert. Ten aanzien van het spoorboekje uit aanbeveling 1 is het voor de raad van belang te weten op welke momenten welke partijen betrokken worden en wat er dan van hen verwacht wordt.

3. De sturing op de uitvoering van de toegang tot de Wmo te versterken conform de aanbevelingen 2 en 3 uit het rapport, zowel bij Bindkracht 10 en Sterker als in de gemeentelijke organisatie. De raad ontvangt hierover vooraf een plan van aanpak, voorzien van termijnen en wordt 2x per jaar geïnformeerd over de gezette stappen. Dit gebeurt bij voorkeur in aansluiting op de rapportagemomenten van de P&C cyclus.

Toelichting op dit beslispunt: De uitvoering van de wettelijke taak rondom de toegang tot Wmo-voorzieningen is door de gemeente aan Sterker en Bindkracht10 overgedragen. De verantwoordelijkheid blijft echter bij de gemeente, die moet wel waargemaakt kunnen worden. De Rekenkamer doet hiertoe een aantal aanbevelingen die de raad graag ziet terugkomen in

een plan van aanpak. Zo beveelt de Rekenkamer aan dat de gemeente structureel aandacht voor een aantal knelpunten heeft om de rechtszekerheid en gelijke behandeling van cliënten te kunnen waarborgen. Ook wordt een aantal relatief eenvoudige maatregelen voor de eigen organisatie genoemd om zowel de Stips als de Sociaal wijkteams te ontlasten.

De raad vraagt het college om de aanlevering van de gevraagde voortgangsinformatie zoveel mogelijk qua samenhang en context te koppelen aan of samen te voegen met de voortgangsrapportages van Interventieplan 4 en/of de rapportagemomenten van de P&C cyclus.

In het verlengde van aanbeveling 2b wordt het college verzocht om informatie aan de raad te verstrekken over de reden van het stopzetten van een indicatie. Bij deze aanbeveling wordt ook gevraagd om de relevante informatie uit de registratie van de Stips mee te nemen in de rapportages (gelijksoortig zoals opgenomen in bijlage 6 van het bijlagenboek van het Rekenkamerrapport). Op die manier worden trends en ontwikkelingen zichtbaar en kan de sturing beter vorm krijgen.

4. Het begrip cliëntperspectief als volgt te interpreteren:

Maatwerk is aan de orde bij het in kaart brengen van de hulpvraag, het bepalen van de wijze waarop daarmee het beste kan worden omgegaan en het zo nodig leveren van de benodigde zorg. Rechtszekerheid is eveneens van belang en uit zich in voor de cliënt toegankelijke, duidelijke en controleerbare informatie en dat hier naar gehandeld wordt.

In dat kader vragen wij het college om werk te maken van een beter toegankelijke en actuele informatievoorziening aan cliënten, zowel op de gemeentelijke site als bij de Sociaal Wijkteams (de brede basisteams) en de Stips, en de raad hierover te informeren.

Toelichting op dit beslispunt: De klankbordgroep vindt het vanuit het door de Rekenkamer genoemde cliëntperspectief belangrijk dat het college toeziet op het verbeteren en toegankelijk maken van de informatie en communicatie. Dat geldt voor zowel de gemeentelijke website, als voor de website van de Sociaal Wijkteams (en de brede basisteams) en brieven en folders die cliënten ontvangen. Ook is het essentieel dat de publieksvoorlichters voortdurend actuele informatie vanuit de gemeentelijke kanalen ontvangen.

Het verbeteren en toegankelijk maken van informatie en communicatie is tevens een belangrijk aandachtspunt daar waar het gaat om maatwerk en de bijbehorende rechtszekerheid voor een cliënt.

5. Het college te verzoeken de cliëntervaringsonderzoeken uit te breiden met kwalitatieve informatie, waarbij ook de cliënten zonder maatwerkvoorziening worden bevraagd en waarbij er aandacht is voor het langjarig volgen voor bepaalde groepen cliënten en de raad te informeren over deze onderzoeken.

Toelichting op dit beslispunt: Tenslotte vindt de raad het belangrijk dat er niet alleen cliëntervaringsonderzoek bij mensen met een maatwerkvoorziening wordt uitgevoerd maar ook bij mensen die naar een algemene voorziening zijn verwezen of geen voorziening hebben gekregen. Juist nu er steeds meer beschikkingsvrij gewerkt wordt en er minder gebruik gemaakt wordt van maatwerkvoorzieningen, is verbreding essentieel om een representatief beeld te krijgen.

Ook ziet de raad ten aanzien van aanbeveling 2 graag dat de volgende informatie bij de onderzoeken en dus de informatievoorziening wordt betrokken:

- Uitschieters en de duur van wachttijden (bijv. hoe vaak moet iemand 2 weken wachten én hoe vaak moet iemand 3 maanden wachten) naast de gemiddelde wachttijd. De lange termijn ontwikkeling van de wachtlijsten (bijv. de afgelopen 3 jaar) waarbij we de cijfers over de wachttijden op een gelijksoortige manier willen ontvangen zoals de Rekenkamer dat in figuur 10, 11 en 12 op pagina 15, 16 en 17 van bijlage 4 (bijlagenboek) heeft gedaan.*
- De wijze waarop de overgang van jeugd naar volwassenen (18-23 jaar) verloopt.*
- Kwalitatief (langjarige) onderzoek, zodat duidelijk wordt hoe cliënten een traject ervaren en hoe de ontwikkeling van cliëntgroepen is.*
- Informatie over de aard en het aantal ingediende klachten bij de Sociaal Wijkteams (brede basisteams), de Stips en de gemeente en de afhandeling daarvan (gegrond vs ongegrond).*

BRIEF COLLEGE 31 MAART 2020 'VOORTGANG AANBEVELINGEN TOEGANG TOT DE WMO'

Zoals toegezegd door de portefeuillehouder bij de behandeling van het Rekenkamerrapport naar de toegang tot de Wmo (2019), heeft het College de raad met een [brief](#) geïnformeerd over de voortgang en wijze van uitvoering van de aanbevelingen. Hierna zijn de toezeggingen uit de brief opgenomen, voor zover die geen eenmalige actie betreffen en niet specifiek betrekking hebben op de Stips (samengevat door de Rekenkamer):

- De raad ontvangt voortaan ter informatie:
 - de kwartaalrapportages van Sterker over de uitvoering van de Wmo en de Jeugdhulp.
 - de rapportages naar aanleiding van het Cliëntervaringsonderzoek.
 - de rapportages van de dossieronderzoeken bij de Sociaal Wijkteams.
- Het gemeentelijk dashboard wordt doorlopend verfijnd. De informatie hieruit wordt samen met de voortgangsinformatie van het Regionale Ondersteuningsbureau actief betrokken bij de voortgangsgesprekken met Sterker. In de bestekken voor de brede basisteams zijn en worden eisen gesteld aan de monitoring.
- De vindbaarheid van sturingsinformatie voor de raad wordt stapsgewijs gefaciliteerd en verbeterd. Het doel hiervan is zowel de vindbaarheid te verbeteren als ons college en uw raad tijdig over de juiste informatie te laten beschikken ter ondersteuning van de besluitvorming.
- De vindbaarheid van de brede basisteams is onderdeel van de opdrachtverlening (goede website, digitale zoekfunctie, etc.).

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN REKENKAMER NAZORGONDERZOEK 2021

Naar aanleiding van het nazorgonderzoek 2021 heeft de Rekenkamer de volgende conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan:

Conclusies

1. De informatievoorziening aan inwoners is onvoldoende verbeterd

Inwoners dienen voorafgaand aan en tijdens het proces dat zij met hun hulpvraag doorlopen goed geïnformeerd te worden over het proces dat ze gaan doorlopen en hun rechten en plichten tijdens dit proces. De coronacrisis heeft gevolgen gehad voor dat proces. Zo hebben veel gesprekken telefonisch moeten plaatsvinden. Het is positief te waarderen dat, ondanks de beperkingen, de gesprekken plaats hebben kunnen vinden.

Het telefonisch voeren van gesprekken heeft echter ook gevolgen voor onder andere de uitnodiging voor het keukentafelgesprek (vindt bij telefonische keukentafelgesprekken niet altijd plaats) en de mogelijkheid om iemand bij het gesprek aan te laten sluiten. Zolang de coronamaatregelen het voeren van fysieke gesprekken beperkt, is het des te belangrijker dat cliënten goed worden geïnformeerd over het verloop van het proces en hun rechten en plichten én dat na het gesprek een volledig verslag van het gesprek wordt gedeeld met de cliënt. Uit dit nazorgonderzoek blijkt echter dat de informatievoorziening aan cliënten in de verschillende fasen van hun hulpvraag nog steeds onvoldoende is:

- De **informatie op www.nijmegen.nl** is niet aangepast na het uitkomen van het rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo 2019. Vanaf de website van de gemeente wordt weliswaar verwezen naar de website van Sterker, maar die link is moeilijk te vinden. Hoewel de website van Sterker verbeterd is, ontbreekt hier ook nog veel informatie. Voor inwoners betekent dit dat nog steeds moeilijk is te achterhalen dat de Sociaal Wijkteams bestaan, wat zij doen, met welke hulpvragen een inwoner bij een Sociaal Wijkteam terecht kan en wat de rechten en plichten van een inwoner zijn.
- De **informatiefolder** met een toelichting op het verloop van het proces en de rechten en plichten van cliënten is in het najaar van 2019 verbeterd, maar niet alle cliënten ontvangen die folder. Ook wordt de informatie uit de folder over de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner en het indienen van een eigen plan niet met alle cliënten mondeling gedeeld. Dit was in het rapport dossiercontrole Sterker 2019 juist een verbeterpunt genoemd, omdat niet verondersteld mag worden dat deze informatie voor alle cliënten te begrijpen of te overzien is. Effect van het niet toesturen van de folder en/of mondeling informeren van cliënten is, dat cliënten zich niet goed kunnen voorbereiden op het keukentafelgesprek, niet weten dat ze iemand mogen laten aansluiten bij het gesprek (bijvoorbeeld de mantelzorger) of dat ze zich kunnen laten ondersteunen door een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit effect is in 2020 nog eens versterkt doordat als gevolg van de corona-maatregelen veel keukentafelgesprekken telefonisch hebben plaatsgevonden.

- De geconstateerde knelpunten rond de **onderzoeksverslagen** uit het rekenkameronderzoek 2019 en de dossiercontrole Sterker 2019 zijn nog niet opgelost. Zo wordt nog steeds niet van elk keukentafelgesprek een verslag gemaakt. Verder wordt weer gebruik gemaakt van verschillende formats en worden formats nog steeds niet altijd volledig ingevuld. Hierdoor ontvangen niet alle cliënten een verslag en niet alle cliënten die een verslag ontvangen, ontvangen een volledig verslag. De consequentie hiervan is dat de cliënt niet kan teruglezen wat er besproken is en daar niet op kan reageren. Voor de cliënt is het van belang de gemaakte afspraken zwart op wit te hebben, voor zich zelf, maar ook om de mogelijkheid te hebben om iemand in zijn omgeving te laten lezen wat er besproken is. Dit is belangrijk, omdat de gemeente bij de beslissing voor het toekennen of afwijzen van de gevraagde voorziening het advies van de consulent volgt en in de beschikking verwijst naar het onderzoeksverslag.

2. De informatievoorziening aan de raad voldoet niet aan het raadsbesluit en de toezeggingen door het college

In 2020 heeft de gemeenteraad voor wat betreft het verloop van het proces van melding tot (afwijzing van) zorg, enkele cijfers van het college ontvangen. Deze cijfers hadden betrekking op het 4^e kwartaal van 2019 en de eerste twee kwartalen van 2020. Op 24 november 2020 ontving de raad het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020, met daarin de cijfers over 2019.

Afgezet tegen de door de rekenkamer in 2019 gepresenteerde cijfers, het raadsbesluit naar aanleiding van het rekenkamerrapport en de toezegging van het college in de brief dd. 31 maart 2020, had de raad meer informatie vanuit het college mogen verwachten. Zo zijn de door het college toegezegde kwartaalrapportages van Sterker niet met de raad gedeeld. Datzelfde geldt voor het rapport dossiercontrole Sterker 2019. Ook rapporteerde het college niet aan de raad over de specifieke zaken waar hij in het raadsvoorstel om gevraagd had. Het effect hiervan is dat de raad onvoldoende (actueel) zicht heeft op de stand van zaken en ontwikkelingen rond het verloop van het proces van melding tot (afwijzing van) zorg.

3. Het verbetertraject vraagt meer sturing door het college en een steviger invulling van de controlerende rol door de raad.

In dit nazorgonderzoek heeft de rekenkamer de voortgang onderzocht van enkele onderdelen van het door de raad vastgestelde verbetertraject naar aanleiding van het rekenkameronderzoek Toegang tot de Wmo 2019. Voor deze onderdelen geldt dat er niet of nauwelijks invulling aan is gegeven is, danwel dat de verbeteringen nog niet het gewenste effect hebben. Het college geeft onvoldoende sturing aan het verbetertraject:

- Het door de raad gevraagde Plan van Aanpak met een uitwerking van het verbetertraject is door het college niet opgesteld. De portefeuillehouder heeft bij de behandeling van het raadsvoorstel aangegeven dit Plan van Aanpak niet nodig te vinden. De raad besloot op 4 maart 2020 echter conform voorstel en daarmee dat hij dit Plan van Aanpak wil ontvangen.

- Aan het besluit van de raad om twee keer per jaar voortgangsinformatie te ontvangen over de gezette stappen inzake het verbetertraject heeft het college beperkt invulling gegeven. De raad heeft alleen op 31 maart 2020 een brief van het college ontvangen met daarin een toelichting op de stand van zaken en ontwikkelingen van een aantal aanbevelingen uit het rekenkamerrapport 2019.
- De toezeggingen die door het college zijn gedaan in de informatiebrief dd. 31 maart 2020 zijn niet vastgelegd in het overzicht toezeggingen. De reden hiervoor is dat toezeggingen die één of meerdere keren per jaar moeten plaatsvinden (zoals voortgangsrapportages) niet worden opgenomen in het overzicht met toezeggingen.
- Verder is ambtelijk geen invulling gegeven aan de medio dit jaar gemaakte werkafspraken voor het nakomen van toezeggingen en de uitvoering van raadsbesluiten naar aanleiding van rekenkamerrapporten. Het daarin genoemde 'totaaloverzicht van toezeggingen en raadsbesluiten' met daaraan gekoppeld verantwoordelijke afdelingshoofden en een planning is niet opgesteld. Hierop is ook niet gemonitord.

Behalve dat het college te weinig stuurt op het verbetertraject, geeft de raad in het verbetertraject te weinig invulling aan zijn controlerende rol. Zo heeft de raad het college niet (zichtbaar) aangesproken toen hij het Plan van Aanpak, de voortgangsinformatie over de gezette stappen en gevraagde en toegezegde cijfers niet ontving.

Aanbevelingen

Aanbevelingen voor het verbeteren van de informatievoorziening aan inwoners:

1. Verzoek het college prioriteit te geven aan het op zo kort mogelijke termijn verbeteren van de informatievoorziening aan cliënten. Met het oog op het steeds kunnen waarborgen van de rechtszekerheid en gelijke behandeling van cliënten is dit van groot belang. Concreet bevelen wij de raad hiertoe het volgende aan:
 - a. Geef het college nogmaals opdracht de informatie op de gemeentelijke website te verbeteren. Vorig jaar hebben wij verwezen naar de websites van de (uitvoerende organisaties in [Apeldoorn](#), [Enschede](#), [Groningen](#), [Haarlem](#), [Leeuwarden](#), [Utrecht](#) en [Tilburg](#)), die laten zien dat de informatievoorziening op de website veel duidelijker kan.
 - b. Vraag het college nogmaals afspraken te maken met Sterker (en de organisatie die de Brede Basisteams Volwassenen gaat uitvoeren) over het oplossen van de knelpunten in het proces dat cliënten doorlopen, over tenminste:
 - Het altijd toesturen van de informatiefolder aan de cliënt.
 - Het hanteren van één format voor het onderzoeksverslag.
 - Het altijd opstellen van een onderzoeksverslag.
 - Het altijd delen van het onderzoeksverslag met de cliënt.
 - c. Vraag het college ook enkele keren per jaar steekproefsgewijs te (laten) controleren of dit gebeurt.

Aanbevelingen voor het verbeteren van de informatievoorziening aan de raad:

2. Concretiseer de afspraken met het college over welke cijfers rond de toegang tot de Wmo de raad periodiek inzicht wil hebben. Op basis van het raadsbesluit naar aanleiding van het rekenkamerrapport 2019 en de toezeggingen naar aanleiding daarvan door het college gaat het op dit moment om:
 - Kwartaalrapportages Sterker
 - Rapport dossiercontrole Sterker
 - Wensen van de raad uit het raadsvoorstel:
 - De redenen voor beëindiging van een indicatie.
 - De wijze waarop de overgang van jeugd naar volwassenen (18-23 jaar) verloopt.
 - Informatie over de aard en het aantal ingediende klachten bij de Sociaal Wijkteams (brede basisteams), de Stips en de gemeente en de afhandeling daarvan (gegrond versus ongegrond).
 - Uitschieters en de duur van wachttijden naast de gemiddelde wachttijd.
 - Relevante informatie uit de registratie van de Stips, gelijksoortig zoals opgenomen in bijlage 6 van het bijlagenboek van het Rekenkamerrapport³.
3. Vraag bij deze cijfers ook steeds een analyse van het college en laat die zo veel mogelijk aansluiten bij de rapportagemomenten in het kader van de P&C-cyclus.
4. Ga het gesprek met het college aan over de (meest opvallende) ontwikkelingen in de cijfers die wij hebben gepresenteerd bijlage 4 bij deze brief. In onze ogen zou het in dat gesprek in elk geval moeten gaan over:
 - De blijvend lage score van de gemeente Nijmegen op de vraag 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' in het cliëntervaringsonderzoek.
 - De afname van het aantal meldingen Wmo-nieuw (2019: 2.489 / 2020: 2.098).
 - De afname van het aantal cliënten dat wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (2018: 41% / 2019: 36%).
 - De ontwikkelingen rond de wachttijden tot het keukentafelgesprek*, in het bijzonder:
 - De afname van het aantal cliënten Wmo-klassiek dat langer dan 6 weken moet wachten op het keukentafelgesprek (2019: 55% / 2020: 34%).
 - Het gelijk blijven van het aantal cliënten Wmo-nieuw dat langer dan 6 weken moet wachten op een keukentafelgesprek (2019: 53% / 2020: 53%).
 - De toename van het aantal cliënten dat langer dan 15 weken moet wachten op het keukentafelgesprek (Wmo-klassiek: 2019: 4% / 2020: 7% en Wmo-nieuw: 2019: 8% / 2020: 23%).
 - De situatie dat de belangrijkste reden dat de wachttijd voor cliënten oploopt tot boven 4 weken, nog steeds 'wachttijst/werkdruk' is (2018: 84% / 2019: 89% / 2020: 81%).
 - De toename van schriftelijke onderzoeken bij Wmo-nieuw herindicaties (2019: 13% / 2020: 31%).

³ Voor de volledigheid: bij de informatiebrief dd. 31 maart 2020 zijn de gegevens over de Stips aangevuld met die voor de 2^e helft van 2019.

- De toename van het aantal aanmeldingen dat geannuleerd is (Wmo-klassiek: 2019: 1% / 2020: 6% en Wmo-nieuw: 2019: 2% / 2020: 7%).
 - De afname van het bieden van ondersteuning door het Sociaal Wijkteam (Wmo-klassiek: 2019: 23% / 2020: 18% en Wmo-nieuw: 2019: 14% / 2020: 11%).
5. Overweeg dit gesprek te voeren aan de hand van een vooraf door het college opgestelde analyse van die ontwikkelingen.

Aanbevelingen voor het bewaken van de voortgang van het verbetertraject

Organiseer als raad de controle op de uitvoering van het raadsbesluit en toezeggingen die in dat kader zijn en worden gedaan door het college. Zorg daarbij voor een goede basis, zodat de raad zijn controlerende rol kan uitvoeren. De rekenkamer geeft daarvoor de volgende (combinatie van) mogelijkheden in overweging:

- Vraag het college alsnog een Plan van Aanpak op te stellen voor het oplossen van de knelpunten in het proces rond de hulpvraag van cliënten en het vergroten van de aandacht voor het cliëntperspectief in dat proces;
- Ontwikkel samen met het college – breder dan voor de toegang tot de Wmo - een werkwijze waarbij het nakomen van raadsbesluiten en toezeggingen gewaarborgd is⁴. Zorg er daarbij voor dat ook toezeggingen die periodiek om actie vragen hierin een plek krijgen.
- Gebruik de verantwoording over de uitvoering van de aanbevelingen, toezeggingen en het raadsbesluit⁵ om de voortgang van het verbetertraject te bewaken.

⁴ Deze aanbeveling is niet alleen gebaseerd op dit nazorgonderzoek. Een van de rode draden uit het [rekenkamerrapport Frapper Toujours](#) naar aanleiding van 20 jaar rekenkameronderzoek was: 'er wordt te weinig gecontroleerd op het nakomen van afspraken'.

⁵ In de 'Werkwijze samenwerking rekenkamer Nijmegen en ambtelijke organisatie' is onder meer vastgelegd dat het college vanaf de jaarstukken 2020 jaarlijks in de jaarstukken verantwoording aflegt over de uitvoering van de aanbevelingen, toezeggingen en het raadsbesluit naar aanleiding van rekenkamerrapporten. Met deze afspraak wordt ondervangen dat de rekenkamer vanaf haar jaarverslag 2020 niet meer in haar jaarverslag rapporteert over de voortgang van verbetertrajecten naar aanleiding van aanbevelingen uit en toezeggingen en raadsbesluiten naar aanleiding van rekenkamerrapporten.

MOTIES NAAR AANLEIDING VAN NAZORGONDERZOEK 2021

Naar aanleiding van het nazorgonderzoek is geen raadsvoorstel opgesteld. Bij de behandeling van het rapport heeft de raad twee moties ingediend:

- Duidelijkheid in ieders belang!
- Duidelijke informatie over de toegang tot de Wmo.

De tekst van de moties is hierna opgenomen.

Motie: Duidelijkheid in ieders belang!

Constaterende, dat:

1. Per 1 juli 2020 (voor jeugd en gezin) en per 1 januari 2021 (voor volwassenen) de wijze van toegang tot de Wmo gaat veranderen.
2. De sociaal wijkteams per 1 juli 2020 en per 1 januari 2021 omgevormd zullen worden tot buurtteams.
3. Dit een andere werkwijze met zich mee brengt die tot gevolg zal hebben dat besluiten over de verdere de toegang tot de Wmo, in potentie minder transparant wordt.
4. Ook de keukentafelgesprekken als instrument van beoordelen van nut en noodzaak van verdere toegang tot de Wmo zullen verdwijnen.
5. De onderzoeken van de Rekenkamer over de toegang tot de Wmo aangeven dat er nogal wat schort aan de wijze waarop de verdere toegang tot de Wmo toe af gewezen wordt.

Overwegende, dat:

1. De omvorming naar de buurtteams, door hun gewijzigde werkwijze, namelijk veel meer zelf de lichtere hulpverlening ter hand nemen, deze transparantie niet ten goede zal komen.
2. Voor betrokken burgers deze transparantie van het grootste belang is.
3. Door de werkwijze van de buurtteams de rol van hulpverlener, beoordelaar verdere toegang tot de Wmo en budgetbewaker op een hand zitten. Dit de benodigde transparantie zal bemoeilijken.

Roept het college op:

1. Er zorg voor te dragen en op toe te zien dat toewijzing of afwijzing van verdere toegang tot de Wmo, op een transparante, controleerbare en uniforme wijze zal verlopen.
2. Er zorg voor te dragen en op toe te zien dat de besluiten over de verdere toegang tot de Wmo op een heldere wijze schriftelijk en separaat van het ingezette hulpverleningstraject aan betrokkenen overgebracht worden. Zodoende kan elke betrokkene die het niet eens is met een eventueel besluit steeds beschikken over een besluit dat de mogelijkheid biedt bezwaar te maken of in beroep te gaan.

Besluit 9 juni 2021: beslispunt 1 aanvaard, beslispunt 2 verworpen.

Motie: Duidelijke informatie over toegang tot de Wmo

Constaterende dat:

1. Volgens de Rekenkamer het college haar toezeggingen na het eerste onderzoek van de Rekenkamer over de toegankelijkheid van de Wmo onvoldoende is nagekomen.
2. De Rekenkamer opnieuw vaststelt dat de informatievoorziening aan de inwoners van Nijmegen over de toegang tot de Wmo nog steeds onvoldoende is verbeterd. Cliënten ontvangen niet allemaal de informatiefolder met daarin hun rechten en plichten en informatie over het verloop van het proces en krijgen ook niet allemaal een verslag van het keukentafelgesprek.
3. Uit de brief van het college 'Dossiercontrole 2020 Sociale Wijkteams' d.d. 25 mei 2021 aan de raad opnieuw blijkt dat er regelmatig geen onderzoeksverslag in het dossier zit en ook niet duidelijk is of dit verslag altijd met de cliënt is gedeeld.
4. Het college het toegezegde plan van aanpak niet heeft opgesteld omdat de ambtenaren door de coronacrisis en de voorbereiding van de nieuwe brede basisteams, daar niet aan zijn toegekomen.
5. Het college in de gespreksronde heeft toegezegd de raad voor de zomer te informeren over welke actiepunten men alsnog heeft opgepakt maar nu geen plan van aanpak wil opstellen om iets waarvan ze afscheid gaan nemen op de valreep nog te verbeteren.

Overwegende dat:

6. Rechtszekerheid, gelijke behandeling van cliënten en een goede toegang tot de voorzieningen van de Wmo voor Nijmegenaren gewaarborgd moet zijn, juist tijdens en na de coronacrisis.
7. Cliënten altijd recht hebben op goede informatie over hun rechten en plichten in het bijzonder op het onderzoeksverslag en daar niet pragmatisch mee kan worden omgegaan. Zeker niet in deze voor veel cliënten spannende overgangsperiode.
8. De komende maanden de transitie van de Sociale wijkteams naar de buurtteams zal plaatsvinden met een opbouw van een nieuwe organisatie en wisseling van personeel. Dit geeft onrust en zorgen bij cliënten. Er is juist nu een grote behoefte aan duidelijkheid en informatie bij cliënten over hun rechten en plichten.
9. Nieuwe cliënten door het afbouwen van de Sociale Wijkteams en het opbouwen van de buurtteams, niet tussen de wal en het schip mogen vallen bij het verkrijgen van goede zorg.

Verzoekt het college:

1. In overleg met de sociaal wijkteams en de toekomstige buurtteams ervoor te zorgen dat huidige en nieuwe cliënten heldere informatie krijgen over hun rechten en plichten op grond van de Wmo inclusief de verstrekking van het onderzoeksverslag.
2. De raad hierover voor 1 september 2021 te informeren.

Besluit 9 juni 2021: motie aanvaard.

BRIEF COLLEGE MET REACTIE OP MOTIE 'DUIDELIJKE INFORMATIE OVER DE TOEGANG TOT DE WMO'

Op 31 augustus 2021 stuurde het college een [brief](#) aan de raad waarin wordt toegelicht op welke wijze invulling gegeven is en wordt aan besispunt 1 uit de motie 'Duidelijke informatie over de toegang tot de Wmo' (zie hiervoor). Hieronder hebben wij voor dit nazorgonderzoek relevante citaten uit de brief opgenomen.

Toegelicht is dat:

"Met de vorming van de buurtteams en aparte teams voor klassieke Wmo en ouderenadviseurs meer ingangen [ontstaan] dan we hadden. Daarom is het van belang om te zorgen voor gezamenlijke en afgestemde communicatie voor inwoners".

Daarvoor wordt onder meer gewerkt aan een 'koepelwebsite', zo staat in de brief:

"Het is de bedoeling dat de koepelwebsite komend najaar online komt. De website leidt inwoners die de weg (nog) niet kennen primair via vraag-/leefgebieden (zoals geldzorgen, wonen, etc.) naar de juiste plek of ingang. Op de website zullen van iedere ingang mailadres(sen), telefoonnummer en een link naar de eigen website staan. Naast de koepelcommunicatie behoudt of ontwikkelt iedere organisatie de eigen huisstijl en communicatiekanalen. Zo blijven de diverse ingangen rechtstreeks bereikbaar".

Over de inhoud van de koepelwebsite vervolgt de brief:

"Behalve de toeleiding aan de hand van vraaggebieden zal de website de informatie bevatten waar de Rekenkamer in haar nazorgonderzoek aandacht voor vroeg:

- Een algemene toelichting op de Wmo, Sociaal Wijkteams (Buurtteams) en Stips;
- Een overzicht van (veel gestelde) hulpvragen en voorzieningen;
- Hoe en waar een hulpvraag gemeld kan worden;
- Hoe het proces verloopt nadat een hulpvraag is gemeld;
- Hoe er om wordt gegaan met de privacy van een cliënt;
- Hoe een cliënt zich kan voorbereiden op een keukentafelgesprek;
- Dat de mantelzorger van de cliënt bij het keukentafelgesprek aanwezig mag zijn;
- Dat een cliënt gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner;
- Dat een cliënt het recht heeft op het indienen van een persoonlijk plan;
- Dat een cliënt een verslag krijgt van het keukentafelgesprek;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij ontevreden is of klachten heeft;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij het niet eens is met een genomen beslissing.

Op deze manier krijgen inwoners informatie over de rechten en plichten die van toepassing zijn op de Wmo en jeugdhulp. Met dien verstande dat een verslag van een keukentafelgesprek niet nodig is als blijkt dat het buurtteam of de ouderenadviseur de ondersteuning of begeleiding zelf kan bieden. Het buurtteam stelt in dat geval samen met de inwoner een begeleidingsplan op. Conform het programma van eisen voor de Brede basisteams Volwassenen zijn daarnaast de Buurtteams Volwassenen verantwoordelijk voor het informeren van inwoners over de rechten en plichten in het kader van de Wmo".

De brief sluit af met een toelichting op informatie die sinds 1 juli 2021 is toegevoegd aan de gemeentelijke website en de opmerking dat: "De informatie over de Wmo (en Jeugdhulp) op de gemeentelijke website vanaf 1 januari 2022 beperkt [zal] zijn tot de gemeentelijke diensten (Wmo-klassiek en minimaregelingen bijv.) met een duidelijke doorverwijzing naar 'Vraaghulp Nijmegen'".

BIJLAGE 7 NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO 2025: AANPAK EN VERLOOP VAN HET ONDERZOEK

In deze bijlage zijn de aanleiding, aanpak en het verloop van het onderzoek toegelicht.

Tijdens het hele onderzoek is er op gezette momenten contact geweest met betrokken ambtenaren (in het bijzonder de achtereenvolgende ambtelijke contactpersonen (vier) voor dit onderzoek) en de klankbordgroep uit de gemeenteraad over de stand van zaken, de planning en de bevindingen op hoofdlijnen op dat moment.

Bij de uitvoering van het nazorgonderzoek is de Rekenkamer ondersteund door onderzoekers van ZorgfocuZ. De Rekenkamer is over juridische aspecten geadviseerd vanuit ProFacto. De infographics en figuren in het rapport zijn opgesteld door een grafisch ontwerper van Gloedcommunicatie.

Aanleiding voor het nazorgonderzoek

In 2019 heeft de Rekenkamer onderzoek vanuit cliëntperspectief gedaan naar de toegang tot de Wmo. Het betrof een onderzoek in vervolg op het rapport 'Sturen op zorg'¹ waaruit bleek dat er nog veel witte vlekken waren op het gebied van zorg en welzijn in Nijmegen. In 2019 onderzocht de Rekenkamer of het proces van melding tot en met besluit in de praktijk loopt zoals op grond van de wet en het gemeentelijk beleid zou moeten.

In 2020 besloten wij de komende jaren enkele nazorgonderzoeken te doen. Doel daarvan is om de raad inzicht te geven in de voortgang van het verbetertraject en hem waar nodig aanbevelingen te geven. Wij hebben hiervoor gekozen, omdat het belang van een goede toegang voor inwoners groot is. Bovendien is het financieel belang groot. De uitgaven voor welzijn, wijkontwikkeling en zorg bedragen circa 30% van de totale gemeentelijke uitgaven².

In februari 2021 rapporteerde de Rekenkamer de bevindingen uit het eerste nazorgonderzoek³. De focus lag daarin op de informatievoorziening aan inwoners en de gemeenteraad. Het tweede nazorgonderzoek stond gepland voor 2023. Door gebreken in de informatiehuishouding bij de gemeente konden wij uiteindelijk pas in het najaar van 2024 starten met dit nazorgonderzoek⁴. Wij besloten toen het 2e nazorgonderzoek (verder: nazorgonderzoek 2025) te focussen op 65-plussers en de toegangspoorten waarmee zij het meest te maken hebben: de Wmo-consulenten van de gemeente, Sterker en de Buurtteams Volwassenen.

Doel van het nazorgonderzoek

Sinds het rekenkameronderzoek uit 2019 is er veel veranderd in de organisatie van de toegang tot de Wmo. In plaats van de Sociaal Wijkteams zijn er nu de Buurtteams Jeugd en Gezin, de Buurtteams Volwassenen, de ouderenadviseurs en de Financieel experts in de wijk. De toegang tot Wmo-klassiek* is daarnaast weer ondergebracht bij de gemeente. In het nazorgonderzoek 2025 onderzocht de Rekenkamer in hoeverre deze aanpassingen in de structuur hebben geleid tot een verbetering van de toegang tot de Wmo voor cliënten.

¹ Sturen op zorg (2017): [Hoofdrapport](#) en [Biilagenboek](#)

² Hierbij gaat het om het totale bedrag voor het programma Welzijn, wijkontwikkeling en zorg uit de [begroting 2025](#). Wij zijn niet nagegaan welk bedrag specifiek voor het organiseren van de toegang tot de Wmo begroot is.

³ De rapportages naar aanleiding van deze onderzoeken zijn te vinden via onderstaande links:

- [Hoofdrapport](#) Toegang tot de Wmo vanuit cliëntperspectief 2019
- [Biilagenboek](#) Toegang tot de Wmo vanuit cliëntperspectief 2019
- [Rapport nazorgonderzoek](#) Toegang tot de Wmo vanuit cliëntperspectief 2021

⁴ Voor een uitgebreidere toelichting op de lange aanloop voor dit nazorgonderzoek, verwijzen wij naar onze jaarverslagen over [2023](#) en [2024](#).

Aanpak en verloop van het nazorgonderzoek

In het nazorgonderzoek 2025 hebben wij de volgende onderzoeksmethoden gebruikt:

- Verzamelen van cliëntervaringen
- Bestuderen van (beleids)stukken en de gemeentelijke website
- Verzamelen en op hoofdlijnen analyseren van cijfers

Wij lichten de onderzoeksmethode hierna toe.

Verzamelen van cliëntervaringen

Eind 2024 informeerden wij de raad en de toegangspoorten waarmee 65-plussers het meest te maken hebben met een brief over de aanpak van het nazorgonderzoek 2025. In de tweede helft van januari 2025 bespraken wij de aanpak, en wat wij daarbij van de toegangspoorten⁵ nodig hadden, in een persoonlijk gesprek per toegangspoort. Na afloop van die gesprekken deelden wij een handleiding voor het werven van de cliënten en de AGV⁶-proof aanlevering van hun gegevens. met de drie contactpersonen van de toegangspoorten.

Wij hebben cliëntervaringen verzameld door cliënten te volgen én cliënten te interviewen. Verder analyseerden wij verslagen van keukentafelgesprekken*. Hierna lichten wij toe hoe de aanpak eruitzag. Daarna beschrijven wij hoe dit in de praktijk is verlopen.

- Volgen van cliënten:
Bij deze methode volgde een onderzoeker van ZorgfocuZ een cliënt vanaf het moment dat deze zich had gemeld met een hulpvraag tot en met het moment dat deze het verslag van het keukentafelgesprek had ontvangen. Op deze manier hebben wij inzicht gekregen in wat er daadwerkelijk gebeurt. De kracht van deze methode is dat *real-time* informatie wordt verzameld. Het volgen van cliënten hield concreet in dat een onderzoeker van ZorgfocuZ:
 - Telefonisch contact had met de cliënt na het eerste contact van de cliënt met het aanmeldpunt.
 - Aanwezig was bij het keukentafelgesprek met de cliënt (en eventueel zijn mantelzorger / de cliëntondersteuner).
 - Telefonisch contact had met de cliënt nadat deze het verslag van het keukentafelgesprek had ontvangen.
- Interviewen van cliënten
Onderzoekers van ZorgfocuZ gingen telefonisch in gesprek met cliënten waarvan de hulpvraag in het laatste kwartaal van 2024 was afgerond. In het gesprek is het verloop van het proces doorgenomen en gevraagd wat de cliënt hiervan vond.

⁵ Voor de leesbaarheid duiden wij de toegangspoorten die in het nazorgonderzoek centraal staan (gemeente (Wmo-consulenten), Buurteams Volwassenen en Sterker Sociaal Werk) vanaf hier aan met de toegangspoorten.

⁶ AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming

- Analyseren van geanonimiseerde verslagen van keukentafelgesprekken
Drie onderzoekers van ZorgfocuZ en de leden en secretaris van de Rekenkamer hebben verslagen van keukentafelgesprekken geanalyseerd. Aan de hand van de aan een verslag te stellen eisen is nagegaan of de verslagen compleet waren. Wij keken ook naar de kwaliteit en leesbaarheid van het verslag en wat uit het verslag was af te leiden over het verloop van het proces (zoals wachttijden, aanwezigheid van een cliëntondersteuner). Wij vroegen de toegangspoorten om verslagen aan te leveren uit het derde of vierde kwartaal van 2024 of de eerste weken van 2025.

Uiteraard hebben wij alleen cliënten gevolgd en geïnterviewd die daarvoor toestemming hebben gegeven. Daarnaast waren alle verslagen die wij hebben geanalyseerd geanonimiseerd voordat deze met ons zijn gedeeld.

Het verzamelen van cliëntervaringen is een fase waarin wij sterk afhankelijk zijn geweest van de toegangspoorten. Dat geldt met name voor het vinden van cliënten die mee wilden werken aan het onderzoek, en specifiek voor de cliënten die gevolgd zouden worden terwijl zij wachtten op het keukentafelgesprek. Beide hebben in belangrijke mate de lange doorlooptijd van dit nazorgonderzoek bepaald. Daarnaast speelde een rol dat cliënten moeilijk bereikbaar bleken. Wij hebben hiervoor met de onderzoekers van ZorgfocuZ afgesproken dat na vijf contactpogingen, waarbij minimaal twee keer de voicemail zou worden ingesproken, niet langer geprobeerd zou worden de cliënt te bereiken.

In onze aanpak was voorzien om van elke toegangspoort 15 cliënten te volgen, 15 cliënten te interviewen en 20 verslagen van keukentafelgesprekken te analyseren. De ervaring uit eerdere onderzoeken leerde dat dit (ruim) voldoende zou moeten zijn voor het krijgen van inzicht in de gang van zaken in de praktijk.

Toen wij ruim zes weken na het bespreken van de aanpak en het delen van de handleiding met de toegangspoorten nog geen namen van cliënten hadden ontvangen en ook nog geen verslagen van keukentafelgesprekken, hebben wij opnieuw contact gezocht met de toegangspoorten. Ook de gemeentelijke accountmanagers van de toegangspoorten deden dit. De reactie was dat de aanpak helder was en het ook duidelijk was wat van hen verwacht werd. Snel daarna ontvingen wij de eerste namen en verslagen van keukentafelgesprekken. Om het 'veldwerk' voor dit nazorgonderzoek vóór de zomerperiode te kunnen afronden, hadden wij medio mei als deadline gesteld voor het aanleveren van cliënten. We hebben die deadline een aantal keren moeten verlengen, omdat het bij de Buurtteams en Sterker lastig bleek voldoende cliënten bereid te vinden die mee wilden werken. Toen begin mei duidelijk werd dat het bij de Buurtteams niet leek te lukken cliënten te vinden die gevolgd wilden worden, hebben we hen gevraagd daarvoor in de plaats vijf extra cliënten te vinden die geïnterviewd wilden worden (in totaal dus tien). Wij hebben hierbij gevraagd naar cliënten waarvan het proces in het eerste kwartaal van 2025 was afgerond.

In de volgende tabel staat het verloop van de aanlevering van cliënten, en de uiteindelijk gerealiseerde interviews en volgtrajecten. Op de realisatie geven we onder de tabel een toelichting.

	Beoogd	Aangeleverd	Gerealiseerd
Interviews	20	18	12
Wmo-consulenten <i>Aanlevering: 1^e cliënt op 26 maart, laatste op 4 april</i>	5	5	4
Buurtteams Volwassenen <i>Aanlevering: 1^e cliënt op 6 maart, laatste op 10 juni</i>	10	10	7
Sterker Ouderenadvies <i>Aanlevering: 1^e cliënt op 2 april, laatste op 10 april.</i>	5	3	1
Volgtrajecten	10	11	9
Wmo-consulenten <i>Aanlevering: 1^e cliënt op 19 maart, laatste op 8 april.</i>	5	5	5
Buurtteams Volwassenen <i>Het is niet gelukt cliënten te vinden die gevolgd wilden worden.</i>	0	0	0
Sterker Ouderenadvies <i>Aanlevering: 1^e cliënt op 19 maart, laatste op 28 april, vervangende cliënten door uitval aangeleverd op 18 juli.</i>	5	6	4
Gespreksverslagen	60	60	59
Wmo-consulenten	20	20	20
Buurtteams Volwassenen	20	20	20
Sterker Ouderenadvies	20	20	19

Zoals in bovenstaande tabel te zien is, zijn niet alle cliënten geïnterviewd of gevolgd. De redenen daarvoor zijn:

- Geen 20 maar 12 cliënten geïnterviewd:
 - Er zijn 2 cliënten minder aangeleverd door Sterker.
 - Het is niet gelukt contact te leggen met 1 cliënt van de Wmo-consulenten en 3 cliënten van de Buurtteams.
 - 2 cliënten van Sterker bleken bij het telefonisch contact niet in staat deel te nemen.

- Geen 10 maar 9 cliënten volledig gevolgd:
 - 2 cliënten van Sterker hebben zich afgemeld.
Een van deze afmeldingen kwam medio juli, nadat wij hadden nagevraagd of het klopte dat er nog geen keukentafelgesprek gepland was⁷. Sterker is daarna op zoek gegaan naar een nieuwe cliënt om te volgen. Wij hebben daarop aangegeven dat dit alleen mogelijk was als het keukentafelgesprek met deze cliënt nog in augustus zou plaatsvinden. Dat is niet gelukt. Een tweede afmelding volgde nadat de begeleider aangaf dat deelname aan het onderzoek voor de cliënt niet langer wenselijk was.
 - Onderzoekers waren niet aanwezig bij 1 keukentafelgesprek van een Wmo-consulent en bij 2 keukentafelgesprekken van Sterker.
De redenen hiervoor varieerden. In één geval was ZorgfocuZ niet geïnformeerd over de datum voor het keukentafelgesprek. In een ander geval werd de datum voor het keukentafelgesprek één dag van tevoren doorgegeven. De onderzoekers zagen dit te laat om nog te kunnen aansluiten. In het derde geval was sprake van overmacht: de onderzoeker was door files te laat om bij het keukentafelgesprek te kunnen aansluiten. De onderzoekers hebben deze drie cliënten en de betrokken consulenten na afloop van het keukentafelgesprek nog wel gesproken.

Het verzamelen van cliëntervaringen betreft kwalitatief onderzoek. Hierbij is het uitgangspunt niet representativiteit, maar het voeren van zoveel gesprekken dat extra gesprekken geen nieuwe inzichten meer opleveren. Omdat het in dit nazorgonderzoek gaat om een afgebakend proces (de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo) en niet om het ophalen van een breed beeld over zorg en welzijn, kon volstaan worden met een relatief beperkt aantal gesprekken met cliënten. Het uiteindelijk gevoerde aantal gesprekken bleek voldoende voor het beeld over het verloop van het proces in de praktijk. Daar komt bij dat de gesprekken niet de enige bron zijn geweest waarop de Rekenkamer haar uiteindelijke oordeel heeft gebaseerd. Er zijn ook 59 verslagen van keukentafelgesprekken geanalyseerd, (beleids)stukken bestudeerd en cijfers geanalyseerd.

Bestuderen (beleids)stukken en website

Door het bestuderen van (beleids)stukken hebben wij een beeld gekregen van de wijze waarop de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo is georganiseerd. We hebben stukken bestudeerd met betrekking tot de inrichting van de toegang tot de Wmo en de (uitvoering van de) opdrachten aan en aanvullende afspraken met de organisaties die de toegang tot de Wmo voor de gemeente Nijmegen uitvoeren. We keken daarbij vooral naar de toegangspoorten waar 65-plussers het meest mee te maken hebben. Ook bekeken wij welke periodieke voortgangs- en verantwoordingsinformatie het college met de raad heeft gedeeld.

⁷ Uitgangspunt van volgtrajecten is na te gaan hoe het proces in de praktijk verloopt. Om die reden doen wij in principe geen navraag naar het verloop van het proces. Met het oog op de doorlooptijd van het onderzoek hebben wij in juli wel bij Sterker navraag gedaan over keukentafelgesprekken voor cliënten die eind maart, begin april waren aangeleverd, maar waarvoor de onderzoekers nog niet geïnformeerd waren over de datum van een keukentafelgesprek.

Verder bekeken wij welke informatie over de toegang tot de Wmo op www.nijmegen.nl en www.vraaghulpnijmegen.nl staat en wij vergeleken die informatie met de bevindingen uit eerdere onderzoeken, de besluiten van de raad en de toezeggingen van het college naar aanleiding daarvan.

Verzamelen en op hoofdlijnen analyseren van cijfers

Wij hebben cijfers verzameld uit het dashboard sociaal domein, de cliëntervaringsonderzoeken, de verantwoordingsdocumenten van de Buurteams Volwassenen en Sterker, maar ook uit de periodieke voortgangs- en verantwoordingsrapportages van het college aan de raad. Het gaat hierbij zowel om cijfers over aantallen meldingen, afgegeven indicaties, als om ervaringen van cliënten. Wij hebben deze cijfers op hoofdlijnen geanalyseerd, en daarmee onder meer ontwikkelingen in de tijd in beeld gebracht.

Rapportage

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek is een rapport opgesteld. Zoals te doen gebruikelijk hebben wij daartoe de bevindingen afgezet tegen het toetsingskader (bijlage 8) en gekeken in hoeverre sprake is van verbeteringen ten opzichte van de eerder uitgevoerde onderzoeken.

In een bijlagenboek zijn achtergrondinformatie, de bevindingen uit het onderzoek en de onderzoeksverantwoording opgenomen. Een deel van de informatie in de bijlagen is voorgelegd voor een toets op de feiten. Het gaat daarbij concreet om bijlage 1 (de organisatie van de toegang tot de Wmo) en een deel van bijlage 2 (verloop van het proces zoals cliënten dat zouden moeten doorlopen). Daarnaast hebben wij op basis van de cijferbijlage uit het nazorgonderzoek 2021⁸ een overzicht gemaakt van de huidige beschikbaarheid van die cijfers. Deze hebben wij ook ter toetsing voorgelegd, zodat wij bij het opstellen van bijlage 4 (cijfers) zekerheid hadden over welke cijfers nog steeds en welke (zo) niet meer beschikbaar zijn. Voor de overige bijlagen was een toets op de feiten niet nodig. De feitelijke onjuistheden waar de organisatie ons op gewezen heeft, hebben wij verwerkt.

Wij hebben het college in de gelegenheid gesteld te reageren op de conclusies en aanbevelingen. Het college heeft hiervan gebruik gemaakt. De reactie van het college staat in het hoofdrapport en is door ons voorzien van een nawoord. Het rapport is daarop aan de raad aangeboden en daarmee openbaar gemaakt. Op dat moment hebben wij het rapport ook breder gedeeld met betrokkenen en belangstellenden.

⁸ Het eerste nazorgonderzoek werd uitgevoerd in het najaar van 2020; de rapportage werd in februari 2021 aan de gemeenteraad aangeboden. Waar wij verwijzen naar het eerste nazorgonderzoek noemen wij deze voor de leesbaarheid nazorgonderzoek 2021.

Gelijktijdig met het rapport is het bijbehorende raadsvoorstel aan de raad gestuurd. Een concept van dit voorstel is besproken met de klankbordgroep uit de raad. Na dat gesprek hebben wij één aanpassing in het voorstel gedaan.

BIJLAGE 8 NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO 2025: TOETSINGSKADER

In deze bijlage staan de eisen die aan de toegang tot de Wmo gesteld worden. Het gaat om eisen die voortvloeien uit wet- en regelgeving, beleid en algemeen geaccepteerde spelregels. Het toetsingskader is gebruikt bij het beoordelen van de invulling van de toegang tot Wmo-voorzieningen in de praktijk.



Het toetsingskader is geordend naar de stappen die een cliënt doorloopt en wordt voorafgegaan door een aantal algemene normen:

- | | |
|--|--------|
| • Melding | blz. 1 |
| • Uitnodiging (voor het keukentafelgesprek*) | blz. 2 |
| • Onderzoek (keukentafelgesprek) | blz. 3 |
| • Verslag | blz. 6 |
| • Aanvraag | blz. 7 |
| • Beschikking | blz. 8 |

Per stap is achtereenvolgens steeds opgenomen:

- Algemene normen van behoorlijk overheidshandelen
Onder de algemene normen van behoorlijk overheidshandelen zijn de meer ongeschreven regels opgenomen waaraan de toegang moet voldoen. Deze algemene normen zijn afgeleid uit de Algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Het gaat dan bijvoorbeeld om 'De informatie die de cliënt ontvangt is niet tegenstrijdig'. Deze normen zijn niet uitputtend te operationaliseren en zijn daarom in meer algemene bewoordingen opgesteld.

- Wettelijke normen / Spelregels Wmo 2015

Voor de wettelijke normen in dit toetsingskader is gebruik gemaakt van verschillende rechtsbronnen. De belangrijkste daarvan zijn de Wmo 2015 zelf en de bijbehorende Memorie van toelichting. Ook staan onder deze kop normen die volgen uit jurisprudentie en de 'Spelregels Wmo 2015' van de ANBO - PCOB¹. Deze spelregels worden onder meer door de VNG gebruikt in de opleidingen voor Wmo-consulenten.

- Gemeentelijke normen

De gemeentelijke normen in dit toetsingskader volgen concreet uit:

- Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp gemeente Nijmegen 2024 (die geldt vanaf 1 januari 2025; ten opzichte van de daarvoor geldende verordening zijn er geen wijzigingen op de punten die in dit toetsingskader staan).
- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2024 en 2025. De beleidsregels vormen samen met de Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp gemeente Nijmegen 2024 het afwegingskader voor de toekenning van maatwerkvoorzieningen.

In deze documenten heeft de gemeente in aanvulling op de wettelijke normen accenten gelegd voor de toegang tot Wmo-voorzieningen.

¹ ANBO – PCOB is sinds 1 januari 2024 de fusievereniging van ANBO (Algemene Nederlandse Ouderenbond) en PCOB (Protestants Christelijke Ouderenbond).



Melding

Uitnodiging

Onderzoek

Verslag

Aanvraag

Beschikking

MELDING

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- Het is voor de cliënt duidelijk waar men zich moet melden met een hulpvraag.
- De toegang is goed bereikbaar (fysiek en telefonisch).
- De toegang is laagdrempelig.
- Na aanmelding is het voor de cliënt helder hoe het proces voor het behandelen van de hulpvraag eruit ziet.
- Het aanspreekpunt (consulenten) is goed bereikbaar en geeft voldoende ruimte voor vragen.
- De informatie die door de gemeente wordt verstrekt gedurende het gehele traject is niet tegenstrijdig.
- Voor cliënten is de route voor de aanvraag van een voorziening zo efficiënt mogelijk ingericht.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- Een hulpvraag kan door of namens een cliënt vormvrij bij het college worden gemeld.
- Het college brengt de cliënt op de hoogte van de mogelijkheid om binnen zeven dagen na de melding schriftelijk een persoonlijk plan te overhandigen, waarin hij/zij/hen (verder: hij) zijn hulpvraag beschrijft en onder andere wat hij daar zelf, met behulp van mantelzorg en zijn sociale netwerk in kan betekenen en aan te geven welke ondersteuning volgens hem nodig is.
- Het college wijst de cliënt en zijn mantelzorger voor het onderzoek op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.
- In spoedeisende gevallen verstrekt het college na de melding onverwijld een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek.
- De gemeente mag na de melding de cliënt niet doorverwijzen naar een algemene voorziening* zonder onderzoek op grond van de Wmo.
- Wanneer de client een verzoek doet voor een algemene voorziening, mag de gemeente geen onderzoek naar persoonlijke omstandigheden doen (de algemene voorziening is standaard voor iedereen die tot een bepaalde groep hoort).

Gemeentelijke normen

- Het college bevestigt de ontvangst van een melding binnen een week.
- Binnen de gemeente Nijmegen zijn er verschillende toegangspoorten waar de inwoner zijn of haar hulpvraag kan stellen:
 - *Wmo consulenten (gemeente):* indicatiestelling en onderzoek voor hulp bij het huishouden, vervoer, hulpmiddelen en woningaanpassing)

- *Buurtteams Volwassenen*: ondersteuning en begeleiding, in de vorm van een algemene voorziening, zonder indicatie. In eerste instantie kortdurend, wanneer nodig kan worden opgeschaald. Consultatie kan worden ingeschakeld via door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieders of huisartsen. Dit is een voorliggende voorziening.
- *Ouderenadviseurs*: coördinerende rol voor ouderen bij ondersteuning bij ouderdomsklachten. De ouderenadviseurs kunnen in overleg met Buurtteams Volwassenen en Wmo-consulenten toeleiden naar maatwerkvoorzieningen.



UITNODIGING (VOOR HET KEUKENTAFELGESPREK)

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- De uitnodiging is begrijpelijk voor de cliënt.
- Na de uitnodiging is het voor de cliënt duidelijk wat men kan verwachten tijdens het keukentafelgesprek.
- Aan de hand van de uitnodiging kan de cliënt zich voorbereiden op het keukentafelgesprek.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

Geen wettelijke normen

Gemeentelijke normen

- De gemeente nodigt de cliënt na een melding uit voor een keukentafelgesprek.
- Het college informeert de cliënt over de gang van zaken bij het gesprek, diens rechten en plichten en de vervolgprocedure.
- De uitnodiging wordt schriftelijk gedaan (per brief of email) en bevat de volgende onderdelen:
 - De organisatie respectievelijk persoon waarmee het keukentafelgesprek zal plaatsvinden;
 - De datum en het tijdstip waarop het keukentafelgesprek zal plaatsvinden;
 - De wijze waarop de cliënt het keukentafelgesprek zo nodig kan verzetten;
 - De onderwerpen die tijdens het keukentafelgesprek aan de orde komen.



Melding

Uitnodiging

Onderzoek

Verslag

Aanvraag

Beschikking

HET ONDERZOEK (KEUKENTAFELGESPREK)

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- De gemeente is transparant, objectief en onbevooroordeeld bij het behandelen van een hulpvraag.
- Het onderzoek dient objectief plaats te vinden en mag niet tot een impliciet of expliciet vooropgezette uitkomst leiden.
- Tijdens het onderzoek wordt de cliënt fatsoenlijk behandeld. De consulent heeft een hulpvaardige houding.
- Wanneer besloten wordt om het keukentafelgesprek niet thuis bij de cliënt te voeren, is de gemeente transparant over dit besluit en deze keuze.
- Tijdens het keukentafelgesprek worden er nog geen toezeggingen gedaan over de toekenning van voorzieningen, tenzij de gespreksvoerder volledig mandaat heeft om een voorziening toe te kennen.
- Er is de mogelijkheid gedurende het keukentafelgesprek vragen te stellen door de cliënt.
- De informatie die gedurende het keukentafelgesprek wordt verteld, is begrijpelijk voor de cliënt.
- Tijdens het keukentafelgesprek geeft degene die namens de gemeente het gesprek voert aan de cliënt duidelijke en begrijpelijke informatie over de status van het onderzoek en de vervolgpprocedure, waaronder wanneer de cliënt het onderzoeksverslag ontvangt en op welke wijze hij hierop kan reageren.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- De Wmo 2015 legt de nadruk op eigen kracht, zelf- en samenredzaamheid. Mensen komen zelf of met hulp van hun omgeving tot oplossingen. Op basis van deze oplossingen wordt bepaald op welke punten aanvullende ondersteuning nodig is.
- Wanneer een melding van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning binnenkomt bij de gemeente, dient telkens een zorgvuldig onderzoek uitgevoerd te worden binnen zes weken na de melding, in samenspraak met de cliënt en waar mogelijk met zijn mantelzorger of wettelijk vertegenwoordiger:
 - Om de hulpvraag van de cliënt, zijn behoeften, persoonskenmerken, voorkeuren en eigen mogelijkheden helder te krijgen.

- Om te achterhalen wat de cliënt op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van zijn sociaal netwerk dan wel door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten kan doen om zijn zelfredzaamheid en participatie te verbeteren.
- Om te bepalen of zo nodig met gebruikmaking van een algemene voorziening kan worden volstaan of dat een maatwerkvoorziening* nodig is, en of sprake is van een voorliggende voorziening die niet onder de reikwijdte van de Wmo 2015 valt.
- Om te bepalen wat de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt zijn.
- Met een procedure die goed wordt uitgevoerd, zal telkens de hulpvraag goed in beeld komen alsmede de eigen mogelijkheden, waardoor een beslissing genomen kan worden welke ondersteuning nodig is.
- Indien de gemeente de vereiste deskundigheid niet bezit, wint deze advies in bij ter zake deskundigen.
- In het onderzoek komt aan de orde in hoeverre de medische aandoening gevolgen heeft voor de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.
- Indien en voor zover een algemene voorziening aan de orde komt, informeert de gemeente de cliënt of deze een eigen bijdrage verschuldigd is en of er mogelijkheden zijn voor financiële tegemoetkoming. De gemeente moet onderzoeken of een algemene voorziening voor een specifieke client financieel haalbaar is (wanneer zij een signaal heeft vanuit de client).
- Indien en voor zover de aanvraag van een maatwerkvoorziening op grond van de Wmo aan de orde komt, informeert de gemeente de cliënt in begrijpelijke woorden over de mogelijkheid de maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb¹ te verstrekken en de gevolgen van die keuze.
- Indien en voor zover de aanvraag van een maatwerkvoorziening of pgb op grond van de Wmo aan de orde komt informeert de gemeente de cliënt welke eigen bijdrage hij verschuldigd is (maximaal 21 euro per maand).
- Indien tijdens het keukentafelgesprek een maatwerkvoorziening aan de orde komt, gaat de gemeente mogelijke onbedoelde neveneffecten na en informeert de cliënt hier tijdig over.
- De gemeente vraagt gegevens en bescheiden op die voor het onderzoek op grond van de Wmo relevant zijn en waarover de cliënt redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.
- De gemeente mag slechts die persoonsgegevens van de cliënt verwerken die noodzakelijk zijn voor de beoordeling van de behoefte van de cliënt aan ondersteuning. Hetzelfde geldt voor persoonsgegevens van diens echtgenoot, ouders, inwonende kinderen en andere huisgenoten. Voor inzage in het medisch dossier van de cliënt is daarnaast uitdrukkelijke toestemming van de cliënt nodig. De gemeente mag daarnaast ook persoonsgegevens van de mantelzorger van de cliënt verwerken die noodzakelijk zijn om vast te stellen welke hulp deze aan de cliënt biedt of kan bieden, voor zover deze zijn verkregen van de mantelzorger of van de cliënt. De gemeente mag tenslotte persoonsgegevens van andere personen in het sociale netwerk van de cliënt verwerken, om vast te stellen welke hulp deze aan de cliënt bieden of kunnen bieden voor zover deze zijn verkregen van betrokkene of van de cliënt.
- De gemeente mag toegang tot de Wmo niet weigeren op grond van het inkomen of vermogen van de cliënt.

¹ pgb: persoonsgebonden budget.

Gemeentelijke normen

- Het college verzamelt alle voor het onderzoek van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie voorafgaand aan het gesprek (vooronderzoek) en maakt zo spoedig mogelijk een afspraak voor het gesprek.
- Voor het gesprek verschaft de cliënt het college alle overige gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen. Als de cliënt genoegzaam bekend is bij de gemeente kan het college in overleg met de cliënt afzien van dit vooronderzoek.
- Het keukentafelgesprek ten behoeve van het onderzoek op grond van de Wmo bestaat uit een persoonlijk gesprek, tenzij feiten en omstandigheden omtrent de situatie van de cliënt en diens behoefte aan ondersteuning genoegzaam bij de gemeente bekend zijn (zoals uit eerder onderzoek).
- Indien het keukentafelgesprek de vorm van telefonisch contact heeft en hieruit blijkt dat de cliënt de voorkeur heeft voor een gesprek in de thuissituatie, organiseert de gemeente een aanvullend of vervangend gesprek in de thuissituatie.
- In het gesprek ligt het accent op zorgvuldigheid en transparantie, waarbij in kaart wordt gebracht welke beperkingen de inwoner ervaart, wat zijn of haar persoonlijke situatie is en wat de inwoner al gedaan of geprobeerd heeft om het probleem op te lossen. Een persoonlijk plan maakt onderdeel uit van het gesprek.
- Bij het onderzoek (gesprek) moet het 'Stappenplan voor Wmo-onderzoek' doorlopen worden².
- Voor het in kaart brengen van de behoeften van de hulpvrager wordt gebruik gemaakt van een integrale lijst (Easycare vragenlijst) met alle leefgebieden, die gebruikt wordt als hulpmiddel en checklist. Hieraan kunnen acties gekoppeld worden en deze helpt in het bepalen van zelfredzaamheid per leefgebied³.
- Voor het bepalen van de eigen kracht en de bijdrage van het netwerk maken de consultants van de Buurtteams Volwassenen gebruik van de sociale netwerkstrategieën Sonestra, waarin buurtteamleden zijn getraind³.

² Uit beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Nijmegen 2025.

³ Uit beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp gemeente Nijmegen 2024. Deze zijn opgenomen, omdat een deel van de geïnterviewde cliënten hun traject in 2024 doorliepen. Ook is een deel van de geanalyseerde verslagen opgesteld in 2024.



Melding

Uitnodiging

Onderzoek

Verslag

Aanvraag

Beschikking

HET ONDERZOEKSVERSLAG

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- Het verslag is een juiste weergave van het onderzoek.
- Het verslag is begrijpelijk voor de cliënt.
- In het verslag staat geen informatie die niet in het gesprek aan de orde is geweest.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- Het college, draagt er zorg voor dat de cliënt binnen een redelijke termijn (in ieder geval uiterlijk 6 weken na de melding) over een verslag van het onderzoek beschikt.
De cliënt kan tegen het verslag geen bezwaarschrift indienen.

Gemeentelijke normen

- Het onderzoeksverslag vormt de basis voor het advies en de mogelijke aanvraag van een maatwerkvoorziening.
- Uit het onderzoeksverslag moet duidelijk blijken:
 - Dat het 'Stappenplan Wmo-onderzoek' gebruikt is.
 - In hoeverre de behoeften en gewenste resultaten beantwoord kunnen worden met eigen kracht, algemeen gebruikelijke voorzieningen, mantelzorg, algemene voorzieningen, en/of voorzieningen uit voorliggende wetgeving.
 - Op welke punten een maatwerkvoorziening nodig is en in welke vorm (zorg in nature of pgb).
 - Wat het ondersteuningsadvies is en hoe dat passend is bij de zorgvraag.
- Opmerkingen of latere aanvullingen van de cliënt worden aan het schriftelijk verslag toegevoegd en maken daar deel van uit.
- Het onderzoeksverslag kan gebruikt worden als een met de cliënt overeengekomen plan (arrangement) voor het bevorderen van zijn zelfredzaamheid en participatie. In dat geval wordt het plan door zowel cliënt als college ondertekend.



Melding

Uitnodiging

Onderzoek

Verslag

Aanvraag

Beschikking

DE AANVRAAG

Algemene normen van behoorlijk overheidshandelen

- In het geval dat de uitkomst van het onderzoek is dat een algemene voorziening voldoende is, is het voor de cliënt duidelijk dat hij alsnog een aanvraag kan indienen.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- Een cliënt kan pas een aanvraag doen wanneer het onderzoek is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet binnen zes weken is uitgevoerd.
- De gemeente beslist binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag.

Gemeentelijke normen

- Een cliënt of zijn gemachtigde of zijn vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening schriftelijk of elektronisch indienen bij het college.
- Het college kan een ondertekend verslag als aanvraag aanmerken als de cliënt dat op het verslag heeft aangegeven.
- Een aanvraag om een maatwerkvoorziening wordt niet ingediend voordat een gesprek heeft plaatsgevonden, tenzij de hulpvraag genoegzaam bekend is en in overleg met de cliënt is afgezien van een gesprek.

Melding

Uitnodiging

Onderzoek

Verslag

Aanvraag

Beschikking



DE BESCHIKKING

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- De beslissing is begrijpelijk voor de cliënt.
- Het is voor de cliënt helder wat nu het vervolg is. Het is voor de cliënt duidelijk hoe hij bezwaar kan aantekenen.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015 en Algemene wet bestuursrecht

- Indien de beschikking op de aanvraag van een maatwerkvoorziening niet binnen twee weken kan worden gegeven, deelt de gemeente dit aan de cliënt mee en noemt daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien. De termijn voor het geven van een beschikking wordt voorts opgeschort gedurende de termijn waarvoor de cliënt schriftelijk met het uitstel heeft ingestemd.
- De beschikking dient te berusten op een deugdelijke motivering. Ter motivering kan worden volstaan met een verwijzing naar het uitgevoerde onderzoek en het verslag dat daarvan is gemaakt. Indien het besluit afwijkt van het verslag van het onderzoek dan wel een uitgebracht advies van een derde wordt de reden van de afwijking vermeld.
- De gemeente beslist tot vaststelling van de maatwerkvoorziening ter compensatie van de beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie van de cliënt. De aanvrager mag erop vertrouwen dat de inhoud van de beschikking in lijn is met eerder opgewekte verwachtingen, zoals in het verslag van het onderzoek weergegeven.
- Voor bepaalde groepen personen kan op de bijdrage voor een algemene voorziening een korting gelden.

Gemeentelijke normen

- Het college neemt het verslag als uitgangspunt voor de beoordeling van een aanvraag om een maatwerkvoorziening.
- Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - of de voorziening in nature of als pgb wordt gegeven;
 - welke de te verstrekken voorziening is;
 - wat het beoogde resultaat daarvan is middels verwijzing naar het onderzoeks- en/of behandelplan;
 - wat de ingangsdatum en duur van de verstrekking is;
 - hoe de voorziening wordt verstrekt, en
 - indien van toepassing, welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn;

- Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt daarnaast ook in de beschikking vastgelegd: de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.
- Als sprake is van een te betalen bijdrage in de kosten wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd.
- Cliënten weten waar zij een klacht kunnen indienen, omdat een regeling is vastgesteld door het college voor afhandeling van klachten cliënten die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen voor maatwerkvoorzieningen.

BIJLAGE 9 BIJ RAPPORT NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO 2025: VERKLARING VAN GEBRUIKTE AFKORTINGEN EN BEGRIPPEN

In deze bijlage staat de verklaring voor de afkortingen die in het rapport en bijlagenboek gebruikt worden. Ook zijn de begrippen toegelicht die in het rapport en de bijlagen de eerste keer dat ze gebruikt worden met * gemarkeerd zijn.

Afkortingen

Awb	Algemene wet bestuursrecht
B1	In het Europees referentiekader voor de Talen worden zes taalniveaus onderscheiden: niveau A1 is het laagste niveau en niveau C2 het hoogste. B1 staat voor eenvoudig Nederlands.
BO	Backoffice
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CEO	cliëntervaringsonderzoek Onder 'begrippen' is in deze bijlage een toelichting op het cliëntervaringsonderzoek opgenomen.
IZ&L	afdeling Inkomen, Zorg en Leerrecht
JMG	adviescommissie Jeugd, Maatschappelijke Opvang en Gehandicaptenbeleid
KPI	Kritieke Prestatie Indicator
LVB	Licht Verstandelijke Beperking
MO	afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
NAH	Niet Aangeboren Hersenletsel
NAW	Naam, Adres, Woonplaats
pgb	Persoons Gebonden Budget
P&C-cyclus	Planning en Control cyclus
SWT	Sociaal Wijkteam
Q1, Q2, Q3, Q4	De vier kwartalen van het jaar: Q1 = januari t/m maart, Q2 = april t/m juni, Q3 = juli t/m september, Q4 = oktober t/m december
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning

Begrippen

Algemene voorziening	Een algemene voorziening is een voorziening waar alle inwoners van een gemeente gebruik van kunnen maken, zonder dat daarvoor een onderzoek nodig is.
Cliëntervaringsonderzoek	Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren. Tot en met 2020 waren de aanpak en de (in elk geval) te stellen vragen voorgeschreven. Vanaf 2021 hebben gemeenten meer vrijheid in de uitvoering van het onderzoek. Nog steeds moet elk jaar voor 1 juli gerapporteerd worden.
Deelonderzoek A	De Rekenkamer heeft onderzoek gedaan naar de informatievoorziening en dienstverlening aan inwoners. Dit onderzoek bestond uit vier deelonderzoeken: Deel A: vindbaarheid en begrijpelijkheid van zaken op de website Deel B: reactie van de gemeente op vragen van inwoners Deel C: klachtbehandeling door de gemeente Deel D: kwaliteit van openbare bekendmakingen Voor alle deelonderzoeken zijn de bevindingen gepresenteerd in een Rekenkamerbrief. Nadat alle deelonderzoeken waren afgerond is een overkoepelend rapport met conclusies en aanbevelingen opgesteld. De Rekenkamerbrieven en het overkoepelende rapport staan in het iBabs-overzicht voor dit onderzoek.
Dossieronderzoek	In een zogenaamd dossieronderzoek wordt voor een aantal cliëntdossiers nagegaan of alle stappen in het proces van melding tot en met beslissing zijn doorlopen en of dit op de juiste manier is gedaan.
Keukentafelgesprek	Het keukentafelgesprek is een persoonlijk gesprek dat onderdeel is van het onderzoek dat na de melding van een hulpvraag gedaan moet worden. Sterker en de Buurteams Volwassenen gebruiken andere termen voor dit gesprek. Sterker noemt dit het huisbezoek. De Buurteams Volwassenen noemen dit het kennismakingsgesprek. Voor de leesbaarheid hebben wij steeds de ingeburgerde term keukentafelgesprek gebruikt.

Maatwerkvoorziening	Een maatwerkvoorziening is een vorm van ondersteuning die specifiek is afgestemd op de behoeften, kenmerken en mogelijkheden van een persoon. De gemeente kent een maatwerkvoorziening toe als algemene voorzieningen en/of hulp uit het sociale netwerk niet toereikend zijn.
Wmo-klassiek / -nieuw	Binnen de gemeente Nijmegen wordt onderscheid gemaakt naar Wmo-klassiek en Wmo-nieuw. Bij <i>Wmo-klassiek</i> gaat het om ondersteuningsvormen die voor de decentralisatie in 2015 al onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vielen. Concreet betreft het: hulp bij het huishouden en hulpmiddelen (rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, overige hulpmiddelen). Bij <i>Wmo-nieuw</i> gaat het om ondersteuningsvormen die sinds 2015 onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Het gaat dan concreet om ondersteuningsvormen die vallen onder Wmo-ondersteuning, zoals: begeleiding en dagbesteding. Onder Wmo-ondersteuning vallen ook beschermd wonen, opvang in geval van huiselijk geweld en voor mensen die dakloos zijn. Net als in het rekenkameronderzoek 2019 en het nazorgonderzoek 2021 hebben wij de toegang tot deze laatst genoemde vormen van ondersteuning vanuit de Wmo niet onderzocht.
Zorgplicht	Vanuit de Wmo hebben gemeenten een zorgplicht. Dat houdt in dat de gemeente verantwoordelijk is voor het bieden van passende ondersteuning aan inwoners die dat nodig hebben. Dit betekent niet dat iemand automatisch zorg krijgt van de gemeente. De gemeente is alleen verplicht een voorziening te treffen als een inwoner met eigen kracht of hulp van zijn netwerk niet zelfredzaam is.