

Rekenkamer Nijmegen

De Rekenkamer neemt een onafhankelijke positie
in binnen de gemeente Nijmegen



Nijmegen



HOOFDRAPPORT 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

SAMENVATTING

In dit tweede nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo¹ onderzochten wij in hoeverre de toegang tot de Wmo voor cliënten is verbeterd. Daarvoor hebben wij cliënten gevolgd en geïnterviewd, en verslagen van keukentafelgesprekken geanalyseerd. Ook bestudeerden wij (beleids)stukken, de gemeentelijke website en cijfers. De focus in het onderzoek lag op 65-plussers en de toegangspoorten waarmee zij het meest te maken hebben: de Wmo-consulenten van de gemeente, Sterker en de Buurtteams Volwassenen.

Conclusies

De Rekenkamer trekt op basis van het nazorgonderzoek vier conclusies over de toegang tot de Wmo (voor 65-plussers) vanuit cliëntperspectief. Een toelichting op de conclusies staat in hoofdstuk 3. De Rekenkamer concludeert:

1. Cliënten zijn tevreden over de contacten die zij hebben met de toegangspoorten, maar niet over de doorlooptijden van een aantal stappen. In het proces na het doen van de melding van een hulpvraag doen zich nog steeds knelpunten voor.
2. Het proces voor de afhandeling van een hulpvraag is zo ingericht dat de rechtspositie en rechtsbescherming van cliënten onvoldoende gewaarborgd is.
3. De gemeente heeft beperkt zicht op, en inzicht in, het functioneren van de toegang tot de Wmo in de praktijk. Dit maakt dat het college niet goed kan sturen op de toegang voor cliënten.
4. De informatie die de gemeenteraad over de toegang tot de Wmo ontvangt is beperkt en de tijd tussen het moment dat de raad informatie ontvangt en de periode waarover die informatie gaat is vaak lang. Hierdoor heeft de raad onvoldoende (actueel) zicht op de stand van zaken en ontwikkelingen rond het verloop van het proces van melding tot (afwijzing van) hulp.

Aanbevelingen

De Rekenkamer doet naar aanleiding van het onderzoek vijf aanbevelingen. In hoofdstuk 4 staat een toelichting op de aanbevelingen en zijn deze op onderdelen concreter gemaakt. De Rekenkamer doet de aanbeveling aan de raad om drie opdrachten aan het college te geven:

1. Los de geconstateerde knelpunten in het proces op zo kort mogelijke termijn op, zowel binnen de eigen organisatie als bij de verschillende toegangspoorten.
2. Hanteer als uitgangspunt dat elk aanbod voor een maatwerkvoorziening wordt afgesloten met een beschikking.
3. Doe periodiek onderzoek naar het functioneren van de toegang tot de Wmo in de praktijk.

Daarnaast doen wij de volgende aanbevelingen:

4. Blijf als raad en college werken aan het verbeteren van de informatievoorziening aan de raad.
5. Bewaak als raad zelf beter de voortgang van het verbetertraject.

¹ Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning. De Rekenkamer deed onderzoek naar de toegang tot de Wmo in 2019. In 2021 rapporteerde de Rekenkamer de bevindingen, conclusies en aanbevelingen uit het eerste nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo aan de raad.

NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO 2025

INHOUDSOPGAVE HOOFDRAPPORT

	Samenvatting	
1	Inleiding	1
2	Toegang tot de Wmo	3
3	Conclusies	7
4	Aanbevelingen	15
4	Reactie college	18
5	Nawoord Rekenkamer	21

Voorliggend hoofdrapport is zelfstandig leesbaar. Voor achtergrondinformatie, meer gedetailleerde bevindingen en de onderzoeksverantwoording verwijzen wij naar de bijlagen. Deze zijn opgenomen in een afzonderlijk bijlagenboek:

- Bijlage 1: Organisatie van de toegang tot de Wmo (voor 65-plussers)
 - 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: Verklaring van gebruikte afkortingen en begrippen
- De begrippen die in het hoofdrapport zijn gemarkeerd met * zijn toegelicht in deze bijlage.

De digitale versies van voorliggend rapport en het bijbehorende bijlagenboek zijn te vinden via het [iBabs-overzicht voor het rekenkameronderzoek naar te toegang tot de Wmo](#)

1. INLEIDING

In dit tweede nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo¹ onderzochten wij in hoeverre de toegang tot de Wmo voor cliënten is verbeterd. Daarvoor hebben wij cliënten gevolgd en geïnterviewd, en verslagen van keukentafelgesprekken geanalyseerd. Ook bestudeerden wij (beleids)stukken, de gemeentelijke website en cijfers. De focus in het onderzoek lag op 65-plussers en de toegangspoorten waarmee zij het meest te maken hebben: de Wmo-consulenten van de gemeente, Sterker en de Buurteams Volwassenen. In voorliggend rapport staan de bevindingen, conclusies en aanbevelingen uit dit tweede nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo.

Toegang en cliëntperspectief toegelicht

Net als in de eerdere onderzoeken ging dit nazorgonderzoek over de *toegang* tot de Wmo vanuit *cliëntperspectief*. Het uitgangspunt van ons onderzoek is de Nijmegenaar die een hulpvraag heeft. Bij het cliëntperspectief gaat het dan om zaken zoals vindbaarheid van degene die kan helpen bij die hulpvraag, duidelijkheid en volledigheid van informatie, bejegening, maar ook rechtszekerheid voor cliënten. Dat het nazorgonderzoek zich richtte op de toegang tot de Wmo betekent dat wij niet hebben gekeken naar de levering of de kwaliteit van de hulp of ondersteuning die cliënten wel of niet krijgen, maar naar het proces dat hieraan voorafgaat. Wij keken naar de manier waarop Nijmegenaren toegang hebben tot deze hulp of ondersteuning en hoe zij dit in de praktijk ervaren.

Terugblik op eerdere onderzoeken

In 2019 onderzochten wij of het Wmo-proces van de melding van een hulpvraag tot en met het besluit van de gemeente in de praktijk loopt zoals op grond van de wet en het gemeentelijk beleid zou moeten. Uit het onderzoek bleek onder meer dat zich in het proces rond de hulpvraag van cliënten een aantal knelpunten voordoet en dat de gemeente bij het sturen op het Wmo-proces op onderdelen onvoldoende aandacht heeft voor het cliëntperspectief. De raad nam alle aanbevelingen voor het verbeteren van de toegang tot de Wmo over.

In 2021 stuurden wij de resultaten uit het eerste nazorgonderzoek aan de gemeenteraad. In dit nazorgonderzoek lag de focus op de informatievoorziening aan cliënten en de gemeenteraad. Wij concludeerden dat de informatievoorziening aan inwoners onvoldoende is verbeterd en de informatievoorziening aan de raad niet voldoet aan het raadsbesluit en de toezeggingen door het college. Wij concludeerden verder dat het verbetertraject meer sturing door het college en een steviger invulling van de controlerende rol van de raad vraagt. Naar aanleiding van dit eerste nazorgonderzoek nam de raad twee moties aan die zich specifiek richtten op het verbeteren van de informatievoorziening aan cliënten.

¹ Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning. De Rekenkamer deed onderzoek naar de toegang tot de Wmo in 2019. In 2021 rapporteerde de Rekenkamer de bevindingen, conclusies en aanbevelingen uit het eerste nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo aan de raad.

Leeswijzer

Dit rapport vervolgt met een toelichting op de toegang tot de Wmo (hoofdstuk 2). We gaan daarbij in op de organisatie (waar moet een inwoner zijn met welke hulpvraag?) en het proces dat een cliënt doorloopt vanaf het moment dat hij/zij/hen (verder: hij) zich gemeld heeft met een hulpvraag. In hoofdstuk 3 staan de conclusies en in hoofdstuk 4 de aanbevelingen. Wij stelden het college in de gelegenheid te reageren op onze conclusies en aanbevelingen. De reactie van het college is opgenomen in hoofdstuk 5. Ons nawoord naar aanleiding daarvan staat in hoofdstuk 6.

Voorliggend hoofdrapport is zelfstandig leesbaar. Voor achtergrondinformatie, meer gedetailleerde bevindingen en de onderzoeksverantwoording verwijzen wij naar de bijlagen.

2. TOEGANG TOT DE WMO

Dit hoofdstuk beschrijft achtereenvolgens de organisatie van de toegang en het proces dat een cliënt doorloopt wanneer hij een Wmo-hulpvraag heeft.

Organisatie

Sinds de eerdere rekenkameronderzoeken is er veel veranderd in de organisatie van de toegang tot de Wmo. Toen was er één centrale toegangspoort: de Sociaal Wijkteams. Waar een inwoner zich nu met zijn hulpvraag moet melden is afhankelijk van zijn hulpvraag en soms ook van zijn leefsituatie en/of leeftijd:

- 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:
 - Sterker Sociaal Werk (verder: Sterker) is de toegangspoort voor 65-plussers.
 - De Buurtteams Volwassenen zijn de toegangspoort voor volwassenen tot 65 jaar zonder thuiswonende kinderen tot 18 jaar.
 - De Buurtteams Jeugd en Gezin zijn de toegangspoort voor volwassenen met thuiswonende kinderen tot 18 jaar.

Ongeacht leeftijd en leefsituatie kunnen inwoners met financiële hulpvragen (geldvragen, geldzorgen en schulden) terecht bij de Financieel experts in de wijk. 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 terecht bij de Stips en de gemeente (KlantContactCentrum), maar ook op de website vraaghulpnijmegen.nl. Wanneer bij het eerste contact blijkt dat een inwoner een hulpvraag heeft die niet voor de betreffende toegangspoort bedoeld is, geeft deze toegangspoort het telefoonnummer en e-mailadres van de juiste toegangspoort.

In bijlage 1 hebben wij factsheets opgenomen voor de drie toegangspoorten waar 65-plussers het meest mee te maken hebben: de gemeente, Sterker en de Buurtteams Volwassenen².

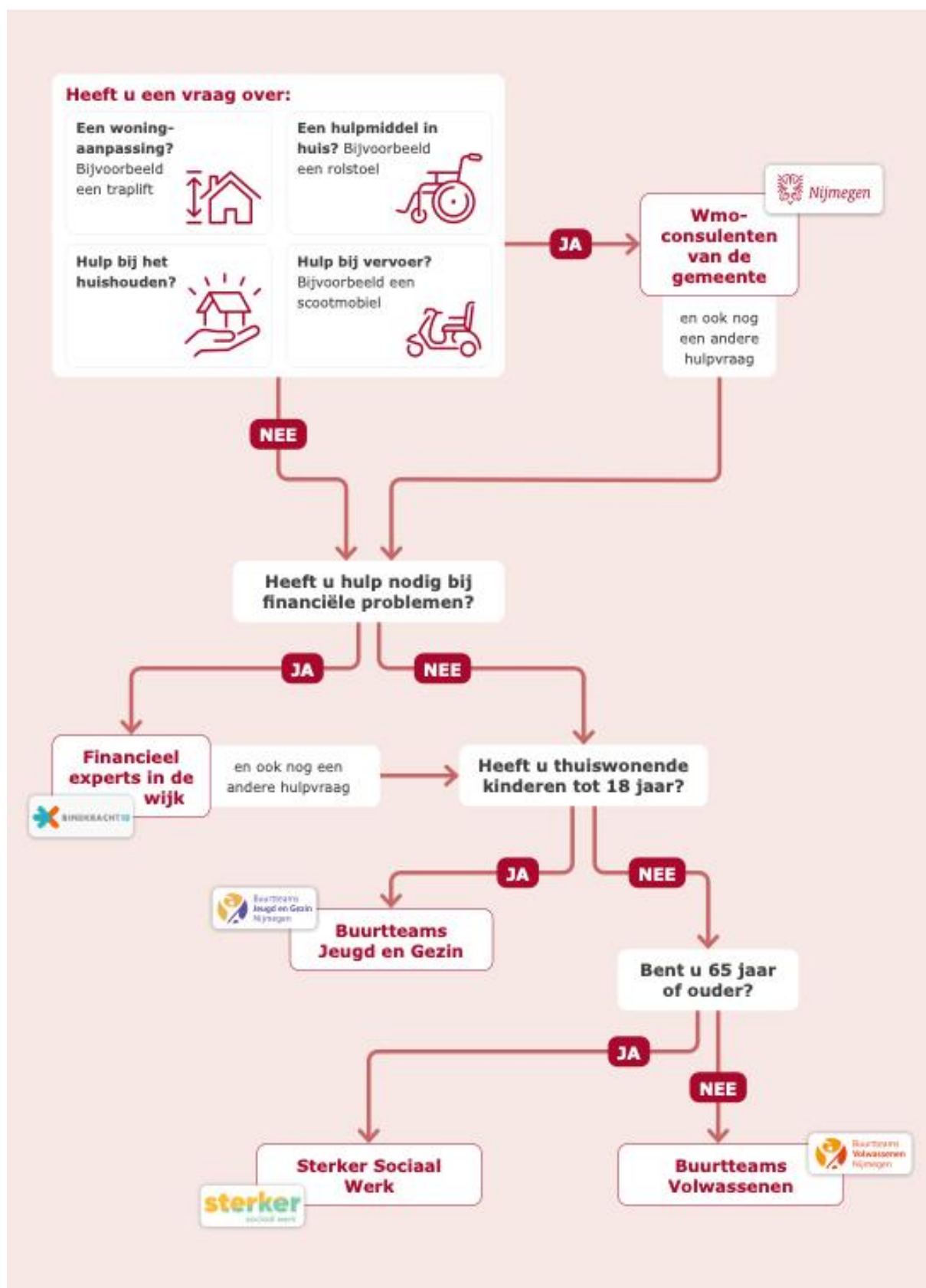
In die factsheets benoemen wij steeds:

- plek van de toegangspoort in de organisatie van de toegang tot de Wmo
- samenwerkingsafspraken
- opdracht en aansturing
- informatie uit audits en andere onderzoeken.

In de infographic op de volgende bladzijde staat waar een inwoner zich met welke hulpvraag moet melden.

² Sterker is de centrale toegangspoort voor 65-plussers. Als daar blijkt dat bij een cliënt psychische problematiek, niet aangeboren hersenletsel of een licht verstandelijke beperking aan de orde is, draagt Sterker de cliënt over aan de Buurtteams Volwassenen. Zij handelen dan de hulpvraag van de cliënt af. Dit is de reden dat ook de Buurtteams Volwassenen onderdeel waren van het nazorgonderzoek 2025.

Bij wie meldt u zich met een hulpvraag?



Proces

Het proces dat een cliënt doorloopt met zijn hulpvraag bestaat op grond van de Wmo en gemeentelijk beleid uit een aantal stappen. Deze lichten we hierna kort toe. Bij deze stappen hebben wij ook aangegeven wat het belang voor een cliënt is van het (goed) doorlopen van deze stap.



De eerste stap is dat een cliënt zich **meldt** met zijn hulpvraag. Dit doet hij, conform de Verordening, bij het college of bij een door het college aangewezen organisatie (bijvoorbeeld bij Sterker of de Buurtteams Volwassenen). De ontvangst van de melding wordt bevestigd.

Op dat moment of zo snel mogelijk daarna wordt de cliënt **uitgenodigd** voor een zogenaamd keukentafelgesprek*. Bij de uitnodiging moet de cliënt ook worden geïnformeerd over het verloop van het proces en zijn rechten en plichten. Zo weet hij wat hij kan verwachten, en hoe hij zich kan voorbereiden op deze stappen.

Het keukentafelgesprek is een persoonlijk gesprek dat onderdeel is van het **onderzoek** dat na een melding gedaan moet worden naar onder andere de hulpvraag van de cliënt, zijn behoeften, voorkeuren en eigen mogelijkheden en om te bepalen welke mogelijkheden (bijvoorbeeld in het eigen netwerk) er zijn om hulp te bieden. Het onderzoek is ervoor om te zorgen dat mensen de aanvullende hulp en/of ondersteuning krijgen die ze echt nodig hebben. Het keukentafelgesprek geeft de cliënt de mogelijkheid (daarbij eventueel geholpen door een onafhankelijke cliëntondersteuner) zijn hulpvraag toe te lichten.

Na afloop van het keukentafelgesprek ontvangt de cliënt binnen een redelijke termijn een **verslag** van het onderzoek. Daaruit moet onder andere blijken:

- In hoeverre de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning beantwoord kan worden met eigen kracht, gebruikelijke hulp, mantelzorg, algemene voorzieningen*, en/of voorzieningen uit voorliggende wetgeving.
- Op welke punten een maatwerkvoorziening* nodig is.
- Wat het ondersteuningsadvies is en hoe dat passend is bij de hulpvraag.

Met het verslag heeft de cliënt zwart op wit wat besproken en afgesproken is. Voor de cliënt kan het helpend zijn dat nog eens aan iemand anders te laten lezen. Als hij ziet dat er onjuistheden in het verslag staan of dat het verslag niet volledig is, kan hij dit doorgeven. Deze opmerkingen moeten aan het verslag worden toegevoegd.

Nadat het onderzoek is uitgevoerd, kan de cliënt een **aanvraag** doen voor een maatwerkvoorziening. Een cliënt kan altijd een aanvraag doen, ook wanneer het advies is dat geen ondersteuning nodig is of dat een algemene voorziening voldoende is. Een cliënt kan ook een aanvraag doen als het onderzoek niet binnen zes weken na de melding is afgerond.

Nadat de cliënt een aanvraag heeft ingediend moet de gemeente binnen twee weken een besluit nemen en dit vastleggen in een **beschikking**. Voor de beoordeling van de aanvraag neemt de gemeente het verslag van het onderzoek als uitgangspunt. Voor de cliënt is het alleen mogelijk om bezwaar tegen de toegekende of afgewezen hulp te maken nadat hij een beschikking naar aanleiding van zijn aanvraag heeft ontvangen.

3. CONCLUSIES

De Rekenkamer trekt op basis van het nazorgonderzoek vier conclusies over de toegang tot de Wmo (voor 65-plussers) vanuit cliëntperspectief. Deze conclusies zijn in dit hoofdstuk toegelicht op basis van de bevindingen die beschreven staan in de bijlagen.

De Rekenkamer concludeert:

1. Cliënten zijn tevreden over de contacten die zij hebben met de toegangspoorten, maar niet over de doorlooptijden van een aantal stappen. In het proces na het doen van de melding van een hulpvraag doen zich nog steeds knelpunten voor.
2. Het proces voor de afhandeling van een hulpvraag is zo ingericht dat de rechtspositie en rechtsbescherming van cliënten onvoldoende gewaarborgd is.
3. De gemeente heeft beperkt zicht op, en inzicht in, het functioneren van de toegang tot de Wmo in de praktijk. Dit maakt dat het college niet goed kan sturen op de toegang voor cliënten.
4. De informatie die de gemeenteraad over de toegang tot de Wmo ontvangt is beperkt en de tijd tussen het moment dat de raad informatie ontvangt en de periode waarover die informatie gaat is vaak lang. Hierdoor heeft de raad onvoldoende (actueel) zicht op de stand van zaken en ontwikkelingen rond het verloop van het proces van melding tot (afwijzing van) hulp.

Conclusie 1:

Cliënten zijn tevreden over de contacten die zij hebben met de toegangspoorten, maar niet over de doorlooptijden van een aantal stappen. In het proces na het doen van de melding van een hulpvraag doen zich nog steeds knelpunten voor.

Met het interviewen en volgen van cliënten, het analyseren van verslagen van keukentafelgesprekken en het bestuderen van uitkomsten van cliëntervaringsonderzoeken*, hebben wij ook in dit nazorgonderzoek inzicht vergaard in het proces dat cliënten in de praktijk doorlopen. Dat proces verschilt per toegangspoort, en in de praktijk blijkt dat binnen de toegangspoorten ook te verschillen. De bevindingen uit dit nazorgonderzoek komen voor het grootste deel overeen met die uit onze eerdere onderzoeken.

Cliënten tevreden over contacten met toegangspoorten

De cliënten die wij in het kader van dit nazorgonderzoek hebben gesproken zijn tevreden over de contacten die zij hebben met de toegangspoorten. Net als in onze eerdere onderzoeken typeren zij het keukentafelgesprek als prettig en duidelijk. Cliënten geven aan dat er goed wordt geluisterd en er ruimte is om vragen te stellen. Zij noemen de medewerkers deskundig. Ook uit de cliëntervaringsonderzoeken onder cliënten die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen, komt naar voren dat cliënten tevreden zijn over de contacten met de toegangspoorten en het keukentafelgesprek.

Nog steeds knelpunten in het proces

In het proces dat cliënten doorlopen doet zich nog steeds een aantal knelpunten voor. Een deel van die knelpunten heeft direct invloed op de ervaring van cliënten. Meermaals zijn doorlooptijden voor bepaalde stappen door cliënten (te) lang genoemd. Veel cliënten die wij spraken in het kader van dit nazorgonderzoek, gaven echter ook aan dat zij niet goed wisten wat zij ervan moesten verwachten en het maar op zich af lieten komen. Zij gaven aan niet of nauwelijks geïnformeerd te zijn over het verloop van het proces en hun rechten en plichten. Over het verloop van diverse stappen konden zij daardoor niet altijd een oordeel geven.

Wanneer het verloop van het proces van de cliënten wordt afgezet tegen de eisen uit de Wmo of het gemeentelijk beleid, wordt duidelijk dat daar niet altijd aan voldaan wordt. Uit het nazorgonderzoek komen, vanuit *cliëntperspectief*, de volgende knelpunten naar voren:

- De doorlooptijden in het proces worden door cliënten meermaals (te) lang genoemd. Zij noemen daarbij onder andere de wachttijd tussen de melding en het keukentafelgesprek. Wat cliënten als (te) lang benoemen verschilt wel.

In de cliëntervaringsonderzoeken 2019 tot en met 2023 gaf een deel van de cliënten aan dat ze langer hadden moeten wachten dan verwacht (rond 15% van de cliënten) of te lang hadden moeten wachten (rond 20% van de cliënten).

Uit de kwartaalbrieven die het college sinds 2023 aan de gemeenteraad stuurt, blijkt dat de gemiddelde wachttijden tot het keukentafelgesprek sterk variëren tussen de verschillende toegangspoorten. Voor de toegangspoorten waar 65-plussers het meest mee te maken hebben, waren de gemiddelde wachttijden als volgt:

- Bij de Buurteams Volwassenen (verder: de Buurteams) lag de gemiddelde wachttijd altijd ruim binnen de wettelijke termijn van zes weken. Bijna altijd lag de gemiddelde wachttijd binnen de eigen norm van de Buurteams om het keukentafelgesprek binnen twaalf dagen na de melding te voeren³.
 - Bij Sterker – voor die keren dat de wachttijden in de kwartaalbrieven zijn opgenomen – was de gemiddelde wachttijd vierenhalf tot vijfenhalve week. Daarmee lagen deze dus ook binnen de wettelijke termijn van zes weken. Bij diverse cliënten uit ons onderzoek lag de wachttijd overigens ruim hoger en nauwelijks lager.
 - Bij de gemeente zelf lagen de wachttijden ruim boven de wettelijke termijn van zes weken. Deze varieerde volgens de kwartaalbrieven tussen de drie en vijf maanden (twaalf en twintig weken).
- Cliënten geven aan na hun melding niet of nauwelijks geïnformeerd te zijn over het verloop van het proces en hun rechten en plichten. Zo zijn cliënten bij de ontvangstbevestiging van hun melding of de uitnodiging voor het keukentafelgesprek niet altijd geïnformeerd:
 - Over de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.
 - Over het (belang van het) laten aansluiten van een mantelzorger of bekende bij het gesprek.
 - Over de mogelijkheid voor het indienen van een persoonlijk plan.

³ Deze norm volgt uit de opdracht van de gemeente aan de Buurteams om bij 80% van de cliënten binnen veertien dagen na hun melding de hulp te starten.

Tijdens het keukentafelgesprek is vaak wel een goede uitleg gegeven over het proces, zo geven cliënten aan. In het merendeel van de geanalyseerde verslagen van de Buurtteams Volwassenen is aangegeven dat de folder met een toelichting op de werkwijze tijdens het keukentafelgesprek is verstrekt.

- Niet alle onderzoeksverslagen zijn volledig. Vaak ontbreekt basisinformatie, zijn niet alle leefgebieden opgenomen en/of ingevuld en is het advies voor de in te zetten hulp summier onderbouwd. In het geval meerdere zorgpartijen betrokken zijn, ontbreekt vaak welke organisatie de regie neemt. Uit de cliëntervaringsonderzoeken blijkt dat in de loop der jaren de mogelijkheid van een pgb steeds minder vaak aan de orde komt in het keukentafelgesprek.
- Cliënten ontvangen niet altijd het verslag van hun keukentafelgesprek. Bij Sterker is het de werkwijze het verslag niet standaard toe te sturen, maar het doet zich ook voor bij de andere toegangspoorten. Bij cliënten die wel een verslag kregen, varieerde de termijn tussen het gesprek en het ontvangen van het verslag tussen een paar dagen tot vijf weken.

Een ander knelpunt dat de Rekenkamer hier wil noemen is de informatie over de toegang tot de Wmo op www.nijmegen.nl en www.vraaghulpnijmegen.nl. Ten opzichte van onze eerdere onderzoeken is de informatie verbeterd, maar deze voldoet nog niet aan de wensen van de raad en de toezeggingen door het college. Nog steeds ontbreekt de nodige informatie over het verloop van het proces van begin tot eind, hoe cliënten zich op bepaalde stappen in het proces kunnen voorbereiden (bijvoorbeeld op het keukentafelgesprek) en wat hun rechten en plichten zijn. Daar komt bij dat informatie niet altijd (eenvoudig) vindbaar is.

Conclusie 2:

Het proces voor de afhandeling van een hulpvraag is zo ingericht dat de rechtspositie en rechtsbescherming van cliënten onvoldoende gewaarborgd is.

De manier waarop het proces voor de afhandeling van een hulpvraag voor maatschappelijke ondersteuning momenteel is ingericht beperkt de rechtspositie en rechtsbescherming van cliënten. Dat komt doordat door de Buurtteams Volwassenen maatwerkvoorzieningen worden toegekend zonder dat de gemeente daarvoor een beschikking afgeeft⁴. Het komt verder doordat cliënten onvoldoende geïnformeerd worden over het verloop van het proces en hun rechten en plichten daarin.

Rechtsbescherming en rechtspositie onvoldoende gewaarborgd door toekennen maatwerkvoorziening zonder beschikking

Het proces voor de aanvraag van een maatwerkvoorziening is in de Wmo opgeknipt in twee delen: 1) de melding over de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, waarna binnen zes weken een onderzoek moet worden uitgevoerd naar de situatie van de cliënt en 2) de aanvraag voor een

⁴ In het kader van dit nazorgonderzoek constateerden wij dit voor de Buurtteams Volwassenen. Wij sluiten niet uit dat dit ook aan de orde is bij andere toegangspoorten. Dat hebben we echter niet onderzocht.

maatwerkvoorziening waarop het college binnen twee weken een besluit moet nemen. De aanvraag kan pas worden gedaan als het onderzoek is afgerond, of wanneer het onderzoek niet binnen zes weken na de melding is uitgevoerd.

Na een melding bij de Buurtteams Volwassenen, wordt tijdens een keukentafelgesprek het in de Wmo bedoelde onderzoek uitgevoerd. Dat er sprake is van het onderzoek in de zin van deze wet blijkt uit het stappenplan dat tijdens het gesprek wordt gebruikt. Buurtteams Volwassenen kijkt onder andere naar de hulpvraag van de cliënt, zijn behoeften en voorkeuren en welke mogelijkheden (bijvoorbeeld in het eigen netwerk) er zijn om hulp te bieden.

Een uitkomst van het onderzoek kan zijn dat de Buurtteams Volwassenen zelf de benodigde hulp kunnen geven. Deze hulp wordt door de gemeente aangemerkt als een algemene voorziening. De Rekenkamer concludeert dat de gemeente hiermee het begrip algemene voorziening te veel oprekt. In de Wmo wordt een algemene voorziening namelijk gedefinieerd als "een aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning". Als de Buurtteams zelf hulp bieden, wordt deze juist afgestemd op de cliënt en uitgewerkt in een begeleidingsplan. Er is geen sprake van een voorziening die voor iedereen toegankelijk is zonder onderzoek. Daarmee is er feitelijk en juridisch sprake van een maatwerkvoorziening en niet van een algemene voorziening.

Waarom is dit een probleem voor de rechtspositie en -bescherming van cliënten? Voor algemene voorzieningen is het niet nodig een aanvraag (verzoek tot een besluit) te doen. Deze zijn immers vrij toegankelijk. Voor maatwerkvoorzieningen moet wel een aanvraag worden gedaan, omdat hiermee rechten (publieke rechtsgevolgen) voor cliënten ontstaan.

De praktijk is nu dat er geen aanvraag wordt gedaan voor hulp door het Buurtteam. Het gevolg daarvan is dat de gemeente geen besluit neemt en dat de cliënt geen beschikking krijgt. Zonder beschikking staat voor de cliënt niet vast op welke hulp hij kan rekenen. Zonder beschikking is het voor de cliënt niet mogelijk bezwaar te maken of beroep in te stellen als hij niet de hulp zou krijgen waar hij recht op denkt te hebben. Daarmee zijn de rechtspositie en rechtsbescherming van de cliënt dus niet gewaarborgd.

Deze zogenaamde beschikkingsarme of -vrije werkwijze mag ook volgens de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) niet, omdat deze in strijd is met de voorwaarden uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Naar aanleiding van een verzoek om de Verordening Jeugdhulp Maassluis 2023 te vernietigen, schreef de staatssecretaris⁵: "Het beschikkingsarm werken, waarbij een beschikking enkel wordt verstrekt op verzoek, is in strijd met de voorwaarden die de Algemene wet bestuursrecht stelt. Een besluit tot het verlenen van niet vrij toegankelijke jeugdhulp is immers een besluit met publieke rechtsgevolgen in de zin van artikel 1:3 van de

⁵ Brief van 15 februari 2023 van de directeur jeugd namens de staatssecretaris van VWS, betreffende het verzoek tot vernietiging van de Verordening Jeugdhulp Maassluis 2023.

Algemene wet bestuursrecht”. Ook schreef de staatssecretaris dat in de beschikking moet worden opgenomen dat de cliënt in bezwaar kan tegen het besluit.

Rechtsbescherming en rechtspositie onvoldoende gewaarborgd door onvoldoende informatie over proces, rechten en plichten

De rechtspositie van cliënten wordt ook beperkt doordat zij na hun melding lang niet altijd worden geïnformeerd over het verloop van het proces. Op de website(s) ontbreekt belangrijke informatie en/of is informatie moeilijk te vinden. Cliënten kunnen daardoor niet goed inschatten wat de consequenties (kunnen) zijn van het niet zetten van bepaalde stappen door de toegangspoort, de gemeente of door hen zelf. Tenzij cliënten zich op een andere manier hebben geïnformeerd is het risico dat zij niet weten dat zij recht hebben op een onafhankelijke cliëntondersteuner, dat zij een eigen plan mogen indienen, dat zij een verslag van het keukentafelgesprek moeten ontvangen en daarop mogen reageren en dat zij altijd een aanvraag kunnen doen voor een maatwerkvoorziening (ook als de consulent tot de conclusie komt dat een algemene voorziening voldoende is of geen hulp nodig is). In de ogen van de Rekenkamer mag niet van cliënten verwacht worden dat zij deze informatie zelf verzamelen en beoordelen wat deze betekent voor (te ondernemen acties bij) het afhandelen van hun hulpvraag.

Conclusie 3:

De gemeente heeft beperkt zicht op, en inzicht in, het functioneren van de toegang tot de Wmo in de praktijk. Dit maakt dat het college niet goed kan sturen op de toegang voor cliënten.

De gemeente heeft de uitvoering van haar wettelijke taken voor de toegang tot de Wmo deels bij andere partijen belegd. De gemeente blijft echter verantwoordelijk voor het functioneren van de toegang tot de Wmo als geheel. In ons nazorgonderzoek hebben wij ervaren dat de gemeente beperkt zicht heeft op, en inzicht heeft in, het functioneren van de toegang tot de Wmo in de praktijk. Een aantal keren bleken vragen van ons over gemaakte afspraken of de invulling in de praktijk van bepaalde stappen in het proces dat de cliënt doorloopt, niet volledig beantwoord te kunnen worden zonder dat navraag werd gedaan bij de betreffende toegangspoort(en). Een voorbeeld hiervan is de vraag of de toegangspoorten het wettelijk verplichte verslag van het keukentafelgesprek toesturen aan de cliënt en de wijze waarop de Buurteams en Sterker omgaan met het afhandelen van hulpvragen Wmo-klassiek die tijdens het keukentafelgesprek naar voren komen.

Als belangrijke oorzaak voor dit beperkte inzicht van de gemeente zien wij dat er nauwelijks onderzoek wordt gedaan naar het functioneren van de toegang tot de Wmo in de praktijk.

- Alleen de bekendheid van de Buurteams (en de Stips) wordt gemeten, niet die van de andere toegangspoorten.
- De cliëntervaringsonderzoeken bevatten weliswaar enkele vragen die betrekking hebben op de toegang tot de Wmo, maar in deze onderzoeken worden (nog steeds) alleen cliënten bevestigd

die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. In het raadsbesluit naar aanleiding van het rekenkameronderzoek 2019 heeft de raad het college echter gevraagd ook cliënten te bevragen die een algemene of geen voorziening hebben gekregen.

- Er worden geen dossieronderzoeken uitgevoerd door de toegangspoorten, en de gemeente heeft hier tot nu toe ook niet om gevraagd. In een zogenaamd dossieronderzoek wordt voor een aantal cliëntdossiers nagegaan of alle stappen in het proces van melding tot en met beslissing / beschikking zijn doorlopen en of dit op de juiste manier is gedaan. De ervaring uit eerdere dossieronderzoeken leert dat het onderzoeken van een beperkt aantal cliëntdossiers al waardevolle informatie kan opleveren voor het verbeteren van het proces dat cliënten doorlopen. In het kader van feitelijk wederhoor is vanuit de Buurtteams Volwassenen overigens aangegeven dat dossieronderzoeken uitgevoerd zullen gaan worden.
- De gemeente heeft zelf voor Wmo-klassiek ook nauwelijks dossieronderzoeken uitgevoerd. Dit gebeurde alleen (en summier) in 2022; de geplande dossieronderzoeken voor 2023 en 2024 zijn niet uitgevoerd.
- Data in het gemeentelijke dashboard betreffen vooral data over geïndiceerde hulp en ondersteuning, en maar beperkt over de toegang tot de Wmo. Ook de cijfers die door de toegangspoorten in het kader van de (tussentijdse) verantwoording worden aangeleverd, gaan maar beperkt over de toegang. Diverse data over de toegang tot de Wmo die wij bij de uitvoering van de onderzoeken 2019 en 2021 ontvingen van de Sociaal Wijkteams, zijn nu niet meer beschikbaar.
- Data uit het dashboard worden niet systematisch en periodiek geanalyseerd. De werkwijze rond de data in het dashboard is dat deze wanneer nodig *realtime* worden ingezien, besproken en gebruikt. Er zijn geen overzichten of analyses in de vorm van (werk)documenten.

De Rekenkamer realiseert zich dat het krijgen van inzicht in het functioneren van de toegang tot de Wmo complexer geworden is nu er niet meer één, maar vijf – als de Stips worden meegerekend zelfs zes - toegangspoorten zijn. Het vereist immers dat er met vijf (zes) toegangspoorten, met verschillende opdrachtgever- en opdrachtnemerrelaties⁶, afspraken moeten worden gemaakt over het verzamelen, het analyseren en rapporteren van het verloop van het proces dat cliënten doorlopen. De zorgplicht* van de gemeente vereist echter dat ook het verkrijgen van inzicht in de toegang tot de Wmo goed geregeld moet zijn, zodat waar nodig bijgestuurd kan worden.

⁶ De opdrachtgever – opdrachtnemerrelaties in het kort:

De Buurtteams Jeugd- en Gezin en Volwassenen werken op basis van een vierjarige opdracht, waarvoor jaarlijks na onderling overleg de opdracht voor het komende jaar wordt bepaald en vastgelegd in een addendum.

Sterker en Bindkracht10 (naast de Financieel experts in de wijk, onder andere ook voor de Stips (geen onderdeel van dit nazorgonderzoek)) worden door de gemeente gesubsidieerd. De subsidieperiode varieert van één tot (maximaal) vier jaar.

Wmo-klassiek wordt uitgevoerd vanuit de afdeling Inkomen, Zorg en Leerrecht (IZ&L) in opdracht van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling (MO).

Conclusie 4:

De informatie die de gemeenteraad over de toegang tot de Wmo ontvangt is beperkt en de tijd tussen het moment dat de raad informatie ontvangt en de periode waarover die informatie gaat is vaak lang. Hierdoor heeft de raad onvoldoende (actueel) zicht op de stand van zaken en ontwikkelingen rond het verloop van het proces van melding tot (afwijzing van) hulp.

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 kwartaalbrieven, 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 toegezegde⁷ rapportages naar aanleiding van dossieronderzoeken zijn geweest. Zoals onder conclusie 2 is aangegeven, zijn door de Buurteams Volwassenen en Sterker geen dossieronderzoeken uitgevoerd en door de gemeente alleen in de eerste drie kwartalen van 2022.

In dit nazorgonderzoek zijn wij voor de periodieke informatiebronnen van de raad over de uitvoering van de Wmo nagegaan wanneer de raad die informatie ontving, en hoe hij daarmee geïnformeerd werd over de toegang tot de Wmo. Dit leverde op dat de tijd tussen het moment dat de raad informatie ontvangt en de periode waarover die informatie gaat vaak lang is. Zo werden de meeste kwartaalbrieven pas drie maanden na afloop van het betreffende kwartaal aan de raad gestuurd. De halfjaarsbrief over het eerste halfjaar 2025 had de raad medio oktober 2025 nog niet ontvangen. Dat geldt ook voor het cliëntervaringsonderzoek 2024. Dit laatste is opmerkelijk, omdat het college juist had aangegeven te zullen voldoen aan het verzoek van de raad uit de motie '[Beter meten is beter weten: klant- en tevredenheidsonderzoeken in de Wmo](#)' (30 november 2022) om de cliëntervaringsonderzoeken voortaan uiterlijk in het tweede kwartaal van het daaropvolgende jaar te ontvangen. Voor de cliëntervaringsonderzoeken 2022 en 2023 is dat overigens wel gebeurd (verzending 30 mei 2023 en 2 juli 2024).

⁷ [Document Nijmegen - 2020 03 31 Brief van college aan raad: voortgang aanbevelingen Toegang tot de Wmo - iBabs Publiekspitaal](#).

Het bestuderen van de periodieke informatiebronnen leverde ook op dat de informatie over de toegang tot de Wmo in die periodieke informatiebronnen beperkt is. De set indicatoren waarover gerapporteerd wordt is beperkt, en trends worden niet altijd in beeld gebracht. Dat laatste komt ook doordat indicatoren of de wijze van presenteren in de loop van de tijd wordt aangepast. Die aanpassingen volgen deels uit gesprekken tussen de raad en het college, bijvoorbeeld over de informatie in de kwartaalbrieven.

4. AANBEVELINGEN

Op basis van de bevindingen en conclusies ziet de Rekenkamer dat veel aanbevelingen, toezeggingen en besluiten uit en naar aanleiding van eerdere onderzoeken nog niet (volledig) zijn uitgevoerd, maar nog steeds actueel zijn. Onze aanbevelingen zijn daarmee deels een herhaling van die uit de eerdere onderzoeken. Er zijn inmiddels wel betere waarborgen voor de uitvoering van de aanbevelingen, raadsbesluiten en toezeggingen, omdat in de Verordening gemeentelijke rekenkamer Nijmegen 2024 is vastgelegd:

- Dat het college binnen zes weken na besluitvorming door de raad een Plan van Aanpak opstelt over de implementatie van de raadsbesluiten.
- Het Plan van Aanpak per beslispoint uit het raadsbesluit inzicht moet geven in de werkwijze(n), doorlooptijd en de momenten waarop de raad wordt geïnformeerd over de voortgang.
- Dat het college jaarlijks, gelijktijdig met de jaarstukken, aan de raad rapporteert over de stand van zaken van de uitvoering van het Plan van Aanpak.

De Rekenkamer doet de aanbeveling aan de raad om de volgende drie opdrachten aan het college te geven:

1. Los de geconstateerde knelpunten in het proces op zo kort mogelijke termijn op, zowel binnen de eigen organisatie als bij de verschillende toegangspoorten.
2. Hanteer als uitgangspunt dat elk aanbod voor een maatwerkvoorziening wordt afgesloten met een beschikking.
3. Doe periodiek onderzoek naar het functioneren van de toegang tot de Wmo in de praktijk.

Daarnaast doen wij de volgende aanbevelingen:

4. Blijf als raad en college werken aan het verbeteren van de informatievoorziening aan de raad.
5. Bewaak als raad zelf beter de voortgang van het verbetertraject.

Hierna lichten wij deze aanbevelingen toe en maken wij deze op onderdelen concreter.

1. Geef het college opdracht de geconstateerde knelpunten in het proces op zo kort mogelijke termijn op te lossen, zowel binnen de eigen organisatie als bij de verschillende toegangspoorten.

Met het oog op het kunnen waarborgen van duidelijkheid voor cliënten, hun rechtszekerheid en een gelijke behandeling is dit van groot belang. Concreet bevelen wij hiertoe het volgende aan:

- a. Geef het college de opdracht de informatievoorziening aan cliënten over de toegang tot de Wmo te verbeteren:
 - gedurende het proces nadat een cliënt zich heeft gemeld met een hulpvraag.
 - op www.nijmegen.nl en www.vraaghulpnijmegen.nl.
- b. Vraag het college afspraken te maken over tenminste:
 - het altijd actief informeren van cliënten over de mogelijkheden een persoonlijk plan aan te leveren, zich te laten ondersteunen door een onafhankelijke cliëntondersteuner en de wijze waarop hij een aanvraag voor een maatwerkvoorziening kan doen.

- het altijd opstellen van een onderzoeksverslag.
- het altijd delen van het onderzoeksverslag met de cliënt.

2. Geef het college opdracht om als uitgangspunt te hanteren dat elk aanbod voor een maatwerkvoorziening wordt afgesloten met een beschikking

Wanneer een cliënt zijn hulpvraag niet op eigen kracht kan oplossen, ook niet met ondersteuning vanuit het eigen netwerk of met een algemene voorziening, kan de cliënt een maatwerkvoorziening ontvangen. Deze voorziening wordt afgestemd op de persoonlijke situatie, behoeften en mogelijkheden van de cliënt.

Om de rechten van de cliënt te waarborgen, moet het toekennen van een maatwerkvoorziening worden vastgelegd in een beschikking. Hiervoor is het noodzakelijk dat de cliënt een aanvraag indient. Het is daarom belangrijk dat de cliënt goed wordt geïnformeerd over de procedure voor het indienen van de aanvraag en, indien nodig, ondersteuning krijgt bij het invullen en indienen daarvan.

3. Geef het college opdracht om periodiek onderzoek te doen naar het functioneren van de toegang tot de Wmo in de praktijk.

Een vereiste om een goede toegang tot de Wmo te kunnen waarborgen en waar nodig te kunnen verbeteren, is het hebben van inzicht in het functioneren in de praktijk. Voor het verkrijgen van dat inzicht bevelen wij aan onderzoek te doen, de bevindingen daaruit te (laten) analyseren en op basis daarvan waar nodig nieuwe afspraken over de uitvoering te maken. Wij bevelen concreet aan:

- In het verplichte cliëntervaringsonderzoek ook cliënten te bevragen:
 - die zijn geholpen door de Buurteams zelf;
 - die zijn verwezen naar een algemene voorziening;
 - waarvan de melding niet heeft geleid tot hulp of ondersteuning.
- Alle toegangspoorten minimaal één keer per jaar een dossieronderzoek te laten uitvoeren.
- Periodiek kwalitatief onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met het verloop van het proces voor de toegang tot de Wmo.

4. Blijf als raad en college werken aan het verbeteren van de informatievoorziening aan de raad.

Om te kunnen controleren hoe de toegang tot de Wmo verloopt, is het nodig dat de raad daarover informatie van het college ontvangt. Wij willen bij deze aanbeveling benadrukken dat het niet gaat om als raad méér informatie van het college te vragen, maar om betere en tijdige informatie. Wij bevelen aan vanaf de start van de nieuwe raadsperiode in 2026 steeds na het verschijnen van een van de periodieke informatiebronnen:

- De inhoud, frequentie en verschijningstermijn te bespreken met het college en daarover concrete afspraken te maken.
- Te overwegen om je als raad bij (de voorbereiding van) deze gesprekken te laten ondersteunen door een deskundige.

5. Bewaak als raad zelf beter de voortgang van het verbetertraject.

Om hier goed invulling aan te kunnen geven, doen wij de volgende concrete aanbevelingen:

- a. Agendeer het Plan van Aanpak. Het door het college op te stellen Plan van Aanpak is de basis voor het verbetertraject. Wij achten het van belang dat de raad daarover het gesprek met het college voert, en daarbij in het bijzonder ook aandacht heeft voor de planning en de wijze waarop het college de uitvoering van het Plan van Aanpak borgt.
- b. Vraag het college om in de voortgangsrapportages over de uitvoering van het Plan van Aanpak niet alleen in te gaan op de stand van zaken, maar ook op wat die betekent voor het Plan van Aanpak. Op deze manier blijft het Plan van Aanpak actueel, en daarmee een instrument om mee te kunnen (bij)sturen en controleren.
- c. Agendeer de voortgangsrapportages en de voorstellen voor aanpassing van het Plan van Aanpak om die te bespreken met het college.

5. REACTIE COLLEGE

De Rekenkamer heeft het college van burgemeester en wethouders in de gelegenheid gesteld te reageren op de conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek. Het college heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt. De reactie van het college staat hierna.

Geachte heer Van den Broek,

Op 29 oktober 2025 heeft u ons per brief (kenmerk RR50/08/ E25.0002318) het rekenkamerrapport naar aanleiding van het 2^e nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo toegestuurd voor bestuurlijk hoor en wederhoor. Deze brief bevat onze reactie op dit rapport.

Inleidend

Wij danken u voor het uitgebreide nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo in opvolging van onderzoek uit 2019 naar de toegang tot de Wmo vanuit cliëntperspectief en het 1^e nazorgonderzoek uit 2021. In dit 2^e nazorgonderzoek ligt de focus op 65-plussers en de toegangspoorten waar zij het meest mee te maken hebben: de Wmo-consulenten, Sterker Sociaal Werk en de Buurtteams Volwassenen. Sinds 2021 zijn er de nodige veranderingen geweest in de toegang tot de Wmo. In uw onderzoek staat u stil bij de mate waarin deze aanpassingen hebben geleid tot verbetering van de toegang tot de Wmo voor cliënten. Het dossieronderzoek richt zich op informatie uit de periode 2021 tot 2025. De cliënten zijn geïnterviewd of gevolgd in de periode maart tot en met juni 2025.

Ten algemene

We zijn blij om te lezen dat de cliënten tevreden zijn over de contacten met de toegangspoorten. Ook ervaren cliënten de medewerkers als deskundig en het keukentafelgesprek als prettig en duidelijk. We waarderen deze complimenten vanuit het cliëntperspectief en zien dit als een bekrachtiging van ons beleid. In het rapport stipt u enkele aanbevelingen aan waar we extra stappen op kunnen zetten. We nemen deze ter harte en zien het als een manier om onze werkwijze verder aan te scherpen. Sinds het eerste onderzoeksrapport naar de toegang tot de Wmo (2019) hebben we veel stappen gezet. De aanbevelingen uit de vorige onderzoeken zijn in gang gezet en hebben tot verbetering geleid. We zijn continu in ontwikkeling.

We ontvangen uw onderzoeksrapport in een veranderende wereld waarbij de zorg en de beschikbaarheid van zorgpersoneel in toenemende mate onder druk staan. Dit vraagt van ons dat we zorgvuldig omgaan met tijd en capaciteit, en maakt dat we hebben ingezet op laagdrempelig toegankelijke en passende ondersteuning. Het traject naar passende ondersteuning is in 2019 door de gemeenteraad in gang gezet, gebaseerd op duidelijke uitgangspunten en leidende principes.^{8,9,10} Op basis hiervan realiseren we een werkwijze met indicatievrije ondersteuning die het mogelijk maakt om inwoners laagdrempelig, klantgericht en met zo kort mogelijke wachttijden te helpen. Binnen de kaders van deze opdracht nemen we de conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer mee in de verdere ontwikkeling van de toegang tot de Wmo.

Conclusies

Conclusie 1 – knelpunten in proces

Vanuit cliëntperspectief is men tevreden over de toegangspoorten. De benoemde knelpunten hebben met name betrekking op de doorlooptijden en de informatievoorziening (zowel informatie over rechten en plichten als onderzoeksverslagen). Het knelpunt rond de doorlooptijden hebben we reeds aangepakt. De wachttijden bij de

⁸ Raadsvoorstel Doorontwikkeling toegang en hulpverlening voor Volwassenen en Jeugd d.d. 19 november 2019

⁹ Raadsbrief Scenario's doorontwikkeling brede basisteams d.d. 14 januari 2020

¹⁰ Raadsvoorstel Brede basisteams volwassenen d.d. 8 juli 2020

Buurtteams en Sterker lagen ten tijde van het onderzoek al binnen de wettelijke termijn. Sinds Q4 2025 zijn ook de doorlooptijden bij de gemeentelijke toegangspoort binnen de wettelijke termijn. De knelpunten rond de informatievoorziening nemen we als aanbeveling mee om de toegang tot de Wmo nog verder te verbeteren.

Hierbij willen we de nuance plaatsen dat de aanbevelingen over informatievoorziening in mindere mate op Sterker te betrekken zijn. Sterker heeft een belangrijke welzijnstaak en start vanuit deze welzijnsfunctie het gesprek met senioren. Als in dit contact blijkt dat er een indicatie nodig is, wordt deze door Sterker afgegeven. Het is vanuit cliëntperspectief een bewuste keuze om deze indicatietaak bij Sterker te beleggen, zodat er geen doorverwijzing hoeft plaats te vinden wanneer er een maatwerkvoorziening nodig is. Doordat het begin van het contact met senioren een welzijnsaard heeft, wordt in deze werkwijze niet direct het proces verteld met betrekking tot de toegang tot de Wmo.

Conclusie 2 – rechtspositie en rechtsbescherming

We delen het aandachtspunt dat laagdrempelige toegang niet ten koste mag gaan van de rechtspositie en rechtszekerheid van inwoners. Wij zijn daarom alert op de waarborgen die hierbij nodig zijn. De aanbevelingen om de informatievoorziening en vastlegging verder te versterken zien wij als waardevolle handvatten om de rechtsbescherming te verbeteren, zónder dat we terugkeren naar een systeem dat leidt tot wachttijden en verminderde toegankelijkheid van zorg. We constateren hierbij dat het werken met indicatievrije basishulp via Buurtteams Volwassenen heeft geleid tot lage wachttijden, weinig klachten, een goede clienttevredenheid en een werkwijze waarbij de relatie tussen inwoner en Buurtteammedewerker centraal staat. In de informatie vooraf die cliënten ontvangen is vermeld dat ze desgewenst een beschikking kunnen ontvangen. In onze communicatie besteden we hier aandacht aan.

Conclusie 3 – sturing op de toegang

Conclusie 3 plaatsen we graag in de context van de ontwikkelingen van de afgelopen jaren. Met de komst van de Buurtteams in 2022 en de extra indicatietaak voor Sterker in 2024 is een ingrijpende verandering in de toegang tot Wmo in gang gezet. Zowel de nieuwe als bestaande toegangspoorten hebben zich de afgelopen jaren ontwikkeld, waarbij de kwaliteit en toegankelijkheid voor inwoners centraal stonden. Uit uw rapport blijkt dat cliënten tevreden zijn over de toegang. Dit zien we als een belangrijke waardering voor alle betrokken professionals en een bevestiging van het effect van de ingezette koers. We zijn het erover eens dat het nu tijd is om een volgende stap te zetten en voeren hierover het gesprek met de toegangspoorten. We nemen de aanbevelingen van de Rekenkamer nadrukkelijk mee in de verdere afspraken en doorontwikkeling.

Conclusie 4 – informatievoorziening gemeenteraad

De wijze waarop we de gemeenteraad informeren is in overeenstemming met de raad tot stand gekomen. Op basis van een tweetal informatiebijeenkomsten met de gemeenteraad (april en september 2024) zijn we overgegaan van een kwartaalbrief met de focus op toegang naar een nieuwe invulling: een halfjaarlijkse rapportage Wmo aan de hand van de belangrijkste bestuurlijke indicatoren van de Wmo met aanvullend een beleidsmatige toelichting. Deze halfjaarlijkse rapportage wordt gekoppeld aan een technische toelichting voor de raad waarbij ook wordt stilgestaan bij de inhoud en het format van de rapportage om deze verder te ontwikkelen. Naast de halfjaarlijkse rapportage wordt de raad geïnformeerd via onder meer de P&C-cyclus, het raadsdashboard sociaal domein en via aparte informatiebrieven als hiertoe op een deelonderwerp binnen de Wmo aanleiding voor is. Wij voeren deze werkwijze zoals afgesproken met de gemeenteraad uit.

Beschouwing en aanbevelingen

In de Verordening Gemeentelijke Rekenkamer 2024 staat dat wij (het college) een plan van aanpak dienen op te stellen over de vervolgstappen naar aanleiding van het rekenkamerrapport en hiermee de raad te informeren. Zoals in de conclusies reeds genoemd werken we conclusies 1 en 3 uit in het plan van aanpak.

Voor aanbeveling 2 geldt dat deze raakt aan een principiële keuze die de gemeenteraad eerder heeft gemaakt: het organiseren van ondersteuning vanuit vertrouwen, nabijheid en het doen wat nodig is. Het opnieuw invoeren van een werkwijze waarbij elk traject wordt afgesloten met een beschikking, staat haaks op deze principiële keuze en heeft grote gevolgen voor de toegankelijkheid en de snelheid van ondersteuning. Ter illustratie: de extra inzet per cliënt om standaard een indicatie toe te wijzen wordt geschat op 4 uur per client. Voor alleen de Buurteams Volwassenen komt dit neer op 12.000 uur per jaar. Wij willen een stevige rechtspositie van inwoners en tegelijkertijd de laagdrempelige toegankelijkheid en wendbaarheid van onze aanpak behouden. Hierbij is indicatievrij werken een belangrijke randvoorwaarde gebleken.

Aanbevelingen 4 en 5 zijn gericht aan de gemeenteraad en haar eigen wensen en behoeften met betrekking tot de informatievoorziening. Als college voeren wij de vastgestelde werkwijze uit.

Tot slot

We danken de Rekenkamer voor het uitvoeren van het 2^e nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo. We waarderen de onderzoeksresultaten en zijn verheugd om te lezen hoe de toegang vanuit cliëntperspectief wordt ervaren. We gaan aan de slag met de aanbevelingen voor zover deze passen binnen de door de raad vastgestelde uitgangspunten om de ondersteuning zo snel en laagdrempelig mogelijk te organiseren.

We gaan samen met de gemeenteraad in gesprek over dit rekenkamerrapport en de toegang tot de Wmo. De uitkomsten van deze raadsbespreking zullen de basis vormen voor het opstellen van een plan van aanpak.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester

6. NAWOORD REKENKAMER

De Rekenkamer bedankt het college voor zijn reactie. Wij zijn verheugd dat het college de aanbevelingen voor betere informatie aan cliënten en het oplossen van knelpunten in het proces dat zij doorlopen onderschrijft en deze uitwerkt in het Plan van Aanpak. Het college is het met ons eens dat de rechtspositie en rechtszekerheid van inwoners belangrijk is, maar plaatst een kanttekening bij onze conclusie en aanbeveling over het waarborgen daarvan. In dit nawoord gaan wij hierop in.

In de Wmo is geregeld dat de gemeente bij het toekennen of afwijzen van een maatwerkvoorziening altijd een beschikking moet afgeven. De gemeente geeft nu beschikkingen af bij Wmo-klassiek voorzieningen en bij specialistische begeleiding (Wmo-nieuw hulp die niet door de Buurtteams Volwassenen gegeven kan worden). Cliënten krijgen echter geen beschikking bij individuele begeleiding door de Buurtteams Volwassenen. Hulp die door de Buurtteams Volwassenen zelf wordt gegeven, wordt door de gemeente nu namelijk aangemerkt als een algemene voorziening. Feitelijk en juridisch is daarvan geen sprake; ook deze hulp is volgens de Wmo een maatwerkvoorziening.

Het college stelt dat het niet afgeven van een beschikking voor individuele begeleiding door de Buurtteams Volwassenen een principiële beleidskeuze van de gemeenteraad is. Onze conclusie en aanbeveling gaan echter niet over deze beleidskeuze, maar over de mogelijke juridische gevolgen daarvan voor inwoners. Zonder beschikking kunnen zij immers geen bezwaar maken of in beroep gaan. Daarmee is hun rechtspositie en rechtsbescherming dus niet gewaarborgd. Overigens realiseren wij ons dat het opstellen van beschikkingen meer werk is voor de gemeente, maar dat mag naar onze mening geen reden zijn om niet te voldoen aan de wet.