

Onderwerp

Rekenkamer: tweede nazorgonderzoek toegang tot de Wmo 2025

Programma	Welzijn, wijkontwikkeling en zorg	Collegebesluit	Nvt, raadsvoorstel opgesteld door Rekenkamer
Portefeuillehouder	G. Visser	Behandeldatum Raad Status	Openbaar

Samenvatting

De Rekenkamer heeft een tweede nazorgonderzoek gedaan naar de toegang tot de Wmo. De Rekenkamer onderzocht in hoeverre de toegang tot de Wmo vanuit cliëntperspectief is verbeterd. Het onderzoek is afgesloten met een aantal conclusies en aanbevelingen. In dit raadsvoorstel staat hoe de gemeenteraad van Nijmegen uitvoering wil geven aan de aanbevelingen.

Voorstel

1. De conclusies en aanbevelingen in het Rekenkamerrapport 'Tweede nazorgonderzoek toegang tot de Wmo' integraal over te nemen.
2. Het college opdracht te geven het op grond van de Verordening gemeentelijke rekenkamer 2024 vereiste Plan van Aanpak in het 2^e kwartaal 2026 aan de raad aan te bieden en daarin ook de concretisering van de aanbevelingen in acht te nemen.
3. Het college te verzoeken om in de termijnagenda van de gemeenteraad op te nemen wanneer:
 - a. betrokkenheid van de raad aan de orde is bij de uitvoering van het Plan van Aanpak;
 - b. de raad geïnformeerd wordt over de uitvoering van het Plan van Aanpak.
4. Het Presidium te verzoeken om te agenderen en bespreken met het college:
 - a. het Plan van Aanpak;
 - b. de voortgangsrapportages en voorstellen voor aanpassing van het Plan van Aanpak.

Aanleiding

De Rekenkamer heeft een tweede nazorgonderzoek gedaan naar de toegang tot de Wmo. Hierin onderzochten we in hoeverre de toegang tot de Wmo voor cliënten is verbeterd. De focus in het onderzoek lag op 65-plussers en de toegangspoorten waar zij het meest mee te maken hebben: de Wmo-consulenten van de gemeente, Sterker en de Buurtteams Volwassenen.

De gemeenteraad van Nijmegen heeft besloten dat rekenkamerrapporten altijd voorzien worden van een raadsvoorstel. Op die manier is duidelijk wat er gebeurt met de aanbevelingen en hoe de gemeenteraad stuurt op het nakomen van de gemaakte afspraken. In de Verordening gemeentelijke rekenkamer Nijmegen 2024 is vastgelegd dat vanaf 2024 de Rekenkamer het raadsvoorstel opstelt en dit gelijktijdig met het rapport aan de gemeenteraad aanbiedt.

Klankbordgroep van raadsleden

Gedurende de looptijd van dit onderzoek zijn er in de periode tussen juni 2024 en november 2025 zes bijeenkomsten geweest met de klankbordgroep, bestaande uit raadsleden en fractievolgers. In die bijeenkomsten is het gesprek gevoerd aan de hand van toelichtingen van de Rekenkamer op de aanpak van en bevindingen. In de bijeenkomst met de klankbordgroep in november 2025 is een concept van dit raadsvoorstel besproken.

Relevante besluitgeschiedenis

- [Raadsbesluit](#) naar aanleiding van het onderzoek naar de toegang tot de Wmo (4 maart 2020, agendapunt 11)
- [Brief van het college aan de gemeenteraad](#) zoals aangekondigd in de Gespreksronde over het rekenkamerrapport: voortang aanbevelingen rekenkamerrapport 'Toegang tot de Wmo' (31 maart 2020, agendapunt 4.1)
- Moties naar aanleiding van eerste nazorgonderzoek naar de toegang tot de Wmo (9 juni 2021):
 - [Duidelijkheid in ieders belang!](#)
 - [Duidelijke informatie over toegang tot de Wmo](#)
 - [Brief van het college aan de gemeenteraad](#) naar aanleiding van deze motie: informatie en communicatie Wmo en buurtteams (31 augustus 2021, agendapunt 4.5)

Beoogde impact: verbeteren toegang Wmo voor inwoners

Met dit voorstel wordt beoogd dat de gemeente Nijmegen de toegang tot de Wmo voor inwoners verbetert door de aanbevelingen uit het onderzoek een goede plek te geven in beleid en (bij)sturing van de uitvoering.

Argumenten

De Rekenkamer heeft geconcludeerd dat cliënten tevreden zijn over de contacten met de toegangspoorten, maar dat er ook nog steeds knelpunten zijn in het proces dat cliënten doorlopen. De Rekenkamer concludeerde verder dat het proces van de afhandeling van een hulpvraag zo is ingericht dat de rechtspositie en rechtsbescherming van cliënten niet gewaarborgd is. Ook is uit het onderzoek gebleken dat college en raad onvoldoende inzicht hebben in het functioneren van de toegang in de praktijk om goed te kunnen sturen (college) en controleren (raad).

De Rekenkamer doet naar aanleiding van het onderzoek 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.

Uitvoering van de aanbevelingen helpt om de toegang tot de Wmo te verbeteren.
Uitvoering van de aanbevelingen helpt ook om beter te kunnen sturen op de toegang tot de Wmo en de uitvoering van het verbetertraject beter te kunnen controleren.

Kanttekeningen

Op basis van de bevindingen en conclusies ziet de Rekenkamer dat meerdere toezeggingen en besluiten naar aanleiding van de eerdere onderzoeken naar de toegang tot de Wmo nog niet (volledig) zijn uitgevoerd. De huidige aanbevelingen van de Rekenkamer zijn daarmee deels een herhaling van die uit eerdere onderzoeken. Met de eis uit de Verordening gemeentelijke rekenkamer Nijmegen 2024 dat het college een Plan van Aanpak voor de implementatie van raadsbesluiten op moet stellen en één keer per jaar aan de raad moet rapporteren over de voortgang van de uitvoering van dat Plan van Aanpak, zijn er betere waarborgen voor de uitvoering van raadsbesluiten en toezeggingen. Het blijft echter belangrijk dat de raad als controlerend orgaan nagaat of het college de afspraken met de raad nakomt.

Volgens de Verordening moet het college het Plan van Aanpak binnen zes weken na besluitvorming opstellen. In 2026 vinden de gemeenteraadsverkiezingen op 18 maart plaats. Dat is zes weken na besluitvorming. Behandeling van dat Plan van Aanpak is dan praktisch gezien niet snel na oplevering mogelijk. Dit is de reden om voor te stellen dat het college het Plan van Aanpak in het tweede kwartaal van 2026 aan de raad aanbiedt.

Gesprek met de stad

Onderdeel van het onderzoek was om een aantal cliënten Wmo te bevragen op hun ervaringen met de toegang tot de Wmo. Verder is onder meer gebruik gemaakt van de rapportages naar aanleiding van de verplichte cliëntervaringsonderzoeken die het college heeft uitgevoerd onder cliënten die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen.

Financiën

Dit raadsvoorstel heeft geen directe financiële gevolgen.

Vervolg

De verbetering van de toegang tot de Wmo vergt een gestructureerde aanpak. Daarom is het belangrijk te gaan werken op basis van een Plan van Aanpak en de raad ten minste één keer per jaar te informeren over de stand van zaken en eventuele aanpassingen in het Plan van Aanpak op inhoud, inzet van middelen en/of planning.

Bijlagen

- Rekenkamerrapport Tweede nazorgonderzoek toegang tot de Wmo
- Bijlagenboek met toelichtingen, gedetailleerde bevindingen en onderzoeksverantwoording

Alle bijlagen staan in het [iBabsoverzicht voor het rekenkameronderzoek toegang tot de Wmo](#).