



Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen
T 0346 25 40 00 F 0346 25 40 10
www.stichtsevecht.nl

Rekenkamerrapport Toegang Wmo Stichtse Vecht

Publicatiedatum: 22 juli 2026

Colofon

De Rekenkamer van de gemeente Stichtse Vecht bestaat uit drie externe leden en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Leden Rekenkamer: Martijn Bakker (voorzitter), Lisette van Noort, Kirsten van Steenberg

Secretaris: Gerdi Stroeks

Auteurs: Robin Groen, Jasper Sterrenburg, Ilse Mulder (AEF)

Postadres: Rekenkamer Stichtse Vecht, Postbus 1212, 3600 BE Maarssen

E-mailadres: rekenkamer@stichtsevecht.nl

Telefoonnummer: 0346-254200

Inhoud

Colofon	2
CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	5
Hoofdconclusies	5
Aanbevelingen	7
1. INLEIDING	9
1.1 Aanleiding voor het onderzoek en context	9
1.2 Probleemstelling en onderzoeksvragen	9
1.3 Afbakening van het onderzoek.....	10
1.4 Aanpak van het onderzoek	11
1.4.1 Documentenstudie	11
1.4.2 Analyse van kwantitatieve gegevens.....	11
1.4.3 Gesprekken met betrokken professionals	12
1.4.4 Perspectief van inwoners.....	12
1.4.5 Sessie met de raadscommissie	12
1.5 Leeswijzer	12
2 TOEGANG WMO IN THEORIE	14
2.1 Wat wil Stichtse Vecht bereiken met de Wmo?	14
2.1.1 Beleidsdoelen	14
2.1.2 Juridische en financiële kaders uit de verordening.....	15
2.1.3 Wijzigingen in de verordening	16
2.2 Organisatorische inrichting en rolverdeling	16
2.2.1 Gemeentelijk loket: organisatie en formatie	17
2.2.2 TIM Stichtse Vecht: organisatie en formatie.....	17
2.2.3 Toekomstige herinrichting.....	17

2.3	Procesinrichting	19
2.3.1	Proces gemeentelijk loket	19
2.3.2	Proces TIM SV	20
2.4	Ontwikkeling in gebruik en populatie	21
2.4.1	Uiteenlopende ontwikkeling van meldingen en cliëntenbestand bij gemeentelijk Wmo loket	21
2.4.2	Ontwikkeling gebruik Wmo via toegang Wmo bij TIM Stichtse Vecht is beperkt inzichtelijk	26
2.5	Vergelijking met andere gemeenten	27
2.5.1	Gebruik van Wmo-voorzieningen	27
2.5.2	Rol van demografische factoren	28
3	DOELTREFFENDHEID	29
3.1	Bereik: weten inwoners die ondersteuning nodig hebben de toegang te vinden?	29
3.2	Zorgvuldigheid en consistentie van beoordeling en besluitvorming	31
3.3	Passendheid van de toegekende ondersteuning	33
3.4	Tijdigheid en beschikbaarheid van ondersteuning	34
3.5	Ondersteuning van inwoners in het toegangsproces	41
3.6	Deelconclusie: doeltreffendheid van de Wmo-toegang	42
4	DOELMATIGHEID	44
4.1	Kostenontwikkeling	44
4.2	Verklaring voor kostenstijging	45
4.2.1	Herinrichting van de toegang in 2022	45
4.2.2	Volume groei: geen uniforme verklaring	45
4.2.3	Stijgende kosten per cliënt spelen vooral bij voorzieningen via de gemeentelijke toegang	46
4.2.4	Beperkt inzicht in verklarende factoren	46
4.3	Sturing op doelmatigheid	47
4.3.1	Financiële kaders zijn beleidsmatig verankerd	47
4.3.2	Sturing op doelmatigheid is met name casusgericht en beperkt trendmatig	47
4.4	Informatiepositie van de raad	48
4.4.1	Informatie over de Wmo wordt voornamelijk incidenteel verstrekt	48
4.4.2	Raadsvragen richten zich vooral op juridische, organisatorische en operationele aspecten	48
4.4.3	Beperkt samenhangend inzicht in volume en kosten	49
4.5	Deelconclusie: doelmatigheid	50
5	BIJLAGEN	51

Conclusies en aanbevelingen

De toegang tot de Wmo-voorzieningen is voor inwoners van groot belang. De manier waarop deze toegang is ingericht, beïnvloedt of inwoners de weg naar ondersteuning weten te vinden, hoe hun hulpvraag wordt beoordeeld en hoe snel passende ondersteuning beschikbaar komt. De kwaliteit van de toegang is daarmee niet alleen van belang voor inwoners, maar ook voor de gemeente en de gemeenteraad. Wanneer de toegang goed functioneert, draagt deze bij aan passende ondersteuning, een zorgvuldige inzet van publieke middelen en bestuurlijke grip op ontwikkelingen in het sociaal domein.

De centrale onderzoeksvraag van dit rekenkameronderzoek luidt:

Welke conclusies kunnen worden getrokken over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de toegang tot de ambulante Wmo in de gemeente Stichtse Vecht en tot welke aanbevelingen leidt dit?

Hoofdconclusies

De toegang functioneert in de basis, al zijn de doeltreffendheid en doelmatigheid slechts gedeeltelijk aantoonbaar

Uit het onderzoek komt naar voren dat de toegang tot ambulante Wmo in Stichtse Vecht in de basis op orde is. De toegang is organisatorisch helder ingericht, digitaal zichtbaar en procedureel goed gestructureerd. Ook zijn de formele kaders voor beoordeling en besluitvorming duidelijk vastgelegd en in de uitvoering geborgd.

Bij de groep inwoners die daadwerkelijk ondersteuning ontvangt, bestaat bovendien overwegend een positief beeld. Een meerderheid van de cliënten weet waar zij terecht kan met een hulpvraag, voelt zich serieus genomen en ervaart de geboden ondersteuning als passend en helpend. Dit beeld is echter niet uniform: vooral bij complexere ondersteuningsvragen gaven inwoners aan minder tevreden te zijn. In de afgelopen jaren zijn verbeteringen zichtbaar in de naleving van wettelijke termijnen, met name in de fase tussen aanvraag en beschikking.

Tegelijkertijd ontbreekt op cruciale punten structureel inzicht. Zo is beperkt zichtbaar in hoeverre minder mondige, minder digitaal vaardige of anderstalige inwoners de toegang daadwerkelijk weten te vinden en benutten. Ook is onvoldoende bekend wie afhaakt, wie niet in beeld komt, hoe inwoners de toegang ervaren wanneer ondersteuning wordt afgewezen of beëindigd, en in hoeverre verschillen in gebruik samenhangen met behoeften, drempels in de toegang of verschuivingen naar het voorveld (ook wel bekend als de nulde lijn- of preventieve zorg).

Ook de doelmatigheid is slechts gedeeltelijk aantoonbaar. De gemeente bewaakt de uitgaven en beoordeelt op casusniveau de noodzaak en proportionaliteit van ondersteuning. Een deel van de benodigde sturingsinformatie wordt ook verzameld en is via dashboards beschikbaar. Tegelijkertijd wordt deze informatie nog beperkt in samenhang gebruikt voor een meerjarige analyse van bereik, doorlooptijden, uitkomsten en kostenontwikkeling. Daardoor is onvoldoende duidelijk welke factoren de stijging van Wmo-uitgaven en kosten per cliënt veroorzaken en op welke onderdelen gerichte bijsturing mogelijk is. Van een samenhangende, datagedreven werkwijze is daarmee op dit moment nog onvoldoende sprake.

De hoofdconclusie luidt daarom als volgt. De toegang tot de Wmo in Stichtse Vecht functioneert procedureel en voor de meeste huidige gebruikers naar behoren. Tegelijkertijd ontbreekt structureel inzicht in bereik, verschillen tussen groepen inwoners en de oorzaken van kostenontwikkeling. Hierdoor kunnen gemeente en raad slechts beperkt sturen op de doeltreffendheid en doelmatigheid van de toegang als geheel.

Deelconclusies

Bereik en toegankelijkheid: formeel vindbaar, maar niet voor alle inwoners vanzelfsprekend laagdrempelig

Het onderzoek laat zien dat formele vindbaarheid en feitelijke toegankelijkheid niet hetzelfde zijn. De toegang is digitaal zichtbaar en voor veel inwoners herkenbaar, maar uit gesprekken met inwoners en ketenpartners ontstaat het beeld dat de gemeente als ingang voor ondersteuning niet voor alle inwoners vanzelfsprekend is. Het aanmeldproces vraagt taalvaardigheid, digitale zelfredzaamheid en het vermogen om een hulpvraag vooraf te formuleren. Juist voor inwoners die hierover in mindere mate beschikken, kan dit de drempel tot melding verhogen. Op basis van de beschikbare gegevens kan niet worden vastgesteld dat sprake is van structureel onderbereik. Tegelijkertijd is er beperkt zicht op de mate waarin minder mondige, minder digitaal vaardige of anderstalige inwoners daadwerkelijk worden bereikt. Ook ontbreekt inzicht in inwoners die afhaken, niet in beeld komen of zich niet melden. Dat betekent dat de doeltreffendheid van de toegang vooral zichtbaar is voor de groep die binnenkomt en ondersteuning ontvangt, en veel minder voor de groep voor wie toegang mogelijk juist minder vanzelfsprekend is.

Zorgvuldigheid en passendheid: procedureel geborgd en overwegend positief ervaren, maar het beeld is niet volledig

De formele besluitvorming binnen de Wmo is in Stichtse Vecht juridisch en organisatorisch geborgd. De beschikbare cijfers geven geen aanwijzingen voor structurele problemen in de juridische houdbaarheid van besluiten. Het aantal klachten en bezwaren is beperkt en gegronde bezwaren komen weinig voor. Daarmee zijn er geen signalen dat de toegang op dit punt structureel tekortschiet. Ook de passendheid van ondersteuning wordt door een meerderheid van de cliënten positief beoordeeld. Tegelijkertijd laten lichte dalingen in tevredenheidsscores en verschillen tussen typen begeleiding zien dat de ervaren passendheid niet uniform is. Bovendien hebben de beschikbare cijfers uitsluitend betrekking op inwoners die ondersteuning ontvangen. Ervaringen van inwoners bij wie ondersteuning is afgewezen of beëindigd, blijven buiten beeld. Ook is niet goed zichtbaar in hoeverre positieve effecten duurzaam zijn op langere termijn. Daarmee is de conclusie dat de toegang procedureel zorgvuldig is ingericht en voor veel cliënten tot passende ondersteuning leidt, maar dat het beeld over de werking van de toegang in de volle breedte onvolledig blijft.

Tijdigheid: verbetering in formele termijnen, maar feitelijke beschikbaarheid van ondersteuning blijft achter

De gemeente heeft de afgelopen jaren vooruitgang geboekt in het naleven van wettelijke termijnen. Met name in de fase tussen aanvraag en beschikking is een duidelijke verbetering zichtbaar. Ook is de wachttijd voor huishoudelijke hulp sterk teruggebracht sinds de invoering van de centrale wachttijd. Voor inwoners is tijdigheid echter meer dan het halen van formele normen. In de praktijk is vooral van belang hoe snel ondersteuning na de beschikking daadwerkelijk van start gaat. Juist daar blijft de situatie kwetsbaar. Bij huishoudelijke hulp en hulpmiddelen is zichtbaar dat het in meerdere jaren lang duurt voordat ondersteuning daadwerkelijk begint. Ook bij TIM wijzen ervaringscijfers en signalen uit gesprekken op langere en minder voorspelbare vervolgtrajecten. De tijdigheid van ondersteuning hangt daarmee niet alleen samen met de inrichting van de toegang, maar ook met de uitvoeringscapaciteit daarachter. Wanneer wachttijden na beschikking oplopen, raakt dit direct aan de doeltreffendheid van de toegang. Daarnaast blijkt uit gesprekken dat duidelijke communicatie over wachttijden en vervolgstappen essentieel is voor de ervaren tijdigheid.

Ondersteuning in het toegangsproces: onafhankelijke cliëntondersteuning is beschikbaar, maar niet vanzelfsprekend in beeld

Onafhankelijke cliëntondersteuning is formeel beschikbaar, maar vormt in de praktijk geen vanzelfsprekend onderdeel van het toegangsproces. De bekendheid onder cliënten is beperkt en het gebruik blijft relatief laag. Daarmee functioneert cliëntondersteuning niet als standaardondersteuning binnen het proces, maar vooral als voorziening die incidenteel wordt benut. Dit betekent niet dat inwoners per definitie tekortkomen in hun rechtspositie. Veel inwoners maken gebruik van hun eigen netwerk. Tegelijkertijd roept het beperkte bereik van onafhankelijke cliëntondersteuning, in samenhang met signalen over digitale drempels en

systeemvaardigheid, de vraag op in hoeverre minder mondige inwoners voldoende worden ondersteund bij het formuleren en onderbouwen van hun hulpvraag.

Doelmatigheid en sturing: uitgaven worden gevolgd, maar oorzaken en trends zijn onvoldoende in beeld

De Wmo-uitgaven in Stichtse Vecht zijn sinds 2022 toegenomen. Deze stijging hangt niet alleen samen met een toename van het aantal cliënten; bij meerdere voorzieningen stijgen ook de kosten per cliënt. Binnen de uitvoeringspraktijk wordt op casusniveau gestructureerd gekeken naar noodzaak en proportionaliteit van ondersteuning. Ook bespreken beleid en financiën periodiek de ontwikkeling van uitgaven in het kader van begroting en verantwoording. Tegelijkertijd ontbreekt een systematische analyse waarin volumegroei, kosten per cliënt, beleidskeuzes en effecten structureel met elkaar in verband worden gebracht. Ook is de informatiebasis voor sturing nog onvoldoende ingericht om bereik, toegankelijkheid, doorlooptijden, uitkomsten en kostenontwikkeling in samenhang te volgen. Daardoor blijft onduidelijk welke factoren de kostenstijging veroorzaken en op welke onderdelen gerichte bijsturing mogelijk is. De sturing op doelmatigheid richt zich daarmee vooral op individuele indicaties en jaarlijkse begrotingscycli, en minder op trendmatige en datagedreven analyse over meerdere jaren.

De rol van de raad: beperkte informatie beperkt ook de sturingsmogelijkheden

De raad ontvangt op dit moment onvoldoende samenhangende informatie en structureel opgebouwde sturingsinformatie om goed invulling te geven aan zijn kaderstellende en controlerende rol op dit onderwerp. Informatie over gebruik en kosten wordt vooral verstrekt in het kader van afzonderlijke beleidsontwikkelingen of in reactie op raadvragen. Een periodiek en integraal overzicht van trends in bereik, wachttijden, gebruik van ondersteuning, kosten per cliënt en relevante verschillen tussen groepen ontbreekt. Daarmee ontbreekt ook een helder sturingskader voor de raad. De raad kan niet sturen op individuele indicaties, maar wel op de voorwaarden waaronder de toegang functioneert: de mate van laagdrempeligheid, de positie van onafhankelijke cliëntondersteuning, de informatievoorziening, de samenhang met de sociale basis en de relatie met aanpalende domeinen als welzijn, wonen en openbare ruimte. Juist op die punten is meer structurele sturing mogelijk dan nu plaatsvindt.

Aanbevelingen

De bovenstaande conclusies leiden tot de volgende aanbevelingen

Voor de gemeenteraad

1. Richt de nieuwe toegang alleen in als ook sturing en monitoring vanaf het begin goed zijn georganiseerd

Vraag het college om bij de inrichting van de nieuwe toegang niet alleen de organisatie en werkwijze uit te werken, maar ook direct de voorwaarden voor sturing en monitoring op orde te brengen. Leg vooraf vast welke doelen de toegang dient, welke gegevens nodig zijn om bereik, toegankelijkheid, doorlooptijden, uitkomsten en kostenontwikkeling te volgen, en hoe daarover periodiek aan de raad wordt gerapporteerd. Voorkom dat registratie, definities en sturingsinformatie pas achteraf worden ingericht; juist in de ontwerpfase moet duidelijk zijn waarop straks gestuurd en verantwoord wordt.

2. Maak met het college afspraken over periodieke informatie die de raad nodig heeft om te kunnen sturen en controleren

Vraag het college om een periodiek, integraal overzicht met betrekking tot de werking van de toegang. Neem daarin in ieder geval op: bereik, wachttijden tot feitelijke start van ondersteuning, gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning, ervaringen van cliënten, volumeontwikkeling, kosten per cliënt, relevante verschillen tussen groepen of voorzieningen en uitschieters achter gemiddelden. Vraag het college om deze informatie steeds te voorzien van duiding en trendanalyse, en sluit daarbij zoveel mogelijk aan op de reguliere P&C-cyclus.

3. Stuur niet alleen op de toegang zelf, maar ook op de randvoorwaarden in aanpalende domeinen.

De werking van de toegang tot ambulante Wmo wordt mede bepaald door de kracht van de sociale

basis en door factoren in andere domeinen, zoals welzijn, wonen, preventie en de inrichting van de openbare ruimte. Betrek deze samenhang nadrukkelijk in de kaderstelling, zodat de raad niet alleen naar het loket kijkt, maar ook naar de omstandigheden die zwaardere hulpvragen kunnen voorkomen of beperken.

Voor alle aanbevelingen geldt dat de start van een nieuwe raadsperiode de kans biedt om als raad en college afspraken te maken over wat er nodig is om de kaderstellende en controlerende rol met betrekking tot de toegang Wmo uit te kunnen voeren.

Voor het college van B&W

- 4. Ontwikkel beter zicht op inwoners die de toegang minder gemakkelijk weten te vinden.**
Breng gericht in beeld in hoeverre minder mondige, minder digitaal vaardige en anderstalige inwoners de toegang daadwerkelijk weten te vinden en benutten, waar drempels in het proces ontstaan en welke groepen mogelijk afhaken of buiten beeld blijven. Betrek hier ook expliciet organisaties (welzijn, sport, cultuur, maatschappelijk middenveld) bij die te maken hebben met deze doelgroep. Gebruik deze inzichten om het toegangsproces feitelijk laagdrempeliger te maken.
- 5. Versterk het inzicht in ervaringen met de toegang, door ook de inwoners te spreken die om verschillende redenen uiteindelijk geen ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen.**
Haal structureel ervaringen met de toegang op, niet alleen onder inwoners die ondersteuning ontvangen, maar ook onder inwoners die een gesprek met de toegang hebben gehad en uiteindelijk geen ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen. Maak daarbij zichtbaar hoe inwoners het toegangsproces ervaren op punten als begrijpelijkheid, bejegening, toegankelijkheid en duidelijkheid over het vervolg van het traject. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gewerkt met een korte vragenlijst na afloop van het toegangsproces.
- 6. Analyseer kostenontwikkelingen structureel en in meerjarige samenhang.**
Ontwikkel een periodieke analyse waarin volumegroei, kosten per cliënt, type voorzieningen, duur en intensiteit van ondersteuning, beleidskeuzes en mogelijke verklarende factoren met elkaar in verband worden gebracht. Richt toekomstige monitoring en rapportages zo in dat Wmo-begeleiding en verschillende typen indicaties binnen Wmo-begeleiding afzonderlijk en trendmatig kunnen worden gevolgd. Binnen de huidige informatievoorziening was dit onderscheid niet helder, doordat gegevens niet altijd afzonderlijk voor Wmo en Jeugd beschikbaar zijn of als 18-/18+ zijn gecategoriseerd. Door definities, registraties en rapportages vooraf eenduidig in te richten, ontstaat beter zicht op kostenontwikkelingen en mogelijkheden voor gerichte bijsturing.
- 7. Versterk de verbinding tussen toegang, sociale basis en voorliggende voorzieningen.**
Maak zichtbaar in hoeverre verschuivingen in gebruik samenhangen met inzet van het voorveld, algemene voorzieningen of andere vormen van ondersteuning. Hierdoor kan beter worden beoordeeld of de toegang niet alleen formeel goed functioneert, maar ook in samenhang met het bredere ondersteuningslandschap. Organiseer daarnaast periodiek een leer- en verbetercyclus waarin gemeente, toegang, voorveldpartners en waar mogelijk ervaringsdeskundigen deze ontwikkelingen gezamenlijk duiden en vertalen in een verbeteraanpak.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding voor het onderzoek en context

Inwoners die onvoldoende zelfredzaam zijn of niet goed kunnen deelnemen aan de maatschappij, kunnen een beroep doen op ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De Wmo heeft als doel dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en mee kunnen doen in de samenleving. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo en organiseren lokaal de toegang tot voorzieningen, zoals begeleiding, huishoudelijke ondersteuning, hulpmiddelen en woon- en vervoersvoorzieningen.

De wijze waarop gemeenten deze toegang organiseren beïnvloedt in belangrijke mate wie ondersteuning ontvangt, hoe snel dit gebeurt en onder welke voorwaarden. Daarmee raakt de inrichting van de toegang direct aan de feitelijke toegankelijkheid, de ervaren rechtvaardigheid van besluitvorming en de ontwikkeling van kosten binnen de Wmo. Een zorgvuldig functionerende toegang veronderstelt dat inwoners weten waar zij zich kunnen melden, dat zij binnen redelijke termijn duidelijkheid krijgen over hun aanvraag en dat de toegekende ondersteuning aansluit bij hun ondersteuningsbehoefte. De inrichting van de toegang heeft daarmee zowel maatschappelijke als financiële betekenis. Dit brengt een spanningsveld met zich mee tussen toegankelijkheid, rechtmatigheid en betaalbaarheid.

Landelijk staan gemeenten onder druk door stijgende Wmo-uitgaven en een toenemende complexiteit van ondersteuningsvragen. Dit vergroot het belang van inzicht in de werking en sturing van de toegang. Daarnaast is er landelijk nog weinig duidelijkheid over hoe inwoners de toegang tot Wmo-voorzieningen ervaren. In een metadossier en meta-analyse van de Vereniging van Rekenkamers (juni 2025) wordt geconcludeerd dat er geen eenduidig beeld bestaat van de tevredenheid van cliënten over de toegang tot Wmo-voorzieningen.

Ook in Stichtse Vecht zijn vragen gesteld over de werking van de toegang. De Adviesraad Sociaal Domein vroeg in 2022 aandacht voor knelpunten bij de toegang tot meervoudige Wmo-voorzieningen. Inwoners gaven aan dat het aanvragen van meerdere voorzieningen gepaard ging met veel inspanningen en administratieve lasten, en noemden onder meer versnipperde informatie, beperkte bereikbaarheid en wisselende contactpersonen als belemmeringen.

Tegen deze achtergrond heeft de Rekenkamer Stichtse Vecht AEF gevraagd onderzoek te doen naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van de toegang tot de Wmo maatwerkvoorzieningen in de gemeente. Het onderzoek richt zich op de vraag in hoeverre de toegang bijdraagt aan het realiseren van beleidsdoelen en in hoeverre de gemeente beschikt over voldoende inzicht en sturingsmogelijkheden om ontwikkelingen in gebruik en kosten te kunnen duiden en beïnvloeden.

1.2 Probleemstelling en onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag luidt:

Welke conclusies kunnen worden getrokken over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de toegang tot de ambulante Wmo in de gemeente Stichtse Vecht, en tot welke aanbevelingen leidt dit?

Deze hoofdvraag is uitgewerkt in de volgende deelvragen.

Doeltreffendheid van de toegang

1. Bereik en doelgroep
 - a. Hoe ontwikkelt het aantal cliënten en meldingen zich in de onderzoeksperiode?
 - b. Hoe ziet de groep inwoners eruit die gebruik maakt van de Wmo (o.a. demografische kenmerken en typen voorzieningen)?

- c. In hoeverre bereikt de toegang de beoogde doelgroep?
- 2. Zorgvuldigheid en naleving van kaders
 - a. Worden meldingen en aanvragen behandeld binnen de wettelijke en lokale termijnen?
 - b. Worden wettelijke en lokale kaders (verordening, beleidsregels) in de praktijk toegepast?
 - c. Hoe zijn klachten, bezwaren en herbeoordelingen georganiseerd en wat zeggen deze over de werking van de besluitvorming?
- 3. Passendheid en ervaringen
 - a. In hoeverre ervaren cliënten dat de ondersteuning aansluit bij hun hulpvraag?
 - b. Welke effecten ervaren cliënten van de toegekende ondersteuning?
 - c. Hoe wordt de bejegening en het proces van toegang gewaardeerd?
- 4. Tijdigheid en beschikbaarheid
 - a. Zijn er wachtlijsten en wachttijden, en hoe ontwikkelen deze zich?
 - b. In welke mate wordt de wettelijke termijn tussen melding en beschikking gerealiseerd?
 - c. Hoe verloopt de periode tussen beschikking en feitelijke start van ondersteuning?
- 5. Ondersteuning in het toegangsproces
 - a. Is onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar en hoe wordt deze benut?
 - b. In hoeverre worden inwoners ondersteund bij het formuleren van hun hulpvraag?
- 6. Samenwerking:
 - a. Hoe verloopt de samenwerking tussen verschillende partijen? Waaronder: TIM, gemeente, cliëntondersteuning, evt. andere partijen die Wmo aanbod uitvoeren.

Doelmatigheid en sturing

- 7. Kosten:
 - a. Wat zijn de kosten voor huidige uitvoering van de toegang? En hoe ontwikkelen deze zich in de onderzoeksperiode.
 - b. Wordt gekeken of een lichtere, goedkopere of meer preventieve voorziening passend is, voordat duurdere maatwerkvoorzieningen worden ingezet?
- 8. Sturing en informatiepositie
 - a. Is de gemeenteraad in de positie om op basis van monitorings- en sturingsinformatie adequaat te kunnen sturen op de kwaliteit van de toegang tot de Wmo?

1.3 Afbakening van het onderzoek

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) legt de verantwoordelijkheid voor maatschappelijke ondersteuning bij gemeenten. Gemeenten werken deze wettelijke opdracht lokaal uit in een Wmo-verordening en bijbehorende beleidsregels. Hierin is vastgelegd welke vormen van ondersteuning worden geboden, onder welke voorwaarden inwoners hiervoor in aanmerking komen en hoe het toegangsproces is ingericht.

In Stichtse Vecht zijn Wmo en Jeugdhulp gecombineerd in één verordening. Het huidige onderzoek richt zich uitsluitend op de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo. De toegang tot jeugdhulp maakt geen onderdeel uit van dit onderzoek. Waar in rapportages gegevens over Wmo en Jeugd gecombineerd worden gepresenteerd (bijvoorbeeld bij TIM Stichtse Vecht), wordt dit expliciet benoemd.

Binnen de Wmo wordt onderscheid gemaakt tussen algemene voorzieningen (vrij toegankelijk, zonder beschikking) en maatwerkvoorzieningen (toekenning na individuele beoordeling). Dit onderzoek richt zich primair op de toegang tot ambulante maatwerkvoorzieningen, zoals begeleiding, huishoudelijke ondersteuning, hulpmiddelen en woon- en vervoersvoorzieningen. Intramurale zorg en beschermd wonen vallen buiten de scope, tenzij deze direct relevant zijn voor de werking van de toegang.

Het onderzoek richt zich op de periode 2022–2025. Waar relevant worden ontwikkelingen uit eerdere jaren betrokken ter duiding van trends. De gemeente werkt toe naar een herinrichting van de toegang per 2027. De beoordeling van deze toekomstige inrichting valt buiten de scope van dit onderzoek. Wel wordt de voorgenomen herinrichting betrokken als context bij de duiding van bevindingen.

Tot slot geldt dat niet alle gevraagde kwantitatieve gegevens beschikbaar waren of in de gewenste vorm konden worden aangeleverd. Waar gegevens ontbreken of beperkt vergelijkbaar zijn, wordt dit in de betreffende hoofdstukken benoemd en betrokken bij de duiding van de conclusies.

1.4 Aanpak van het onderzoek

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is gebruikgemaakt van een combinatie van documentanalyse, kwantitatieve data-analyse en gesprekken met betrokkenen.

1.4.1 Documentenstudie

Samen met de Rekenkamercommissie en de gemeente hebben we vastgesteld welke documenten relevant zijn voor dit onderzoek. Het gaat onder meer om:

- Wettelijke en lokale kaders (Wmo 2015, verordening Wmo en Jeugdhulp Stichtse Vecht, beleidsregels);
- Beleidsdocumenten en strategische notities over de toegang en de voorgenomen herinrichting;
- Rapportages en adviezen, waaronder jaarverslagen van TIM Stichtse Vecht, stukken van de Adviesraad Sociaal Domein en externe onderzoeken;
- Beschikbare cliëntervaringsonderzoeken (CEO) en andere (interne) evaluaties;
- Cijfermatige informatie over meldingen, cliënten, wachttijden, wachtlijsten, klachten, bezwaren en kosten.

De documenten zijn systematisch geanalyseerd op relevantie voor de onderzoeksvragen. Waar nodig zijn aanvullende stukken opgevraagd.

1.4.2 Analyse van kwantitatieve gegevens

De gemeente heeft gegevens aangeleverd over onder meer:

- Aantallen meldingen en cliënten, per type voorziening.
- Wachttijden en wachtlijsten;
- Doorlooptijden binnen het proces;
- Klachten en bezwaren;
- Kostenontwikkeling;
- Uitkomsten van cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor 2023 en 2024.

Met betrekking tot gegevens van TIM SV is aangeleverd:

- Aantallen cliënten Wmo (geen uitsplitsing naar type voorziening/indicatie)
- Aantallen meldingen en verwijzingen naar het voorveld, gecombineerd voor 18- en 18+ (Jeugd en Wmo)
- Wachtlijst en wachtijdcategorieën voor cliënten 18+ bij het wijkteam.
- Klachten en bezwaren, gecombineerd voor 18- en 18+ (Jeugd en Wmo samen)
- Uitkomsten van cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor 2022 en 2023

De analyse van deze gegevens had een beschrijvend karakter. Er is gewerkt met:

- Ontwikkelingen in aantallen over de tijd (trendanalyses);
- Verhoudingscijfers (bijvoorbeeld per 1.000 inwoners);
- Gemiddelden en percentages;
- Vergelijkingen tussen jaren en waar mogelijk met landelijke cijfers.

De aard en omvang van de beschikbare data maakten geen statistische toetsing mogelijk of niet passend, bijvoorbeeld omdat er geen ruwe data zijn aangeleverd of het bij sommige indicatoren om relatief kleine aantallen ging (bijvoorbeeld bij bezwaren). Daarnaast waren in het geval van cijfers met betrekking tot Wmo begeleiding vanuit TIM Stichtse Vecht (TIM SV), verschillende gegevens niet volledig (geregistreerd) en/of gecombineerd gepresenteerd voor Wmo en Jeugd.

De analyse is daarom gericht op het identificeren van patronen, ontwikkelingen en onderlinge verhoudingen. Waar verschillen worden benoemd, betreft dit feitelijke verschillen in percentages of aantallen, zonder dat uitspraken worden gedaan over statistische significantie.

Beperkingen in beschikbaarheid, vergelijkbaarheid of definities van data zijn in de betreffende hoofdstukken expliciet benoemd en betrokken bij de duiding van bevindingen. Daarbij geldt dat beschikbaarheid van gegevens niet automatisch betekent dat ook sprake is van sturingsinzicht. Voor dit onderzoek is daarom niet alleen gekeken of gegevens aanwezig zijn, maar ook of zij voldoende eenduidig, Wmo-specifiek en trendmatig vergelijkbaar zijn om uitspraken te kunnen doen over bereik, tijdigheid, gebruik en kostenontwikkeling.

1.4.3 Gesprekken met betrokken professionals

Er zijn semigestructureerde gesprekken gevoerd met professionals die betrokken zijn bij de toegang tot de Wmo, waaronder:

- Medewerkers van de gemeentelijke toegang en TIM Stichtse Vecht;
- Beleidsmedewerkers en financiële adviseurs;
- Onafhankelijke cliëntondersteuners;
- Samenwerkingspartners en aanbieders;
- De portefeuillehouder Wmo.

De gesprekken hadden als doel om bevindingen uit documenten en data te toetsen en te duiden, en om ervaringen en knelpunten vanuit de uitvoeringspraktijk op te halen. Waar relevant zijn groepsgesprekken gehouden, zodat patronen en verschillen gezamenlijk konden worden geduid. Van alle gesprekken zijn gespreksverslagen opgesteld en ter verificatie voorgelegd aan de gesprekspartners.

1.4.4 Perspectief van inwoners

Het perspectief van inwoners is betrokken via gesprekken met vertegenwoordigers, waaronder de Adviesraad Sociaal Domein en het Platform Gehandicapten Stichtse Vecht. Daarnaast zijn enkele korte gesprekken gevoerd met inwoners met recente ervaring met de toegang, inwoners zonder recente ervaring en inwoners die hun naasten ondersteunden bij een aanvraag. Deze korte gesprekken kwamen tot stand via o.a. het Platform Gehandicapten Stichtse Vecht. Daarnaast hebben de onderzoekers een locatiebezoek gebracht aan een buurthuis in Nieuwe Ter Aa en hebben zij een straatonderzoek gehouden in winkelcentrum Bisonspoor in Maarssenbroek. Ook is geprobeerd een locatiebezoek tot stand te brengen in samenwerking met de bibliotheek in Maarssenbroek tijdens het inloopspreekuur. Dit is niet gelukt.

In totaal is met 24 inwoners gesproken, waarvan zeven inwoners gebruik maakten van de Wmo. Drie andere inwoners hebben naasten en/of burens ondersteund bij het doen van een Wmo aanvraag. De gesprekken met inwoners hadden een verkennend karakter en zijn niet bedoeld als representatief onderzoek. Zij dienen ter illustratie en verdieping van bevindingen uit data en documenten.

1.4.5 Sessie met de raadscommissie

Met leden van de raadscommissie Sociaal Domein is gesproken over de informatievoorziening rondom de toegang en de mogelijkheden voor sturing. In deze sessie zijn eerste beelden teruggelegd en is gereflecteerd op de rol van de raad in relatie tot doelmatigheid en kwaliteit van de toegang.

1.5 Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd.

- Hoofdstuk 2 beschrijft het beleids- en juridische kader waarbinnen de toegang tot de Wmo in Stichtse Vecht functioneert. Hierin wordt ingegaan op de beleidsdoelen, de verordening en de organisatorische inrichting van de toegang. Daarnaast bevat dit hoofdstuk ook een feitelijke beschrijving van de ontwikkeling van meldingen, cliënten, gebruik van voorzieningen en kosten. Ook wordt, waar mogelijk, een vergelijking gemaakt met landelijke cijfers en vergelijkbare gemeenten. Dit hoofdstuk vormt de kwantitatieve basis voor de verdere analyse.
- Hoofdstuk 3 analyseert de doeltreffendheid van de toegang. Daarbij wordt ingegaan op bereik en laagdrempeligheid, zorgvuldigheid en consistentie van besluitvorming, passendheid van

ondersteuning, tijdigheid en beschikbaarheid, en de ondersteuning van inwoners in het toegangsproces.

- Hoofdstuk 4 richt zich op de doelmatigheid. In dit hoofdstuk wordt gezien in hoeverre de gemeente beschikt over voldoende informatie en sturingsmogelijkheden om ontwikkelingen in gebruik en kosten te beïnvloeden, en in hoeverre de raad in positie is om hierop te sturen.

2 Toegang Wmo in theorie

In dit hoofdstuk beschrijven wij het formele kader waarbinnen de toegang tot de Wmo in Stichtse Vecht functioneert. Wij gaan achtereenvolgens in op de beleidsdoelen en uitgangspunten, de juridische en financiële kaders, de organisatorische inrichting, de procesbeschrijving en enkele cijfermatige ontwikkelingen. Dit hoofdstuk vormt het referentiepunt voor de analyse van de uitvoeringspraktijk in de daaropvolgende hoofdstukken.

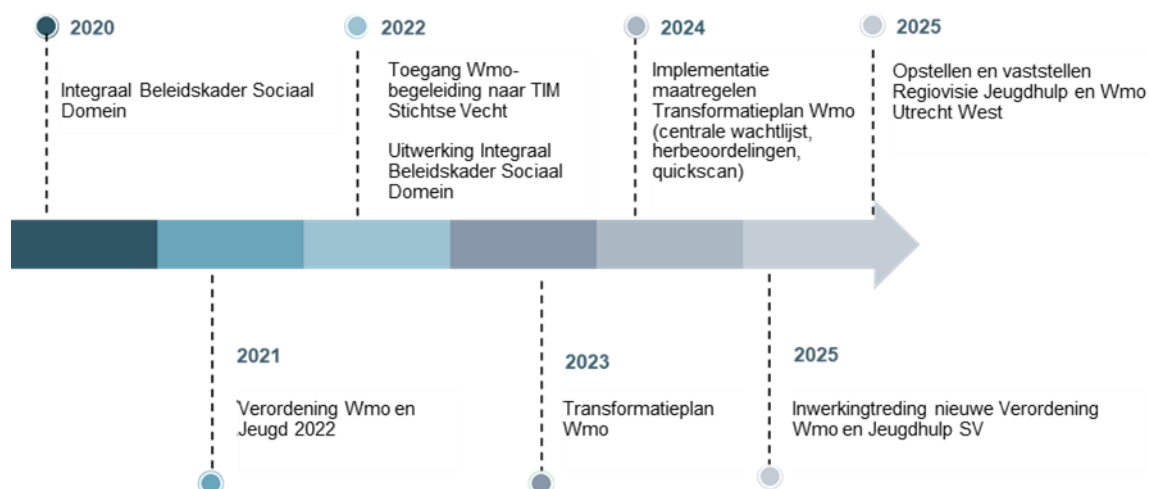
2.1 Wat wil Stichtse Vecht bereiken met de Wmo?

2.1.1 Beleidsdoelen

De ambitie van de gemeente is in de afgelopen jaren verschoven. Waar in de periode na de transitie in 2015 vooral aandacht uitging naar het op orde krijgen van de basis, staat inmiddels de transformatie centraal: het daadwerkelijk kantelen van zorg en ondersteuning. Stichtse Vecht heeft nu binnen het sociaal domein als overkoepelende ambitie dat iedereen mee kan doen en erbij hoort. De beleidsdoelen binnen de Wmo sluiten daarbij aan en richten zich zowel op het waarborgen van passende ondersteuning voor inwoners als op het beheersbaar houden van de zorgkosten op de lange termijn.

In de onderzochte periode zijn verschillende beleidswijzigingen en/of aanscherpingen doorgevoerd. In samenhang laten wijzigingen in het Integraal Beleidskader Sociaal Domein (2022) en het Transformatieplan Wmo zien dat Stichtse Vecht stuur op een verschuiving van individuele maatwerkvoorzieningen naar voorliggende, collectieve en informele vormen van ondersteuning. In het beleid benadrukt de gemeente het belang van preventie, normalisatie en het organiseren van ondersteuning “zo vroeg, zo licht en zo dicht mogelijk” bij inwoners. Uitgangspunten als *voorkomen is beter, samen redzaam en verdraagzaam, iedereen doet mee* en *thuis en dichtbij* veronderstellen dat inwoners eerst worden ondersteund via eigen netwerk, informele hulp en collectieve of algemene voorzieningen, voordat een beroep wordt gedaan op individuele maatwerkvoorzieningen. Deze koers sluit aan bij landelijke bewegingen, waaronder het Integraal Zorgakkoord (IZA), het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) en recenter ook het Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord (AZWA). In deze akkoorden staan preventie, versterking van de sociale basis en een betere verbinding tussen zorg en sociaal domein centraal.

In relatie tot deze beleidsdoelen is voor Stichtse Vecht de werking van het voorveld een randvoorwaarde voor het functioneren van de toegang: als het voorveld onvoldoende toegankelijk of draagkrachtig is, komt er extra druk op de formele toegang en bij maatwerk. Met onder andere de oprichting van het Informatie- en Adviespunt VIA (mei 2025) beoogt de gemeente de laagdrempelige toegang en ondersteuning in het voorveld te versterken. De gemeente verwacht dat dit op termijn leidt tot minder instroom bij het gemeentelijk loket en bij TIM Stichtse Vecht. De gemeente monitort de resultaten van VIA en andere maatregelen uit de deze bestuursopdracht voorveld; concrete uitkomsten zijn op dit moment nog niet beschikbaar.



FIGUUR 1. TIJDLIJN RECENTE BELEIDSWIJZIGINGEN MET BETREKKING TOT DE WMO IN STICHTSE VECHT

2.1.2 Juridische en financiële kaders uit de verordening

De gemeente heeft haar beleidsmatige uitgangspunten juridisch verankerd in de Verordening Wmo en Jeugdhulp Stichtse Vecht. De verordening concretiseert onder welke voorwaarden inwoners in aanmerking komen voor ondersteuning en welke financiële kaders daarbij gelden.

Voor huishoudelijke ondersteuning werkt de gemeente resultaatgericht. De maatwerkvoorziening moet leiden tot een schoon en leefbaar huis, schone kleding en beddengoed, voldoende goederen voor primaire levensbehoeften, zorg voor thuiswonende kinderen en een gestructureerd huishouden. De verordening formuleert daarmee geen uren- of inspanningsverplichting, maar een te bereiken resultaat. Dit kader bepaalt zowel de inhoud als de omvang van de toe te kennen voorziening en legt de nadruk op het effect van ondersteuning in plaats van op de inzet ervan.

De verordening bevat ook bepalingen over de eigen bijdrage. Als uitgangspunt geldt het landelijke abonnementstarief voor maatwerkvoorzieningen (via het CAK). Binnen die kaders maakt Stichtse Vecht aanvullende keuzes: voor begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf, belegd bij TIM Stichtse Vecht, geldt geen eigen bijdrage. Voor het collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) geldt geen abonnementstarief, maar een gereduceerde ritbijdrage per kilometer. Deze keuzes verlagen de financiële drempel voor met name participatiegerichte en ondersteunende voorzieningen en sluiten aan bij de beleidslijn om ondersteuning laagdrempelig te organiseren. Tegelijkertijd beperkt het afzien van eigen bijdragen bij deze voorzieningen de mogelijkheid om via financiële prikkels op gebruik te sturen; de financiële consequenties werken daarmee direct door in het gemeentelijk uitgavenniveau. Ook het persoonsgebonden budget (PGB) is in de verordening nader uitgewerkt. De hoogte van het budget is afhankelijk van de vraag of de ondersteuning formeel of informeel wordt geleverd. Daarmee concretiseert de gemeente de voorwaarden waaronder inwoners zelf regie voeren over de organisatie van ondersteuning.

De verordening bevat daarnaast bepalingen over eigen kracht, gebruikelijke hulp, voorliggende voorzieningen en weigeringsgronden. Deze bepalingen vormen het juridische toetsingskader voor de toegang. Zij bepalen in welke gevallen een maatwerkvoorziening aan de orde is en wanneer de gemeente een aanvraag kan of moet afwijzen. De verordening geeft daarmee een juridische basis aan de beleidslijn om maatwerk pas in te zetten wanneer eigen kracht, het netwerk en algemene voorzieningen ontoereikend zijn en stelt medewerkers in staat om aanvragen binnen dit kader te beoordelen en, indien nodig, af te wijzen.

2.1.3 Wijzigingen in de verordening

De gemeenteraad heeft op 28 januari 2025 een nieuwe versie van de Verordening Wmo en Jeugdhulp vastgesteld. Deze verordening vervangt de versie uit 2022 en bevat op meerdere onderdelen inhoudelijke en procedurele aanscherpingen. Met deze wijzigingen heeft de gemeente bestaande praktijk verduidelijkt en op onderdelen juridisch explicieter vastgelegd.

De aanpassingen betreffen in de eerste plaats de juridische en financiële kaders. De berekeningswijze van het persoonsgebonden budget is expliciet opgenomen en diverse vergoedingen en bijdragen zijn geactualiseerd, waaronder de kilometervergoeding voor eigen vervoer. Tevens is bevestigd dat voor bepaalde voorzieningen, zoals begeleiding, dagbesteding en rolstoelen, geen eigen bijdrage geldt. Hiermee heeft de gemeente haar keuzes binnen de landelijke kaders verduidelijkt en de uitvoeringspraktijk nader genormeerd.

Daarnaast heeft de gemeente de toegangsprocedures aangescherpt. De verordening schrijft voor dat altijd een formele beschikking wordt afgegeven, ook wanneer ondersteuning in overleg tot stand komt. Tevens biedt de verordening de mogelijkheid om indicaties voor onbepaalde tijd te verstrekken bij een blijvende ondersteuningsbehoefte, met uitzondering van persoonsgebonden budgetten. Deze wijziging verkleint de belasting voor inwoners met een stabiele en duurzame ondersteuningsvraag. Tegelijkertijd vraagt zij om een zorgvuldige beoordeling aan de voorkant van het proces en om een adequaat systeem voor periodieke toetsing. Zonder dergelijke waarborgen bestaat het risico dat ondersteuning langer doorloopt dan noodzakelijk, met mogelijke gevolgen voor de kostenontwikkeling.

De verordening verduidelijkt daarnaast diverse inhoudelijke begrippen. Zo werkt de gemeente de reikwijdte van gebruikelijke hulp en eigen kracht nader uit, specificceert zij weigeringsgronden en verduidelijkt zij de definitie van algemeen gebruikelijke voorzieningen. Hiermee verkleint de gemeente de beoordelingsruimte in individuele casuïstiek en beoogt zij de rechtsgelijkheid en voorspelbaarheid van besluiten te vergroten.

2.2 Organisatorische inrichting en rolverdeling

Gemeenten hebben beleidsvrijheid bij de inrichting van de Wmo-toegang. Zij kunnen taken binnen de eigen organisatie beleggen of (gedeeltelijk) onderbrengen bij externe partijen. Stichtse Vecht werkt sinds 2022 met twee afzonderlijke loketten. TIM Stichtse Vecht verzorgt de toegang tot Wmo-begeleiding en jeugdhulp. Het gemeentelijk loket behandelt meldingen voor overige Wmo-voorzieningen, zoals huishoudelijke hulp, hulpmiddelen en woon- en vervoersvoorzieningen. De plek waar inwoners zich melden, hangt daarmee samen met de aard van hun ondersteuningsvraag.

Naast deze formele loketten maakt ook het voorveld (ook wel bekend als nulde lijns- of preventieve zorg) onderdeel uit van het bredere toegangslandschap. In dit rapport verstaan wij daaronder het geheel van vrij toegankelijke, algemene en informele ondersteuning in de sociale basis, waaronder informatie en advies, welzijn, vrijwillige inzet, mantelzorgondersteuning en andere laagdrempelige voorzieningen. Inwoners kunnen in het voorveld ondersteuning ontvangen zonder dat direct een maatwerkvoorziening wordt ingezet. Partners in de sociale basis en de eerstelijnszorg vervullen een rol in vroegsignalering, ondersteuning en doorverwijzing. Het functioneren van de toegang hangt daarmee niet uitsluitend samen met de formele loketten, maar ook met de werking van het voorliggende veld.

Het voorveld is onderdeel van het ondersteuningslandschap. Deze bestaat uit inwonersinitiatieven, informele ondersteuning (zoals vrijwilligerswerk) en formele ondersteuning (zoals welzijnswerk en maatschappelijk werk). Met de bestuursopdracht voorveld en de afbouw van TIM SV richting 2027 blijft het voorveld in Stichtse Vecht in ontwikkeling. In de beschikbare stukken ontbreekt daarom op dit moment nog een volledig en consistent beeld van de omvang, capaciteit, het bereik en de cliëntstromen binnen dit deel van het stelsel. Dit onderzoek gaat daarom ook niet in op hoeveel inwoners uiteindelijk in het voorveld worden geholpen, hoeveel capaciteit daarmee gemoeid is en in welke mate verschuivingen vanuit de formele toegang daar daadwerkelijk landen.

2.2.1 Gemeentelijk loket: organisatie en formatie

Het gemeentelijk Wmo-loket fungeert als toegangspunt voor voorzieningen zoals huishoudelijke hulp, hulpmiddelen (o.a. rolstoel), woonvoorzieningen en vervoersvoorzieningen. Het loket is verantwoordelijk voor de ontvangst van meldingen, het uitvoeren van onderzoek, het nemen van besluiten en het beheren van wachtlijsten binnen deze domeinen.

De gemeente werkt met een centraal georganiseerd team van Wmo-consulenten dat meldingen uit alle kernen van Stichtse Vecht behandelt. Consulenten geven aan dat zij in beginsel alle typen meldingen oppakken, ongeacht woonkern of soort voorziening. De organisatie stuurt daarmee niet op inhoudelijke specialisatie per kern of voorziening, maar op gezamenlijke verantwoordelijkheid binnen het team.

In 2025 bestond het team uit 7,9 fte, waarvan negen HBO-geschoolde consulenten en de kwaliteitscoördinator. Uit gesprekken blijkt dat het team overwegend ervaren is en dat het verloop en ziekteverzuim beperkt zijn. Deze stabiliteit draagt bij aan continuïteit in de uitvoering.

2.2.2 TIM Stichtse Vecht: organisatie en formatie

TIM Stichtse Vecht (SV) voert sinds 2022 de Wmo-begeleiding en jeugdhulp, inclusief de toegang tot deze voorzieningen. De gemeente heeft deze taken belegd bij een consortium onder leiding van Stichting Timon(hoofdaannemer), in samenwerking met Incluzio en andere onderaannemers. TIM SV vervult daarmee de rol van poortwachter voor maatwerkvoorzieningen op het gebied van begeleiding en jeugd, waaronder vraagverheldering, onderzoek, indicatiestelling en casusregie.

De organisatie staat onder leiding van een programmadirecteur, die zowel het specialistisch team als de staf aanstuurt. Binnen TIM wordt als het Wmo betreft onderscheid gemaakt in begeleiding door het wijkteam en door onderaannemers. De wijkteams verzorgen de eerstelijns ondersteuning voor Wmo-begeleiding en jeugdhulp; Incluzio is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze functie. Binnen het domein Jeugd is daarnaast ook een specialistisch team werkzaam, bestaande uit medewerkers van Stichting Timon, ondersteunt bij complexe casuïstiek en voert zelf zwaardere vormen van begeleiding en behandeling uit. Dit valt echter buiten scope van dit onderzoek.

Per 1 juli 2025 werkt TIM met drie functionele teams: een team Toegang, een team Jeugd en een team Wmo. Daarmee heeft de organisatie de interne taakverdeling verder gestructureerd langs inhoudelijke lijnen

Uit de halfjaarrapportage 2025 blijkt dat de wijkteams per 30 juni 2025 bestaan uit 53,5 fte, waarvan 43,39 fte in loondienst en 10,11 fte inleen. Het team Toegang 18+ (waar Wmo-begeleiding onder valt) bestaat uit circa 6 fte. Het verzuim onder medewerkers in loondienst bedraagt in het eerste halfjaar van 2025 gemiddeld circa 14 procent.

TIM werkt daarnaast samen met diverse specialistische partners voor aanvullende ondersteuning. De toegang voor begeleiding en jeugd kent daarmee een gelaagde structuur, waarin uitvoering, specialistische inzet en externe samenwerking met elkaar zijn verweven.

2.2.3 Toekomstige herinrichting

De inrichting van de toegang is in ontwikkeling. In juli 2025 heeft het college besloten om de toegangstaken voor Wmo-begeleiding en jeugdhulp per 1 januari 2027 volledig onder te brengen binnen de gemeentelijke organisatie. Daarmee eindigt het hybride model met TIM Stichtse Vecht na 5 jaar. Uit gesprekken en onderliggende stukken¹ komt naar voren dat deze keuze samenhangt met ervaren knelpunten in sturing, grip en rolverdeling binnen het huidige model. De constructie met een externe uitvoerder creëert afstand tussen beleid en uitvoering en beperkt de mogelijkheden om direct te sturen op kwaliteit, capaciteit, resultaten en financiën. Tegelijkertijd staat deze keuze niet op zichzelf. Ook bredere landelijke en regionale ontwikkelingen spelen hierbij een rol. Zo volgt uit de Hervormingsagenda Jeugd een verdere formalisering van regionale samenwerking, waaronder de vorming van een gemeenschappelijke regeling en de

¹ Berenschot (2025), *Herinrichting van de toegang. Gemeente Stichtse Vecht*

ontwikkeling naar meer gezamenlijke inkoop van specialistische jeugdhulp in Utrecht West². Tegen die achtergrond heeft Stichtse Vecht voor een model gekozen waarin zij het eigenaarschap over de toegang weer rechtstreeks belegt binnen de eigen organisatie.

DE HERINRICHTING VAN DE TOEGANG IS PROGRAMMATISCH OPGEZET

Uit gesprekken met betrokken projectleiders blijkt dat de herinrichting van de toegang wordt voorbereid via meerdere parallelle werksporen. Deze richten zich onder meer op de inrichting van de nieuwe organisatie, de werving van medewerkers, de keuze en inrichting van een nieuw registratiesysteem en de voorbereiding van een gefaseerde overgang van taken.

De gemeente onderzoekt daarbij hoe meldingen en herindicaties stapsgewijs kunnen worden overgenomen voordat de nieuwe toegang volledig operationeel wordt. Het doel hiervan is om werkwijzen tijdig te stabiliseren en risico's rond de overgang te beperken.

VOORVELD KRIJGT EEN GROTERE ROL IN HET TOEKOMSTIGE MODEL

In het beoogde model voert de gemeente zelf het onderzoek, de indicatiestelling en de besluitvorming uit voor maatwerkvoorzieningen. Lichtere vormen van ondersteuning worden nadrukkelijker in het voorveld georganiseerd. Het informatie- en adviespunt VIA krijgt hierin een rol als eerste toegang waar inwoners worden geholpen bij het vinden van passende ondersteuning in het voorliggende veld of, indien nodig, bij de gemeentelijke toegang.

Deze inrichting sluit aan bij de bredere beleidslijn in Stichtse Vecht om ondersteuning zo vroeg, zo licht en zo dichtbij mogelijk te organiseren. Tegelijkertijd maakt dit de werking van het voorveld een belangrijke randvoorwaarde voor het functioneren van de toekomstige toegang. Juist daar is het beeld op dit moment nog beperkt. VIA is in 2025 gestart en ontwikkelt zich nog. Op dit moment is dan ook nog niet goed vast te stellen in welke mate lichtere hulpvragen daadwerkelijk buiten de formele toegang worden opgevangen.

BEPERKTE DATA EN ONZEKERHEID OVER DOORVERWIJZINGEN VORMEN AANDACHTSPUNTEN

In de gesprekken wordt benadrukt dat het ontwerp van de nieuwe toegang wordt bemoeilijkt door beperkte beschikbaarheid van consistente gegevens van TIM SV over instroom, afwijzingen en doorverwijzingen. Hierdoor is slechts beperkt inzichtelijk welk deel van de huidige cliënten daadwerkelijk met lichtere ondersteuning in het voorveld geholpen kan worden.

Ook binnen de uitvoering bestaan hierover verschillende verwachtingen. Dit maakt het moeilijk om vooraf goed te bepalen hoe groot de toekomstige gemeentelijke toegang moet zijn en hoeveel druk op het voorveld kan worden verwacht.

BESTUURLIJKE BESLUITVORMING EN ZORGCONTINUÏTEIT ZIJN KRITISCHE RANDVOORWAARDEN

Gesprekspartners wijzen daarnaast op het belang van tijdige bestuurlijke besluitvorming over de inrichting van de overgang. Keuzes over contracten, verantwoordelijkheden en financiële afspraken beïnvloeden direct hoe en wanneer taken kunnen worden overgedragen.

Tegelijkertijd wordt zorgcontinuïteit voor inwoners nadrukkelijk als uitgangspunt genoemd. De gemeente onderzoekt hoe herindicaties en lopende ondersteuning zo kunnen worden georganiseerd dat inwoners zo min mogelijk gevolgen ervaren van de organisatorische verandering.

INRICHTING VAN DE TOEKOMSTIGE TOEGANG BEÏNVLOEDT STURING EN INFORMATIEPOSITIE

De voorgenomen herinrichting verandert de organisatorische positie van de toegang en daarmee ook de mogelijkheden voor sturing. Wanneer de toegang weer volledig binnen de gemeentelijke organisatie wordt uitgevoerd, ontstaat meer directe invloed op processen, registraties en informatievoorziening.

Tegelijkertijd laten de gesprekken zien dat de informatiepositie momenteel nog beperkt is, met name waar het gaat om instroom, doorverwijzingen en de werking van het voorveld. De mate waarin deze informatie in

² Gemeenten regio Utrecht West (2025), Regiovisie Jeugdhulp en Wmo Utrecht West

de nieuwe situatie beschikbaar komt, is daarmee van belang voor zowel de sturing binnen de organisatie als voor het inzicht van de gemeenteraad in het functioneren van de toegang.

2.3 Procesinrichting

De toegang tot Wmo-voorzieningen verloopt via twee loketten. Hoewel de uitvoering bij verschillende organisaties ligt, volgen beide routes in de kern een vergelijkbaar proces: melding, onderzoek, beoordeling en besluitvorming. De verschillen zitten primair in de organisatorische inbedding en schaal van uitvoering.

De procesinrichting bepaalt in belangrijke mate hoe toegankelijk, zorgvuldig en tijdig ondersteuning tot stand komt. In deze paragraaf beschrijven wij de feitelijke werkwijze. In hoofdstuk 4 zien wij in hoeverre deze inrichting bijdraagt aan de beoogde doeltreffendheid. Hieronder beschrijven we eerst het proces van de gemeentelijke toegang. Daarna volgt de werkwijze van TIM Stichtse Vecht.

2.3.1 Proces gemeentelijk loket

Op basis van beschikbare documentatie en gesprekken met betrokken medewerkers is het proces van de gemeentelijke toegang tot de Wmo als volgt te beschrijven.

DIGITALE MELDING IS HET PRIMAIRE STARTPUNT VAN DE TOEGANG

De gemeente heeft de toegang tot de Wmo zo ingericht dat inwoners hun hulpvraag in beginsel digitaal melden via de gemeentelijke website. Op de website worden inwoners per onderwerp door een aantal stappen geleid die helpen om de hulpvraag te verhelderen. Daarbij wordt ook gewezen op mogelijkheden om ondersteuning zelf te organiseren, via het netwerk of via algemene voorzieningen.

Naast de digitale route kunnen inwoners ook een melding doen via e-mail of telefonisch via het Klantcontactcentrum (KCC). Een melding kan door de inwoner zelf worden gedaan, maar ook door iemand uit het netwerk of een professional, mits de inwoner hiervan op de hoogte is en daarmee instemt.

In de praktijk komt het daarnaast voor dat inwoners rechtstreeks contact opnemen met een Wmo-consulent, bijvoorbeeld naar aanleiding van een eerder indicatietraject of via contactgegevens die zij eerder hebben ontvangen. In dergelijke gevallen helpt de consulent de inwoner bij het doen van een formele melding, zodat de vraag alsnog via de reguliere procedure in behandeling kan worden genomen.

EERSTE TRIAGE VINDT PLAATS BIJ REGISTRATIE VAN DE MELDING

Binnengekomen meldingen worden geregistreerd door de Wmo-administratie. Daarbij vindt een eerste beoordeling plaats of de vraag daadwerkelijk onder de Wmo valt. Wanneer duidelijk is dat een vraag buiten het domein van de Wmo valt of direct kan worden opgelost via een voorliggende voorziening, kan de inwoner al in deze fase worden doorverwezen.

MELDINGEN WORDEN CENTRAAL TOEGEWEZEN AAN CONSULENTEN

Na registratie van de melding krijgt de inwoner een brief toegestuurd met een ontvangstbevestiging. Hierin staat ook benoemd dat de inwoner gebruik kan maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. De Wmo administratie plaatst de melding gelijktijdig op een centrale werkvoorraad. Een consulent binnen het team verdeelt de meldingen onder de Wmo-consulenten. De verdeling vindt plaats op basis van een verdeelsleutel die samenhangt met de omvang van de aanstelling van consulenten. Door meldingen centraal te verdelen voorkomt de gemeente dat individuele consulenten eigen wachtlijsten beheren.

ONDERZOEK VINDT MEESTAL PLAATS VIA HUISBEZOEK

De Wmo-consulent neemt contact op met de inwoner en voert het onderzoek uit naar de ondersteuningsvraag. Dit gebeurt meestal via een huisbezoek (het zogenoemde keukentafelgesprek), maar kan telefonisch plaatsvinden wanneer de inwoner al bekend is bij de Wmo en de aard van de nieuwe vraag dit toelaat.

Tijdens het onderzoek wordt de situatie van de inwoner in kaart gebracht. Consulenten werken daarbij langs verschillende thema's, zoals de persoonlijke situatie, het dagelijks functioneren, het netwerk en de mogelijkheden van voorliggende voorzieningen. Daarbij wordt stapsgewijs onderzocht welk resultaat de

inwoner wil bereiken, wat de inwoner zelf kan doen en welke rol het netwerk of algemene voorzieningen kunnen spelen. Wanneer aanvullende informatie nodig is, kan de consulent bijvoorbeeld ook informatie opvragen bij een ergotherapeut of een onafhankelijk medisch adviesbureau.

SPECIFIEKE WERKWIJZE BIJ AANVRAGEN VOOR HUISHOUDELIJKE HULP

Voor meldingen die betrekking hebben op huishoudelijke hulp kan een tussenstap plaatsvinden in de vorm van een zogenoemde quickscan. Hierbij neemt de consulent telefonisch contact op met de inwoner om te verkennen of de vraag mogelijk kan worden opgelost via ondersteuning in het voorveld. Wanneer dit het geval lijkt, kan de inwoner worden doorverwezen naar de welzijnsorganisatie. Deze organisatie voert vervolgens een huisbezoek uit en onderzoekt samen met de inwoner of oplossingen mogelijk zijn binnen het netwerk of via andere voorzieningen. Wanneer blijkt dat alsnog een maatwerkvoorziening nodig is, kan opnieuw een melding bij de gemeente worden gedaan.

BESLUITVORMING VINDT PLAATS OP BASIS VAN HET ONDERZOEK

De consulent legt de uitkomsten van het gesprek vast in een gespreksverslag. Wanneer uit het onderzoek blijkt dat een maatwerkvoorziening passend kan zijn, kan de inwoner door ondertekening van het verslag een formele aanvraag doen. Op basis van deze aanvraag neemt de gemeente een besluit in de vorm van een beschikking. Wanneer de gemeente een voorziening toekent, geeft zij opdracht aan een aanbieder om de ondersteuning te leveren of de voorziening te realiseren. In sommige gevallen zit er tijd tussen het moment van toekenning en de daadwerkelijke start van ondersteuning, bijvoorbeeld bij huishoudelijke hulp. Wanneer de gemeente geen maatwerkvoorziening toekent, ontvangt de inwoner een negatieve beschikking met een toelichting op het besluit. De inwoner kan binnen zes weken bezwaar maken tegen dit besluit.

KWALITEITSBORGING EN HERBEOORDELING

Het team gebruikt verschillende werkwijzen om de kwaliteit en consistentie van besluiten te ondersteunen. Consulenten passen bij beschikkingen het vier-ogenprincipe toe, bespreken casuïstiek met collega's en voeren periodiek overleg met de kwaliteitscoördinator over complexe dossiers.

De gemeente verstrekt maatwerkvoorzieningen in veel gevallen voor onbepaalde tijd. Om zicht te houden op de passendheid van de ondersteuning, voert de gemeente periodiek een herbeoordeling uit bij inwoners met wie gedurende drie jaar geen contact heeft plaatsgevonden.

2.3.2 Proces TIM SV

Op basis van beschikbare documentatie en gesprekken met betrokken medewerkers is het proces van de toegang tot de Wmo-begeleiding via TIM Stichtse Vecht (SV) als volgt te beschrijven.

DE FRONTOFFICE VOERT DE EERSTE TRIAGE UIT OP BASIS VAN VASTE CRITERIA

Aanmeldingen voor Wmo-begeleiding en jeugdhulp komen bij TIM SV binnen via het frontoffice. Inwoners kunnen zich rechtstreeks melden, maar meldingen worden ook gedaan door verwijzers of betrokken partners. Medewerkers van het frontoffice nemen contact op met de inwoner om de hulpvraag te verhelderen en een eerste inschatting te maken van de benodigde ondersteuning. Tijdens deze triage wordt beoordeeld of sprake is van een vraag die binnen het voorveld kan worden opgepakt, of dat verdere beoordeling door TIM SV nodig is. Wanneer ondersteuning door een wijkteam passend lijkt, wordt de melding op de wachtlijst geplaatst. Bij signalen van zwaardere of complexe problematiek wordt de casus direct overgedragen aan het team Toegang voor nader onderzoek en indicatiestelling.

Bij de triage hanteert TIM SV een beslisboom waarin onder meer wordt gekeken naar de mate van zelfredzaamheid van de inwoner, eerder ingezette ondersteuning, betrokkenheid van andere partijen en mogelijke risico's op escalatie. Op basis hiervan wordt een eerste inschatting gemaakt van de zwaarte van de benodigde ondersteuning. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen lichte, midden- en intensieve begeleiding. Deze indeling hangt samen met de mate van regie die nodig is, de nabijheid van ondersteuning en de benodigde specialistische expertise.

CENTRALE WACHTLIJST EN CASETOEWIJZING

Na registratie wordt de aanmelding geplaatst op een centrale wachtlijst. Wachtlijstbeheerders screenen nieuwe meldingen en bespreken deze periodiek in teamoverleg. Op basis van urgentie, veiligheid en beschikbare capaciteit wordt de casus toegewezen aan een medewerker. TIM SV werkt sinds kort met één centrale wachtlijst voor het gehele team. Hiermee wordt voorkomen dat afzonderlijke wijkteams eigen wachtlijsten beheren.

ONDERZOEK EN BESLUITVORMING

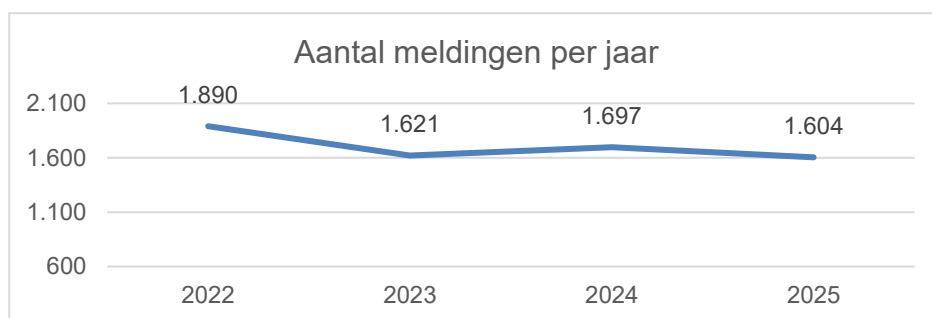
De toegewezen medewerker voert het onderzoek uit, meestal via een huisbezoek. Tijdens dit onderzoek wordt gekeken naar de mate van zelfredzaamheid, de eerder ingezette hulp en de aard van de ondersteuningsvraag. Op basis van het onderzoek wordt beoordeeld of inzet van begeleiding noodzakelijk is en zo ja, in welke vorm en zwaarte. Besluiten worden intern vastgelegd en getoetst. Wanneer begeleiding niet passend wordt geacht, wordt de inwoner verwezen naar het voorveld of andere passende ondersteuning.

2.4 Ontwikkeling in gebruik en populatie

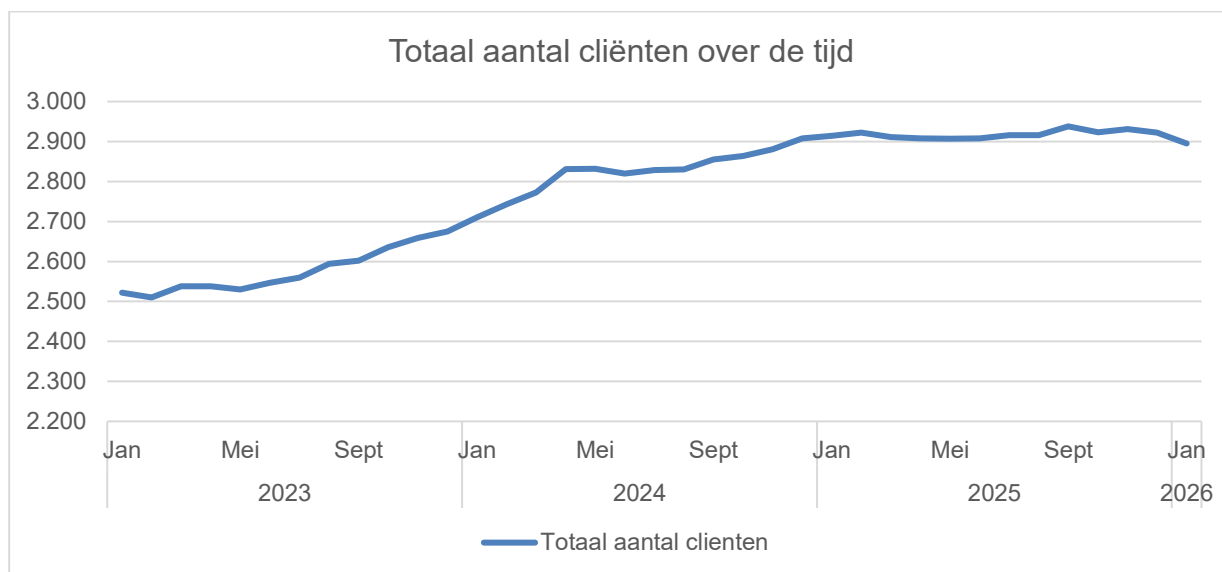
Dit onderdeel beschrijft de belangrijkste cijfermatige ontwikkelingen die aanknopingspunten bieden voor de analyse van instroom, gebruik en mogelijke knelpunten. Daarbij maken we onderscheid tussen de gemeentelijke toegang tot “Wmo-oud”-voorzieningen en de toegang tot Wmo-begeleiding via TIM Stichtse Vecht.

2.4.1 Uiteenlopende ontwikkeling van meldingen en cliëntenbestand bij gemeentelijk Wmo loket

De ontwikkeling van meldingen en het aantal cliënten loopt in de onderzoeksperiode uiteen. Waar het aantal nieuwe meldingen daalde tussen 2022 en 2025 (zie Figuur 2), groeide het totaal aantal cliënten van 2.522 in 2023 naar 2.895 in 2025 (zie Figuur 3). In deze periode groeide de bevolking met ongeveer 0,5 procent. Dat betekent dat er ook relatief sprake is van een toename: het aandeel inwoners met een Wmo-voorziening steeg in deze periode van 3,8 procent naar 4,4 procent. Het uiteenlopen van het aantal meldingen en het aantal cliënten heeft als gevolg dat het cliëntenbestand zich uitbreidt zonder dat dit zichtbaar wordt in de instroomcijfers.



FIGUUR 2 ONTWIKKELING VAN HET TOTAAL AANTAL MELDINGEN BIJ DE TOEGANG WMO (GEMEENTE) TUSSEN 2022 EN 2025



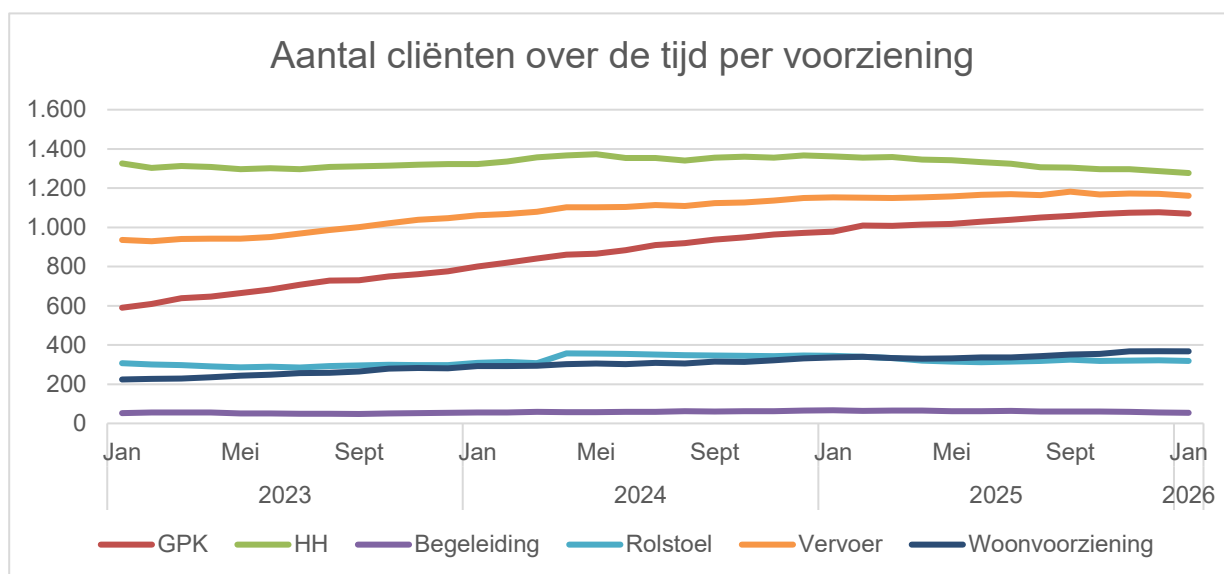
FIGUUR 3 ONTWIKKELING VAN HET TOTAAL AANTAL CLIËNTEN (VIA DE GEMEENTELIJKE TOEGANG) TUSSEN 2023 – JANUARI 2026

Een verklaring voor het uiteenlopen van meldingen en het totaal aantal cliënten ligt in de registratie van gehandicaptenparkeerkaarten (GPK's)³. Deze aanvragen worden sinds 2020 niet op dezelfde wijze als andere meldingen die via het Wmo-loket lopen geregistreerd⁴. In de cliëntaantallen worden zij wel meegenomen. Vanaf 2023 is het aantal afgegeven GPK's sterk gestegen (van 590 naar 1.009). Deze volumetoename wordt zichtbaar in het totaal aantal cliënten, maar niet in de meldingscijfers. Hierdoor geven de meldingscijfers geen volledig beeld van de ontwikkeling van de vraag naar ondersteuning. De daling of stabilisatie van meldingen kan daarom niet zonder meer worden geïnterpreteerd als een afname van de ondersteuningsvraag.

Een aanvullende verklaring kan zijn dat inwoners langer gebruik blijven maken van een Wmo-voorziening. De gemeente verstrekt voorzieningen in veel gevallen voor onbepaalde tijd, waardoor het cliëntenbestand ook kan groeien wanneer de instroom beperkt blijft. In dat geval neemt het aantal lopende voorzieningen toe zonder dat dit direct zichtbaar wordt in het aantal nieuwe meldingen. Op basis van de beschikbare gegevens kan echter niet worden vastgesteld in hoeverre langere looptijden, vertraagde uitstroom of andere factoren hier daadwerkelijk aan bijdragen.

³ Een gehandicaptenparkeerkaart (GPK) valt niet onder de voorzieningen van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Maar onder de Verkeerswet. De aanvraag voor de GPK verloopt in Stichtse Vecht via het Wmo-loket (hetgeen is uitbesteed aan Stichting SAP).

⁴ De verstrekte GPK's worden zowel geregistreerd in het gemeentelijke systeem als bij de RDW, maar dus niet in het systeem waar andere meldingen bij het Wmo loket geregistreerd worden.



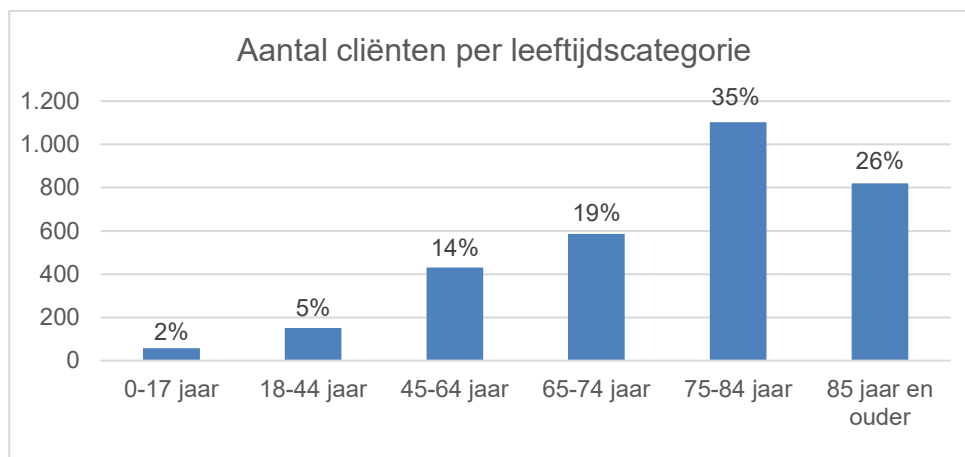
FIGUUR 4. ONTWIKKELING VAN HET AANTAL CLIËNTEN (VIA DE GEMEENTELIJKE TOEGANG) PER VOORZIENING TUSSEN 2023 - JANUARI 2026

De groei van het cliëntenbestand doet zich met name voor bij een beperkt aantal voorzieningen. Het aantal cliënten met een gehandicaptenparkeerkaart nam toe met 81,4 procent (rode lijn Figuur 4). Woningvoorzieningen stegen met 63,8 procent (donkerblauwe lijn Figuur 4) en vervoersvoorzieningen met 24,0 procent (oranje lijn Figuur 4). Bij andere voorzieningen bleven de aantallen in dezelfde periode grotendeels stabiel.

De groei concentreert zich daarmee in voorzieningen die samenhangen met mobiliteit en de fysieke woonomgeving. Dat is relevant in het licht van de beleidsmatige inzet op normalisatie en versterking van het voorveld, omdat deze voorzieningen zich in beperktere mate lenen voor alternatieve vormen van ondersteuning. Daarnaast wijst deze ontwikkeling erop dat de vraag naar ondersteuning niet alleen samenhangt met individuele beperkingen of de inrichting van de toegang, maar mogelijk ook met de fysieke leefomgeving waarin inwoners wonen en zich verplaatsen. Wanneer woningen minder goed aangepast zijn aan veranderende ondersteuningsbehoeften, of wanneer stoepen, wegen en publieke ruimte minder toegankelijk zijn, kan dit ertoe bijdragen dat inwoners eerder of vaker aangewezen raken op vervoersvoorzieningen, rolstoelen of woningaanpassingen. Op basis van dit onderzoek kan een dergelijk verband niet worden vastgesteld, maar de concentratie van de groei in juist deze voorzieningen geeft aanleiding om de relatie tussen Wmo-gebruik en de inrichting van de fysieke leefomgeving nadrukkelijker in beschouwing te nemen en dit vanuit de gemeente nader te onderzoeken.

VERGRIJZING LIJKT DE GROEI VAN HET WMO-GEBRUIK TEN DELE TE VERKLAREN

De grafiek hieronder toont de verdeling van Wmo-cliënten over verschillende leeftijdsgroepen in 2025. Tachtig procent van de Wmo-cliënten is 65 jaar of ouder. Deze verdeling geldt voor bijna alle type voorzieningen, behalve voor de voorziening rolstoel: hier is het aandeel 65-plussers 59 procent. Bij hulp in het huishouden is het aandeel 65-plussers juist het grootst: 87 procent.



FIGUUR 5. AANTAL WMO CLIËNTEN PER LEEFTIJDSCATEGORIE (JAARTAL)

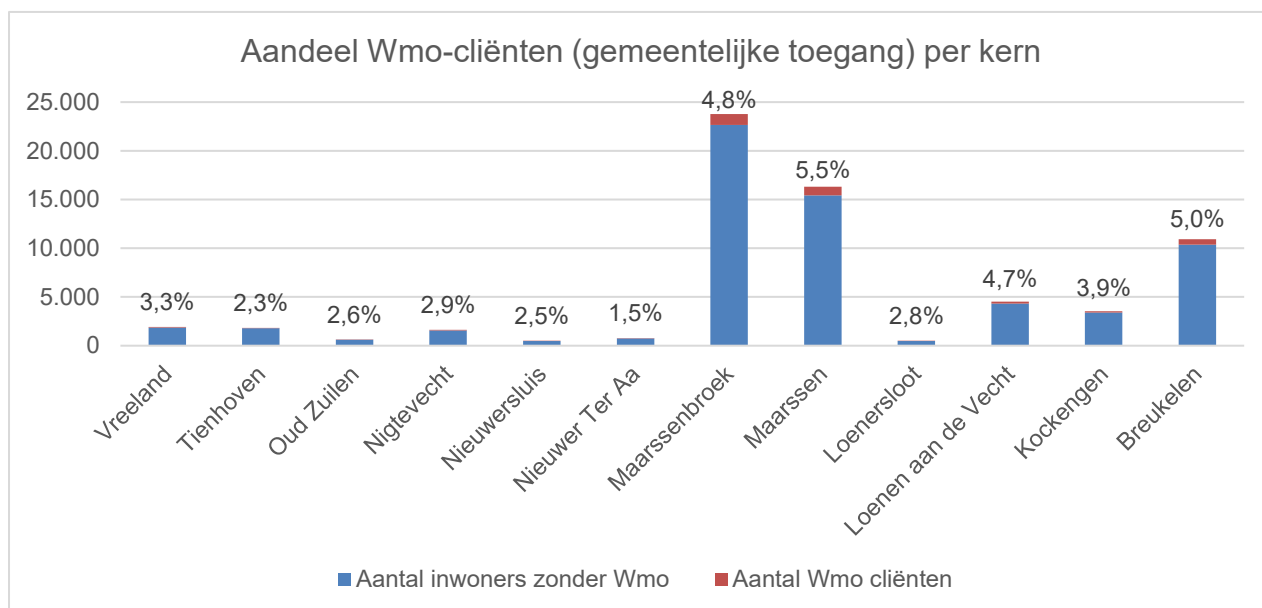
De bevolkingssamenstelling van Stichtse Vecht laat in de periode 2022–2025 een verdere vergrijzing zien. Het aandeel inwoners van 65 jaar en ouder nam toe van 21 procent in 2022 naar 23 procent in 2025. Het aantal inwoners van 75–84 jaar steeg in dezelfde periode van 4.535 naar 5.416. Het aandeel 75-plussers in de totale bevolking groeide van 9 naar 11 procent. Het absolute aantal inwoners nam toe van 85 jaar en ouder nam, maar bleef percentueel nagenoeg gelijk op 2 procent (zie Tabel 2Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. in H5 Bijlage).

De totale bevolking groeide in deze periode beperkt, van 65.240 naar 66.193 inwoners. De groei van oudere leeftijdsgroepen verloopt daarmee sneller dan de algemene bevolkingsgroei.

De vergrijzing vergroot daarmee de potentiële vraag naar ondersteuning, maar verklaart de volledige groei van het cliëntenbestand niet. Tussen 2023 en 2025 groeide het aantal inwoners van 75 jaar en ouder met circa 9,5 procent, terwijl het aantal Wmo-cliënten in dezelfde periode met 14,8 procent toenam. Op basis van de beschikbare gegevens kan niet worden vastgesteld in hoeverre andere factoren, zoals langere looptijden van voorzieningen of veranderingen in uitvoeringspraktijk, een rol spelen.

SPREIDING OVER KERNEN

Het aandeel Wmo-cliënten verschilt tussen de kernen van Stichtse Vecht. De grootste aantallen bevinden zich in Maarssenbroek (36 procent), Maarssen (29 procent) en Breukelen (17 procent). Dit zijn tevens de kernen met de meeste inwoners. Hier bevinden zich zowel in absolute zin als in relatieve zin de meeste Wmo gebruikers: Maarssen (5,5 procent), Breukelen (5,0 procent) en Maarssenbroek (4,8 procent).



FIGUUR 6. AANTAL WMO-CLIËNTEN (VIA DE GEMEENTELIJKE TOEGANG) PER KERN VAN STICHTSE VECHT

**Percentages drukken het aantal cliënten Wmo uit t.o.v. het totaal aantal inwoners in de betreffende kern*

Wanneer het aantal cliënten wordt afgezet tegen het aantal inwoners per kern, verkleinen de verschillen. De aandelen liggen dan dicht bij elkaar, al blijven variaties zichtbaar. De leeftijdsopbouw biedt hiervoor een gedeeltelijke verklaring. Nieuwer Ter Aa, met het laagste aandeel Wmo-cliënten, heeft ook het laagste aandeel 65-plussers (17,5 procent). Maarssen kent een relatief hoog aandeel 65-plussers (25,6 procent). Gegeven de samenhang tussen grijze druk⁵ in een gemeente en het gebruik van met name huishoudelijke ondersteuning⁶ ligt een hogere Wmo-deelname in kernen met een ouder bevolkingsprofiel voor de hand.

Ook sociaaleconomische kenmerken verschillen per kern. De SES-WOA⁷ varieert van gemiddeld tot zeer hoog. In kernen met een gemiddeld SES-WOA-niveau ligt het aandeel Wmo-cliënten hoger dan in kernen met een hoge of zeer hoge SES-WOA. Op basis van de beschikbare gegevens kan niet worden vastgesteld in hoeverre dit de verschillen tussen kernen in Stichtse Vecht verklaart. Tegelijkertijd is uit eerder onderzoek gebleken dat ouderen met een hoge sociaaleconomische positie minder gebruik maken van de Wmo⁸.

Tot slot kwam tijdens interviews tijdens een locatiebezoek naar voren dat in kleinere kernen mogelijk ook de sociale cohesie een rol speelt. In Nieuwe Ter Aa bestaat bijvoorbeeld een lokaal uitleenpunt voor hulpmiddelen zoals rollators, rolstoelen en krukken. Een bewoner beheert dit punt en stelt de middelen tegen een kleine vergoeding beschikbaar. Via ditzelfde initiatief helpen inwoners elkaar ook met verschillende huishoudelijke klussen. Dergelijke initiatieven kunnen de zelfredzaamheid vergroten en het sociale vangnet versterken, waardoor ondersteuningsvragen mogelijk vaker binnen de gemeenschap worden opgelost.

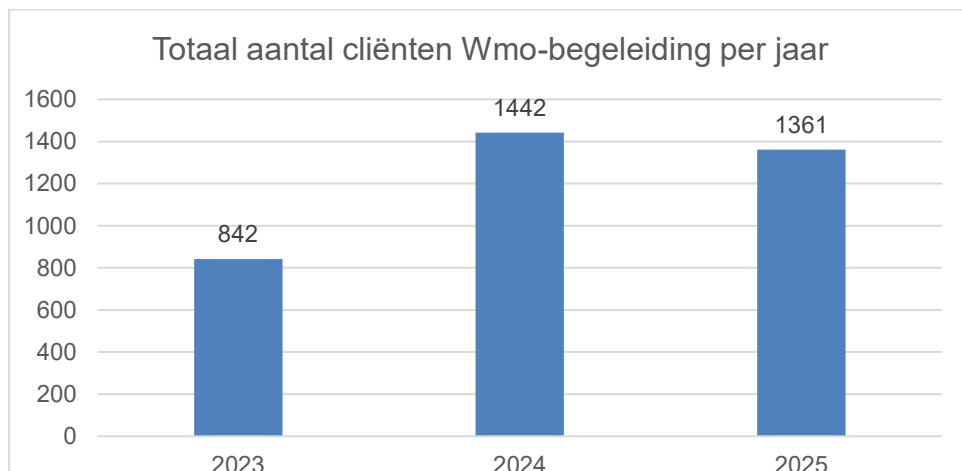
⁵ De grijze druk is de verhouding tussen het aantal inwoners van 65 jaar en ouder en de bevolking van 15 tot 64 jaar.

⁶ [Meer ouderen en jongvolwassenen gebruiken Wmo-ondersteuning | VNG](#)

⁷ Deze score meet de sociaaleconomische status van een buurt, wijk of gemeente op basis van (financiële) welvaart, opleidingsniveau en recent arbeidsverleden.

⁸ Das, M., & Jonge, E. de. (2020). Zelfredzaamheid van ouderen en gebruik van Wmo. CBS.
<https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/statistische-trends/2020/zelfredzaamheid-van-ouderen-en-gebruik-van-wmo>.

2.4.2 Ontwikkeling gebruik Wmo via toegang Wmo bij TIM Stichtse Vecht is beperkt inzichtelijk
TIM Stichtse Vecht (TIM SV) rapporteert jaarlijks en maandelijks over het aantal cliënten dat ondersteuning ontvangt. In de jaarverslagen wordt het totaal aantal unieke cliënten weergegeven, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen Jeugd en Wmo. Ook in de maandrapportages is dit onderscheid niet volledig beschikbaar voor alle relevante onderdelen. Daardoor geven de beschikbaar gestelde maandrapportages wel zicht op de totale ontwikkeling binnen TIM Stichtse Vecht, maar slechts beperkt op de ontwikkeling van Wmo-begeleiding afzonderlijk.



FIGUUR 7. TOTAAL AANTAL CLIËNTEN MET WMO (VIA DE TOEGANG VAN TIM SV) PER JAAR

Op basis van de door de gemeente afzonderlijk aangeleverde aanvullende gegevens ontstaat meer inzicht in het aantal cliënten dat Wmo-begeleiding ontvangt. Het aantal cliënten Wmo-begeleiding bedraagt 842 in 2023, 1.442 in 2024 en 1.361 in 2025. Deze cijfers maken zichtbaar dat het gebruik van Wmo-begeleiding via TIM Stichtse Vecht in 2024 hoger lag dan in 2023, waarna in 2025 sprake lijkt van een lichte daling ten opzichte van 2024.

TIM Stichtse Vecht registreert in de maandrapportages het aantal klanten dat wordt aangemeld of instroomt. In 2024 ging het om in totaal 1.037 aanmeldingen. In 2025 waren dit er 979. Deze aantallen hebben betrekking op het totaal aantal aanmeldingen bij TIM Stichtse Vecht. In de rapportages wordt daarbij geen onderscheid gemaakt tussen Jeugd en Wmo. Daardoor is niet vast te stellen welk deel van deze aanmeldingen specifiek betrekking heeft op Wmo-begeleiding. In haar jaarverslagen geeft TIM aan dat dat meldingen doorgaans telefonisch en/of digitaal plaatsvinden. Echter, TIM SV houdt niet bij via welk kanaal inwoners zich melden (telefonisch/digitaal).

Daarnaast registreert TIM Stichtse Vecht het aantal verwijzingen naar het voorveld. In 2024 ging het om 849 verwijzingen naar het voorveld en in 2025 om 1.186 verwijzingen. Ook deze aantallen zijn niet uitgesplitst naar Jeugd en Wmo. Daardoor kan niet worden bepaald welk aandeel van de Wmo-meldingen naar het voorveld wordt verwezen en dus niet instroomt in Wmo-ondersteuning.

De cijfers laten daarmee zien dat er wel data beschikbaar is over aanmeldingen en verwijzingen naar het voorveld, maar dat deze data beperkt bruikbaar is om de werking van de Wmo-toegang afzonderlijk te volgen. De gemeente kan op basis van deze gegevens niet precies vaststellen hoeveel inwoners zich melden met een Wmo-vraag, hoeveel van de personen met een Wmo-vraag worden verwezen naar het voorveld en hoeveel uiteindelijk instromen in Wmo-begeleiding.

INDICATIES EN TYPE ONDERSTEUNING

TIM registreert indicaties op hoofdlijnen en onderscheidt inzet via het wijkteam, het specialistisch team en maatwerk door onderaannemers. Voor het maatwerk door onderaannemers zijn cijfers opgenomen met betrekking tot de verschillende type afgegeven Wmo-indicaties. Daardoor geven deze gegevens wel enig inzicht in maatwerkvoorzieningen binnen de Wmo, maar geen volledig beeld van het totaal aantal Wmo-cliënten of van alle vormen van Wmo-begeleiding die via TIM Stichtse Vecht worden ingezet.

In de periode 2022–2025 verschuift de inzet binnen de categorieën inzet via het wijkteam, het specialistisch team en maatwerk door onderaannemers. Het aandeel wijkteam daalt van circa 34 procent naar 27,6 procent. Het aandeel maatwerk neemt licht af. Het aandeel specialistische inzet stijgt in dezelfde periode van 9,3 procent naar 21 procent. De beweging naar meer specialistische inzet binnen TIM SV kan passen bij de beoogde transformatie naar lichtere, collectievere inzet. Dat geldt met name wanneer deze in de plaats komt van zwaardere of duurder maatwerk bij onderaannemers. De cijfers tot en met 2024 wijzen erop dat het aandeel maatwerk licht afneemt, wat dit mogelijk ondersteunt. De cijfers over 2025 zijn niet volledig vergelijkbaar met deze eerdere reeks. Het jaarverslag van 2025 rapporteert een wat andere afbakening, namelijk specifiek een vergelijking tussen de ontwikkeling in begeleiding door alleen het wijkteam, alleen maatwerk, en een combinatie van wijkteam en maatwerk. Volgens TIM SV sluiten deze cijfers inhoudelijk wel aan bij dezelfde transformatiebeweging. In 2025 neemt het aantal klanten met maatwerk verder af en voert het wijkteam een groter deel van de begeleiding zelf uit. Ook het aantal verwijzingen naar het voorveld (van 849 in 2024 naar 1.186 in 2025), lijkt het beeld te ondersteunen dat meer hulpvragen buiten maatwerk of specialistische inzet worden opgepakt.

Tegelijkertijd blijft voorzichtigheid nodig bij de interpretatie. De verwijzingen naar het voorveld zijn niet uitgesplitst naar Jeugd en Wmo. Ook zijn de cijfers over 2025 anders afgebakend dan de figuren over wijkteam, specialistisch team en maatwerk in eerdere jaarverslagen. De beschikbare gegevens maken de beoogde beweging daarmee aannemelijker, maar bieden onvoldoende basis om precies vast te stellen in welke mate Wmo-begeleiding daadwerkelijk is afgeschaald naar lichtere ondersteuning of naar het voorveld. Deze onzekerheid omtrent deze transformatie sluit aan bij een bredere rode draad uit rekenkameronderzoek naar de Wmo.⁹ Ook daarin wordt geconstateerd dat de beoogde verschuiving van zwaardere, gespecialiseerde ondersteuning naar lichtere en informele vormen in de praktijk vaak niet of slechts ten dele zichtbaar wordt.

2.5 Vergelijking met andere gemeenten

Om het gebruik van Wmo-voorzieningen in Stichtse Vecht in perspectief te plaatsen, is een vergelijking gemaakt met een vijftal gemeenten, die op basis van een combinatie van structurele kenmerken zoals omvang, stedelijkheid en sociaaleconomisch profiel vergelijkbaar¹⁰ zijn met Stichtse Vecht. Dit zijn de gemeenten: Utrechtse Heuvelrug, Westerkwartier, Leusden, Zaltbommel en Gemert-Bakel.

2.5.1 Gebruik van Wmo-voorzieningen

Uit de vergelijking op basis van de openbare cijfers blijkt dat Stichtse Vecht in de periode 2023–2025 een lager aantal Wmo-gebruikers per 1.000 inwoners kent dan het gemiddelde van de geselecteerde vergelijkingsgemeenten (zie Tabel 2 in de bijlage). In 2023¹¹ bedraagt het gebruik in Stichtse Vecht volgens deze cijfers 60 per 1.000 inwoners, tegenover gemiddeld circa 64 per 1.000 inwoners in de vergelijkingsgemeenten. In 2024 en 2025 daalt het gebruik in Stichtse Vecht naar 51 per 1.000 inwoners, terwijl het gemiddelde van de vergelijkingsgemeenten in die jaren respectievelijk rond de 66 en 61 per 1.000 inwoners ligt. Op basis van deze cijfers lijkt Stichtse Vecht dus relatief laag te scoren en neemt het verschil vanaf 2024 toe.

⁹ Vereniging van Rekenkamers (2025), *Metadossier en Meta-analyse Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*.

¹⁰ Deze gemeenten zijn geselecteerd op basis van de functie 'vergelijkbare gemeenten' via de website Waarstaatjegemeente.nl

¹¹ Voor 2022 waren geen openbare gegevens voor Stichtse Vecht beschikbaar.

Deze vergelijking moet echter voorzichtig worden geïnterpreteerd. Voor Stichtse Vecht lijkt begeleiding in 2024 en 2025 niet (volledig) meegenomen in de openbare cijfers. Daarom is aanvullend een tweede vergelijking gemaakt, waarin voor Stichtse Vecht ook de beschikbare cijfers over Wmo-begeleiding zijn meegeteld (zie Tabel 3 in de bijlage). Deze aanvullende berekening laat een ander beeld zien. Wanneer Wmo-begeleiding wordt meegenomen, komt het gebruik in Stichtse Vecht uit op 73 per 1.000 inwoners in 2024 en 72 per 1.000 inwoners in 2025. Daarmee ligt Stichtse Vecht in deze jaren niet lager, maar rond of iets boven het gemiddelde van de vergelijkingsgemeenten.

Voor Stichtse Vecht zijn de cijfers voor 2024 en 2025 gecorrigeerd door het aantal cliënten Wmo-begeleiding om te rekenen naar cliënten per 1.000 inwoners en op te tellen bij het oorspronkelijke cijfer. Voor 2023 zijn er cijfers voor Wmo-begeleiding in de oorspronkelijke bron verwerkt. Voor 2022 zijn er geen cijfers beschikbaar in de openbare bronnen voor Stichtse Vecht.

2.5.2 Rol van demografische factoren

Een voor de hand liggende verklaring voor verschillen in Wmo-gebruik is de bevolkingssamenstelling, met name de mate van vergrijzing. In deze analyse is daarom gekeken naar het aandeel inwoners van 65–74 jaar, 75–84 jaar en 85 jaar en ouder, evenals naar het aantal zelfstandig wonende 70-plussers per 1.000 inwoners.

Binnen de groep vergelijkbare gemeenten blijkt de samenhang tussen deze demografische indicatoren en het gebruik van Wmo-voorzieningen beperkt. Gemeenten met een relatief groter aandeel ouderen kennen niet systematisch een hoger gebruik per 1.000 inwoners. Ook wijkt Stichtse Vecht op deze indicatoren niet zodanig af van de vergelijkingsgemeenten dat het lagere gebruiksniveau hiermee kan worden verklaard. De leeftijdsopbouw en het aandeel zelfstandig wonende ouderen bewegen zich binnen de bandbreedte van de geselecteerde gemeenten.

3 Doeltreffendheid

In dit hoofdstuk onderzoeken we in welke mate de ingezette middelen en activiteiten binnen de Wmo-toegang bijdragen aan de doeltreffendheid van de toegang. Daarbij staat centraal in hoeverre de toegang bijdraagt aan het realiseren van de beleidsdoelen van Stichtse Vecht.

Onder doeltreffendheid verstaan we dat inwoners met een ondersteuningsvraag de weg naar hulp weten te vinden en laagdrempelig toegang krijgen tot passende ondersteuning. Dit betreft (i) bereik en vindbaarheid, (ii) zorgvuldigheid en consistentie van de beoordeling en besluitvorming, (iii) passendheid van de toegekende ondersteuning, (iv) tijdigheid en beschikbaarheid van ondersteuning en (v) ondersteuning van inwoners in het toegangsproces. In de paragrafen hieronder werken we deze elementen uit op basis van beschikbare data, documenten en gesprekken.

3.1 Bereik: weten inwoners die ondersteuning nodig hebben de toegang te vinden?

Doeltreffendheid van de toegang begint bij bereik. Bereik omvat zowel het feitelijke gebruik van voorzieningen als de mate waarin inwoners de toegang weten te vinden en deze als laagdrempelig ervaren. In deze paragraaf bezien wij deze elementen in samenhang.

FEITELIJKHEDEN EN/OF CIJFERS

Zoals in hoofdstuk 3 beschreven, daalt in de onderzochte periode het aantal meldingen bij de gemeentelijke toegang, terwijl het aantal inwoners met een lopende Wmo-voorziening via de gemeentelijke toegang toeneemt. De ontwikkeling van meldingen en gebruik loopt daarmee uiteen. De stijging van het aantal cliënten wijst erop dat meer inwoners ondersteuning ontvangen. De daling van het aantal meldingen biedt echter geen inzicht in de mate waarin nieuwe doelgroepen worden bereikt of bepaalde groepen mogelijk afhaken. Op basis van de beschikbare gegevens kan niet worden vastgesteld welke verklaring hiervoor doorslaggevend is. De gebruikscijfers geven daarmee een indicatie van feitelijk bereik, maar zeggen niets over de vindbaarheid of ervaren drempels van de toegang.

Inwoners met een Wmo-hulpvraag kunnen zich, afhankelijk van het type ondersteuning, melden via de gemeente of via TIM Stichtse Vecht. Beide websites beschrijven waarvoor inwoners waar terecht kunnen. Wanneer een inwoner zich bij het verkeerde loket meldt, verwijzen het Klantcontactcentrum en de frontoffice van TIM SV actief door. De gemeente en TIM SV registreren niet hoe vaak doorverwijzingen plaatsvinden. Daardoor is niet vast te stellen in hoeverre de tweedeling in de praktijk tot frictie leidt.

Bij een algemene zoekopdracht zoals “hulp ondersteuning Stichtse Vecht” verschijnt direct de gemeentelijke pagina “Hulpvraag stellen”. Deze pagina richt zich ook op inwoners die nog niet precies weten welke ondersteuning zij nodig hebben en beschrijft uiteenlopende situaties, zoals zorgen over geld, wonen of zelfstandig meedoen. Daarmee biedt de gemeente een brede digitale ingang die niet uitsluitend is gekoppeld aan de term Wmo.

Uit het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2024, uitgezet bij inwoners die Wmo ondersteuning hebben ontvangen via de gemeentelijke toegang¹², blijkt dat 81 procent van de respondenten aangeeft te weten waar zij terecht konden met hun hulpvraag (2023: 79 procent). Dit betreft uitsluitend inwoners die al ondersteuning ontvangen. Inzicht in inwoners die de toegang niet weten te vinden of voortijdig afhaken ontbreekt. Ter vergelijking: landelijk geeft circa 78–80 procent van de cliënten aan te weten waar zij terecht konden met hun hulpvraag¹³. De percentages in Stichtse Vecht (79 procent in 2023 en 81 procent in 2024) liggen daarmee rond of licht boven het landelijke gemiddelde. Ook landelijk betreft dit uitsluitend inwoners die uiteindelijk ondersteuning ontvangen.

¹² Ook wel “Wmo-oud” genoemd

¹³ Kroese, D., Heuzels, L. Landelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo. I&O Research, rapportnummer 2023/211, Amsterdam 2023.

Voor TIM SV worden ervaringscijfers van cliënten Wmo en jeugd gezamenlijk gepubliceerd. Over 2024 zijn nog geen afzonderlijke gegevens beschikbaar. Het in 2024 gepubliceerde CEO (deze cijfers hebben betrekking op 2023) laat zien dat de algemene bereikbaarheid is verbeterd: dit onderdeel werd in 2023 beoordeeld met een 6,7, tegenover een 5,9 in 2022. In de begeleidende memo wordt deze verbetering toegeschreven aan een verbeterde telefonische bereikbaarheid.

Naast digitale en telefonische routes benadert de gemeente inwoners van 75 jaar en ouder actief met een uitnodiging voor een informatief huisbezoek, uitgevoerd door MOmenz. Dit huisbezoek is bedoeld als laagdrempelig gesprek over gezond, veilig en zelfstandig thuis blijven wonen. Alle inwoners kunnen een dergelijk huisbezoek aanvragen; 75-plussers ontvangen hiervoor een gerichte uitnodiging. Het effect van deze benadering op later gebruik van ondersteuning wordt niet systematisch gemonitord.

Naast vindbaarheid speelt de feitelijke laagdrempeligheid van het aanmeldproces een rol bij het bereik. De gemeentelijke toegang werkt met een digitaal aanmeldformulier waarin inwoners hun hulpvraag beschrijven, aangeven wat zij willen bereiken en toelichten wat zij zelf nog kunnen doen. Het formulier is beknopt en helder geformuleerd, maar veronderstelt dat inwoners hun situatie vooraf in eigen woorden kunnen structureren. Wanneer inwoners gericht zoeken naar een specifieke voorziening, biedt de website overzicht per ondersteuningsvorm. Voor inwoners die nog niet weten welke voorziening passend is, vraagt de stap naar een formele melding een zekere mate van zelfduiding.

De website van TIM SV kent een vergelijkbaar formulier en beschrijft het proces in visuele stappen. Deze visuele weergave maakt de procedure inzichtelijk. Tegelijkertijd sluiten verschillende weergaven van het proces niet volledig op elkaar aan, wat onduidelijkheid kan geven over het exacte verloop van het traject.

Beide websites zijn opgesteld op B2-taalniveau. Alleen de gemeentelijke website biedt de mogelijkheid om tekst te laten voorlezen of te vertalen. De digitale formulieren kunnen uitsluitend in het Nederlands worden ingevuld. De digitale toegang vraagt daarmee om taalvaardigheid en digitale vaardigheden. Naast de digitale route kunnen inwoners telefonisch contact opnemen. Volgens gesprekspartners maken met name ouderen gebruik van deze mogelijkheid, vaak met ondersteuning van hun netwerk of via de huisarts.

ERVARINGEN UIT GESPREKKEN

Professionals binnen de toegang geven aan dat de taakverdeling tussen gemeente en TIM voor hen helder is en in de praktijk weinig verwarring oplevert. Voor inwoners ontstaat volgens hen een minder eenduidig beeld. In gesprekken geven inwoners aan dat zij bij een hulpvraag eerder hun kinderen of de huisarts zouden benaderen dan de gemeente. Sommigen reageren verrast dat huishoudelijke hulp via de gemeente kan worden aangevraagd.

MOmenz geeft aan dat inwoners zich in toenemende mate bij hen melden met vragen over huishoudelijke hulp, mede omdat gemeentelijke voorzieningen volgens hen minder goed vindbaar zijn. Ook vertegenwoordigers van inwoners, waaronder de Adviesraad Sociaal Domein en het Gehandicaptenplatform en de onafhankelijke cliëntondersteuners die inwoners in het proces ondersteunen, signaleren dat het bestaan van meerdere loketten de toegang minder overzichtelijk kan maken, met name voor inwoners die minder bekend zijn met het ondersteuningsstelsel.

Ook wijzen de onafhankelijke cliëntondersteuners en het Gehandicaptenplatform op mogelijke drempels voor inwoners met beperkte digitale vaardigheden, laaggeletterden of anderstaligen. Zij zien dat de digitale route veronderstelt dat inwoners hun hulpvraag zelfstandig en schriftelijk kunnen formuleren. Hoewel concrete casuïstiek niet systematisch wordt vastgelegd, komt dit signaal bij meerdere maatschappelijke gesprekspartners terug. Ook consultants van de gemeentelijke toegang noemen voorbeelden waarbij zij inwoners via de telefoon helpen het formulier in te vullen.

Ten aanzien van fysieke bereikbaarheid uiten met name de Adviesraad en het Gehandicaptenplatform zorgen over de beperkte frequentie van inloophmomenten, gezien de spreiding over twaalf kernen. Vertegenwoordiging van huisartsen merkt daarbij op dat er inwoners zijn die niet via de huisarts in beeld

komen en daarmee mogelijk ook niet via die route worden toegeleid naar gemeentelijke ondersteuning. Tegelijkertijd zijn er geen aanwijzingen dat hierdoor structureel Wmo aanvragen uitblijven.

De bovenstaande observaties zijn gebaseerd op ervaringen van gesprekspartners en niet op systematische registratie. Vanuit de gemeente zijn geen signalen bekend dat specifieke groepen structureel niet worden bereikt. Tegelijkertijd wordt niet systematisch onderzocht of bepaalde doelgroepen minder gebruik maken van de toegang. Daardoor kan niet worden vastgesteld in hoeverre de gesignaleerde drempels in de praktijk daadwerkelijk leiden tot onderbenutting van ondersteuning.

Tussenconclusie 3.1 Bereik

In samenhang bezien wijzen de beschikbare gegevens erop dat het gebruik van Wmo-voorzieningen toeneemt en dat een meerderheid van de cliënten aangeeft te weten waar zij terecht kan met een hulpvraag. De toegang is organisatorisch helder ingericht, digitaal zichtbaar en formeel goed gestructureerd.

Tegelijkertijd ontstaat uit gesprekken met inwoners, maar ook met ketenpartners zoals huisartsen en Momenz het beeld dat de gemeente als ingang voor ondersteuning niet voor alle inwoners vanzelfsprekend is. Daarmee ontstaat een onderscheid tussen formele vindbaarheid en feitelijke herkenning in het dagelijks leven. Daarnaast vraagt het aanmeldproces om taalvaardigheid, digitale zelfredzaamheid en het vermogen om een hulpvraag vooraf te formuleren. Voor inwoners die hierover in mindere mate beschikken, kan dit de drempel tot melding verhogen.

Het zicht op de mate waarin minder mondige, minder digitaal vaardige of anderstalige inwoners daadwerkelijk worden bereikt, is beperkt. Ook kan niet worden vastgesteld in hoeverre verschillen in meldingen samenhangen met verschuivingen naar het voorveld, veranderde toegangs drempels of andere factoren. Op basis van de beschikbare gegevens kan niet worden geconcludeerd dat sprake is van structureel onderbereik, maar ook geen inzicht om het uit te sluiten. Wel laat het beschikbare beeld zien dat bereik niet uitsluitend een kwestie is van formele vindbaarheid, maar ook van feitelijke laagdrempeligheid en herkenning in de praktijk.

3.2 Zorgvuldigheid en consistentie van beoordeling en besluitvorming

FEITELIJKHEDEN EN/OF CIJFERS

Zoals eerder beschreven is de Wmo-verordening in de onderzochte periode aangescherpt. De verordening bevat expliciete bepalingen over eigen kracht, gebruikelijke hulp, voorliggende voorzieningen en weigeringsgronden. Een maatwerkvoorziening wordt uitsluitend toegekend wanneer eigen mogelijkheden, het netwerk en algemene of voorliggende voorzieningen ontoereikend zijn. In de uitvoering wordt hieraan getoetst. In het werkproces is vastgelegd dat bij elk onderzoek wordt beoordeeld of ondersteuning vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz) voorliggend is.

Bevindingen mbt gemeentelijke toegang Wmo

Binnen het gemeentelijk Wmo-team is de besluitvorming organisatorisch geborgd. Wekelijks vindt teamoverleg plaats met ruimte voor casuïstiekbespreking. Iedere twee maanden wordt intervisie georganiseerd. Consulents voeren eens per zes weken een caseloadgesprek met de coördinator en hebben periodiek overleg met de manager. Bij complexe adviezen, negatieve adviezen en adviezen voor een persoonsgebonden budget hanteert het team het vier-ogenprincipe. Afwijzingen worden vastgelegd in een formele beschikking en besproken met de kwaliteitscoördinator. Sinds 2024 wordt in alle gevallen een formele beschikking afgegeven, waarmee de rechtszekerheid is versterkt.

Beschikkingen worden periodiek (eens in de drie jaar¹⁴) herbeoordeeld¹⁵ om vast te stellen of de ondersteuning nog aansluit bij de situatie van de inwoner. Met cliënten met wie minimaal drie jaar geen contact is geweest (met uitzondering van parkeervergunningen en -plaatsen), vindt een herbeoordeling

¹⁴ Procesbeschrijving van de toegang Wmo (ontvangen van de gemeente Stichtse Vecht)

¹⁵ Artikel 2 onder 5.4. Tussentijdse evaluatie verordening Wmo.

plaats. In 2025 stonden 479 herbeoordelingen gepland, waarvan er 456 zijn uitgevoerd. Drieëntwintig herbeoordelingen zijn doorgeschoven naar 2026 vanwege capaciteitsdruk bij de afhandeling van nieuwe meldingen.

Klachten en bezwaren bieden aanvullend inzicht in de kwaliteit en acceptatie van besluiten. Bij het gemeentelijk loket kwamen in 2023, 2024 en 2025 telkens vijf klachten binnen. Over de aard van deze klachten is geen nadere uitsplitsing beschikbaar.

Het aantal bezwaren bij de gemeentelijke toegang is beperkt. In 2023 zijn drie bezwaren ingediend; twee zijn ingetrokken en één is ongegrond verklaard. In 2024 zijn twee bezwaren ingediend; één is ingetrokken en één ongegrond verklaard. In 2025 zijn tien bezwaren ingediend. Van deze zaken zijn er twee nog in behandeling, twee kennelijk niet-ontvankelijk verklaard en zes ingetrokken. De gemeente geeft aan dat bezwaren veelal worden ingetrokken nadat aan bezwaren tegemoet is gekomen of nadat nadere toelichting is gegeven.

Bevindingen mbt TIM SV

Bij TIM SV was in 2025 sprake van 15 bezwaren, tegenover zes in heel 2024. Een deel van deze bezwaren heeft betrekking op afwijzingen of het beëindigen van begeleiding door onderaannemers. Van de 15 bezwaren in 2025 is één ongegrond verklaard, één niet ontvankelijk verklaard, drie via schikking opgelost, acht ingetrokken, en voor 1 bezwaar is het onafhankelijk medisch advies overgenomen. Eén bezwaar was ten tijde van rapportage nog in behandeling. Een van de gesprekspartners vanuit TIM SV verklaarde de stijging in bezwaren in 2025 vanuit de transformatie die datzelfde jaar is ingezet, waarbij begeleiding door het wijkteam voorliggend is geworden. Deze verklaring wordt ook in de jaarrapportage 2025 van TIM SV genoemd.

ERVARINGEN UIT GESPREKKEN

Gesprekspartners binnen de gemeentelijke organisatie geven aan dat zij de besluitvorming als zorgvuldig ervaren. Het vier-ogenprincipe en de structurele casuïstiekbespreking dragen volgens hen bij aan een eenduidige beoordeling van vergelijkbare situaties. Consulenten geven aan dat zij bewust toetsen aan eigen kracht en voorliggende voorzieningen en dat zij besluiten motiveren in de beschikking.

Vanuit vertegenwoordigers van inwoners worden geen structurele signalen afgegeven over willekeur of onzorgvuldige besluitvorming. Wel wordt benoemd dat positieve ervaringen van inwoners met name betrekking hebben op relatief eenvoudige en herkenbare aanvragen, zoals hulp in het huishouden, rolstoelen of andere standaardvoorzieningen. Zodra hun situatie afwijkt van de standaardvoorzieningen ervaren zij het proces als fundamenteel anders. In deze trajecten ervaren zij het doorvragen, heronderzoeken en het expliciet toetsen van eigen mogelijkheden door medewerkers van de toegang niet altijd als onderdeel van een zorgvuldig proces, maar soms als wantrouwen of controle. Ook zit er voor inwoners meer onzekerheid en onduidelijkheid over de duur van de wachttijd binnen complexere aanvragen.

Tussenconclusie 3.2 Zorgvuldigheid en consistentie

De formele kaders voor besluitvorming binnen de Wmo zijn in Stichtse Vecht duidelijk vastgelegd en in de uitvoering organisatorisch geborgd. Consulenten toetsen aanvragen systematisch aan eigen kracht, gebruikelijke hulp en voorliggende voorzieningen. Binnen het team ondersteunen verschillende werkwijzen, zoals casuïstiekbespreking, intervisie en het vier-ogenprincipe, een consistente toepassing van deze kaders. Ook worden beschikkingen periodiek herbeoordeeld en worden klachten en bezwaren gemonitord.

Ook de beschikbare cijfers geven geen aanwijzingen voor structurele problemen in de juridische houdbaarheid van besluiten. Het aantal klachten en bezwaren is beperkt en gegronde bezwaren komen weinig voor. Tegelijkertijd geven deze indicatoren slechts gedeeltelijk inzicht in de ervaren kwaliteit en begrijpelijkheid van besluiten voor inwoners. Een juridisch houdbaar besluit is niet automatisch ook een besluit dat door inwoners als begrijpelijk, rechtvaardig of zorgvuldig wordt beleefd. Juist in complexere

situaties kan spanning ontstaan tussen formele toetsing enerzijds en de manier waarop inwoners het proces van doorvragen, afwegen en begrenzen ervaren anderzijds. Ook in ander rekenkameronderzoek komt naar voren dat positieve ervaringen vaak sterker samenhangen met meer herkenbare of standaardvragen dan met complexe trajecten.¹⁶

3.3 Passendheid van de toegekende ondersteuning

FEITELIJKHEDEN EN/OF CIJFERS

Gemeentelijke toegang

De passendheid van ondersteuning komt in beeld via cliënttevredenheid en ervaren effecten. Uit het cliëntervaringsonderzoek van de gemeentelijke Wmo-toegang blijkt dat in 2024 77 procent van de respondenten aangeeft dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (2023: 82 procent). 76 procent beoordeelt de kwaliteit van de ondersteuning als goed (2023: 83 procent). Het aandeel negatieve antwoorden blijft in beide jaren vergelijkbaar; de lichte daling hangt vooral samen met een toename van neutrale antwoorden.

Wat betreft ervaren effecten geeft 82 procent van de cliënten in 2024 aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden (2023: 84 procent). Ongeveer driekwart ervaart dat men beter de dingen kan doen die men wil doen (2023: 79 procent). Daarnaast rapporteerde 74 procent zich beter te voelen en 73 procent een betere kwaliteit van leven te ervaren als gevolg van de ondersteuning (2023: respectievelijk 76 procent en 71 procent). In 2024 geeft 79 procent van Wmo-cliënten aan tevreden te zijn met het tot dan toe bereikte resultaat.

Landelijk laat het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 zien dat circa 84 procent van de cliënten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag en dat een vergelijkbaar aandeel aangeeft zich beter te kunnen redden. Ook de tevredenheid over het resultaat ligt landelijk rond de 80 procent. In vergelijking met het landelijke beeld bevinden de scores van Stichtse Vecht zich in 2023 grotendeels rond het landelijk gemiddelde. In 2024 liggen de percentages voor passendheid en kwaliteit enkele procentpunten lager dan het landelijke beeld van 2023.

Herbeoordelingen dragen bij aan het bewaken van de passendheid over de tijd. In 2025 stonden 479 herbeoordelingen gepland, waarvan er 456 zijn uitgevoerd. Drieëntwintig herbeoordelingen zijn doorgeschoven naar 2026 vanwege capaciteitsdruk.

TIM SV

Bij begeleiding via TIM SV zijn verschillen zichtbaar tussen teams. Maatwerkbegeleiding door zorgaanbieders wordt beoordeeld met een 8,4 voor de mate waarin deze helpt bij het bereiken van doelen. Het specialistisch team scoort een 7,8. Het wijkteam krijgt een 5,9. In de gepresenteerde cijfers zijn Wmo- en jeugdervaringen gecombineerd. De lagere score van het wijkteam kan mede samenhangen met de rol van dit team in de toegangs- en procesfase.

ERVARINGEN UIT GESPREKKEN

Uit gesprekken met de Adviesraad Sociaal Domein en het Gehandicaptenplatform komt het beeld naar voren dat inwoners Wmo-ondersteuning, eenmaal gestart, vaak als merkbaar helpend ervaren in het dagelijks leven. Ondersteuning draagt bij aan het kunnen blijven functioneren, het volhouden van dagelijkse taken en het verminderen van overbelasting; inwoners beschrijven dit vaak als iets dat “lucht geeft”.

Dit beeld wordt bevestigd door professionals, waaronder Wmo-consulenten, MEE en huisartsen. Zij signaleren dat inwoners na inzet van ondersteuning rust ervaren, doordat praktische problemen worden

¹⁶ Vereniging van Rekenkamers (2025), Metadossier en Meta-analyse Wet maatschappelijke ondersteuning.

verlicht en het gevoel ontstaat er niet meer alleen voor te staan. Ook geven inwoners volgens hen geregeld aan positief verrast te zijn over wat er via de Wmo mogelijk is.

De gecontracteerde aanbieders Huishoudelijke Hulp die we voor dit onderzoek spraken en MOmenz benadrukken dat de effecten verder reiken dan de directe hulp. Ondersteuning helpt inwoners om structuur en regie te behouden, biedt sociaal contact en draagt bij aan het tijdig signaleren van achteruitgang

Tot slot benoemden de Adviesraad Sociaal Domein en het Gehandicaptenplatform twee factoren die de ervaren passendheid van ondersteuning beïnvloeden. Ten eerste bepaalt de kwaliteit van het keukentafelgesprek in sterke mate hoe inwoners de uitkomst beoordelen. Wanneer consulenten breed naar de situatie kijken en ruimte bieden voor het verhaal van de inwoner, ervaren inwoners de ondersteuning vaker als passend. Wanneer het gesprek vooral procedureel of voorzieningsgericht verloopt, ontstaat sneller het gevoel dat onvoldoende rekening is gehouden met de bredere context. Ten tweede noemden ervaringsdeskundigen binnen beiden vertegenwoordigende partijen voorbeelden waarin een voorziening formeel voldoet aan de criteria, maar in de praktijk onvoldoende aansluit bij de leefwereld van de inwoner. In zulke situaties ontstaat spanning tussen beleidsmatige passendheid en de passendheid zoals inwoners die zelf ervaren.

Tussenconclusie 3.3 Passendheid

De meeste cliënten in Stichtse Vecht ervaren de toegekende Wmo-ondersteuning als passend en helpend. In 2023 bevonden de scores zich grotendeels rond het landelijke gemiddelde. De daling in 2024 op onderdelen als passendheid en ervaren kwaliteit wijkt enkele procentpunten af van het landelijke beeld van 2023, maar blijft binnen dezelfde orde van grootte.

Tegelijkertijd laat de lichte daling in tevredenheidsscores en het verschil in waardering tussen typen begeleiding zien dat de ervaren passendheid niet uniform is. Daarnaast geven de cijfers uitsluitend inzicht in inwoners die ondersteuning ontvangen. Inzicht in ervaringen van inwoners bij wie ondersteuning is afgewezen of beëindigd ontbreekt. Ook is niet zichtbaar in hoeverre positieve effecten duurzaam zijn over een langere periode.

Alles overziend laat het beeld zien dat de ondersteuning voor veel cliënten passend en helpend is, terwijl het zicht beperkt blijft op verschillen tussen groepen en op de langere termijneffecten.

3.4 Tijdigheid en beschikbaarheid van ondersteuning

Tijdigheid is een essentieel onderdeel van de doeltreffendheid van de Wmo-toegang. Inwoners moeten niet alleen de weg naar de toegang kunnen vinden, maar ook binnen redelijke termijn duidelijkheid krijgen over hun aanvraag en, indien toegekend, de ondersteuning daadwerkelijk ontvangen. Zoals beschreven staat in hoofdstuk 2, bestaat het proces tussen eerste aanmelding en de uiteindelijke eventuele start van ondersteuning uit verschillende stappen. Formeel zijn er voor twee stappen wettelijke termijnen vastgesteld, deze staan opgenomen in de Verordening Wmo en Jeugdhulp Stichtse Vecht 2025. Dit zijn (i) het onderzoek dat plaatsvindt naar aanleiding van een aanmelding en (ii) de periode tussen de formele aanvraag en de beschikking. Het onderzoek dient binnen een termijn van zes weken te worden afgerond. Tussen aanvraag en de beschikking mogen maximaal twee weken zitten. Hieronder gaan we in op de mate waarin de wettelijke termijnen de afgelopen jaren behaald werden en ook op de duur van de andere delen van het proces waar geen wettelijke termijnen voor staan.

FEITELIJKHEDEN EN/OF CIJFERS

Wachttijd tussen digitale/telefonisch aanmelding en eerste contact met consulent

Bij de gemeentelijke toegang Wmo

Voor de periode tussen aanmelding en eerste contact geldt geen wettelijke termijn. Voor de gemeentelijke toegang zijn in de beschikbare stukken geen expliciete streeftijden aangetroffen voor het eerste contactmoment dat plaatsvindt met de inwoner nadat die een melding bij Stichtse Vecht heeft gedaan. Uit het groepsgesprek met consulenten kwam naar voren dat eerste gesprekken en/of huisbezoeken meestal binnen twee weken na de aanmelding van de cliënt plaatsvinden. We hebben binnen het onderzoek geen cijfers ontvangen over de duur van dit proces.

Om de doorlooptijd in de toegang te beheersen, werkt de gemeente met centrale toewijzing van meldingen en is per 1 april 2025 een Quicksan ingevoerd, gericht op snellere triage en het voorkomen van dubbele gesprekken.

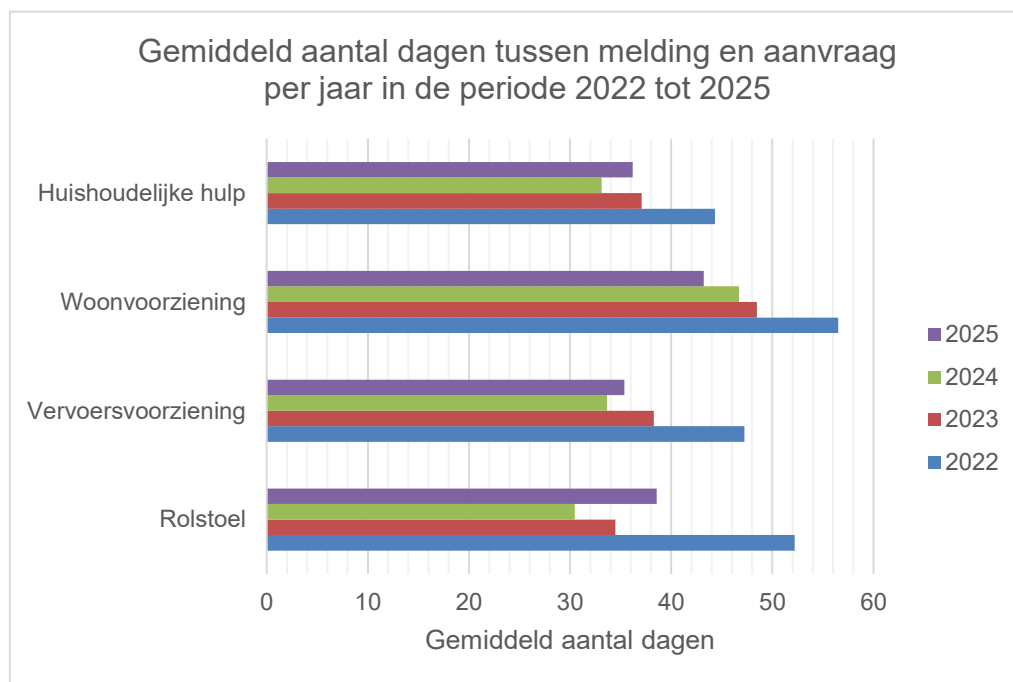
Bij TIM SV

TIM hanteert intern de norm dat maximaal vijf dagen mogen verstrijken tussen aanmelding en het eerste gesprek. Volgens eigen rapportage haalden ze deze norm in Q1 en Q2 van 2025¹⁷.

Wachttijd tussen melding en advies consulent (onderzoeksfase)

Bij de gemeentelijke toegang Wmo

Op grond van artikel 2.3.2, negende lid, van de Wmo 2015 moet het onderzoek naar aanleiding van een melding in beginsel binnen zes weken worden afgerond. Deze termijn is in de gemeentelijke verordening overgenomen. De melding vormt niet direct een formele aanvraag. Pas nadat het onderzoek is afgerond en het gespreksverslag (met een positief of negatief advies) door de inwoner is geretourneerd, wordt de melding omgezet in een aanvraag.



FIGUUR 8. GEMIDDELDE WACHTTIJD TUSSEN MELDING EN FORMELE AANVRAAG (BIJ DE GEMEENTELIJKE TOEGANG) PER VOORZIENING, PER JAAR IN DE PERIODE 2022 - 2025

De gemiddelde doorlooptijd tussen melding en aanvraag laat in de periode 2022–2025 een dalende lijn zien (zie Figuur 8). In 2022 lag de gemiddelde duur bij alle voorzieningen boven de wettelijke termijn van 42 dagen. Met name bij woonvoorzieningen (57 dagen) en rolstoelen (52 dagen) werd de norm gemiddeld overschreden.

¹⁷ Halfjaarrapportage Q1 en Q2 2025, TIM Stichtse Vecht, 2025

Vanaf 2023 is een duidelijke verkorting zichtbaar. De gemiddelde doorlooptijd daalt bij alle voorzieningen tot onder de 42 dagen. In 2024 en 2025 blijft de gemiddelde duur bij rolstoelen, vervoersvoorzieningen en huishoudelijke hulp onder de wettelijke termijn. Bij woonvoorzieningen ligt de gemiddelde doorlooptijd in 2025 met circa 43 dagen rond de norm.

Consulenten van de gemeentelijke toegang geven aan dat de duur van het onderzoek mede beïnvloed wordt door de aard van de casus. In sommige gevallen wordt medisch advies opgevraagd, wat de doorlooptijd kan verlengen. Ook komt het voor dat aanvragen tijdelijk worden aangehouden, bijvoorbeeld wanneer een inwoner eerst zelf aanpassingen in de woning verricht. Deze factoren kunnen bijdragen aan verschillen in doorlooptijd tussen voorzieningen en jaren.

Bij TIM SV

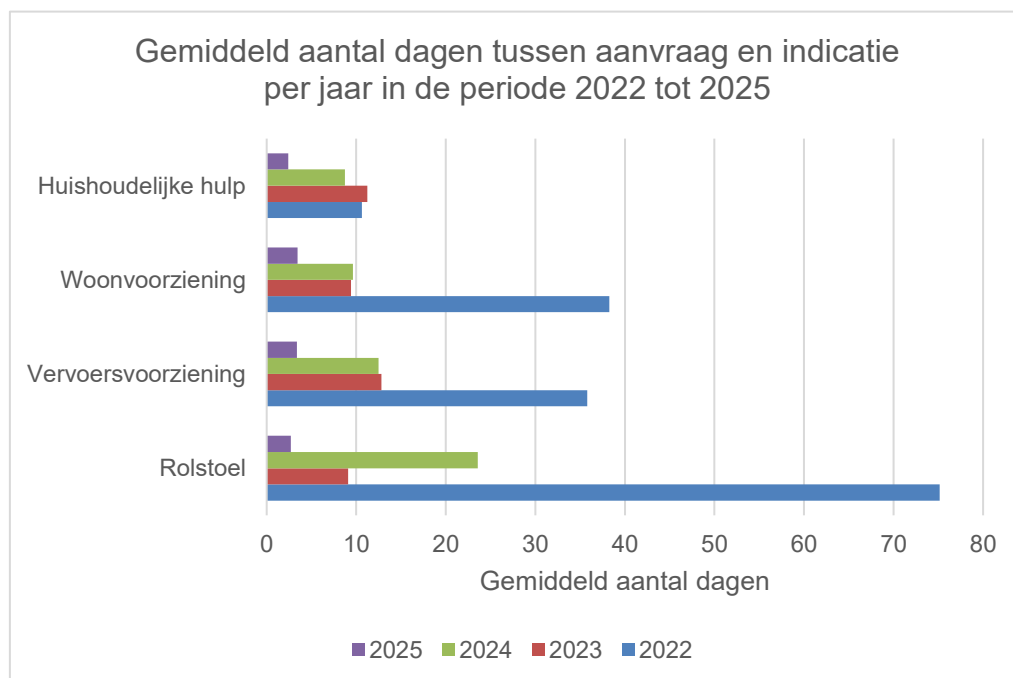
Voor TIM SV zijn geen cijfers bekend over gemiddelde wachttijd tussen de melding en de aanvraag (onderzoeksfase) voor Wmo-begeleiding.

Wachttijd tussen aanvraag en beschikking (besluitvormingsfase)

Bij de gemeentelijke toegang Wmo

Nadat een formele aanvraag is ingediend, dient de gemeente binnen twee weken een besluit te nemen en de beschikking af te geven. De beschikbare gegevens (zie Figuur 9) laten zien dat de gemiddelde doorlooptijd tussen aanvraag en indicatie in 2022 bij meerdere voorzieningen boven deze termijn lag. Met name bij rolstoelen (75 dagen), vervoersvoorzieningen (36 dagen) en woonvoorzieningen (38 dagen) werd de wettelijke besliststermijn gemiddeld ruimschoots overschreden.

Vanaf 2023 is een duidelijke daling zichtbaar in de gemiddelde doorlooptijden. Voor rolstoelen daalde de gemiddelde wachttijd van 75 dagen in 2022 naar 9 dagen in 2023. Ook bij vervoers- en woonvoorzieningen



FIGUUR 9. GEMIDDELD AANTAL DAGEN TUSSEN AANVRAAG EN INDICATIE (BIJ DE GEMEENTELIJKE TOEGANG), PER JAAR IN DE PERIODE 2022 - 2025

nam de gemiddelde doorlooptijd substantieel af. In 2025 liggen de gemiddelden bij alle voorzieningen rond of ruim onder de twee weken. Huishoudelijke hulp kende over de gehele periode relatief korte gemiddelde doorlooptijden.

Het beeld wordt bevestigd door het aantal dossiers waarin de termijn van 14 dagen werd overschreden (zie Tabel 1). In 2022 kwam overschrijding van deze termijn frequent voor, met name bij vervoersvoorzieningen (149 dossiers), rolstoelen (84 dossiers) en woonvoorzieningen (64 dossiers). In de daaropvolgende jaren neemt het aantal overschrijdingen duidelijk af. In 2025 betreft het nog slechts een beperkt aantal dossiers per voorziening.

In samenhang bezien wijzen de cijfers op een duidelijke verkorting van de doorlooptijden sinds 2022. Waar in dat jaar structureel sprake was van overschrijding van de wettelijke beslistermijn, ligt de gemiddelde doorlooptijd in de meest recente jaren bij alle voorzieningen binnen de norm en is het aantal overschrijdingen substantieel lager.

TABEL 1. AANTAL DOSSIERS PER JAAR (BIJ DE GEMEENTELIJKE TOEGANG), IN DE PERIODE 2022 - 2025, MET OVERSCHRIJDING VAN DE WETTELIJKE BESLISTERMIJN (MEER DAN 14 DAGEN)

Categorie voorziening	2022	2023	2024	2025
Rolstoel	84	10	11	4
Vervoersvoorziening	149	42	26	8
Woonvoorziening	64	34	28	6
Huishoudelijke hulp	79	68	57	6

Bij TIM SV

Voor TIM SV zijn geen cijfers bekend over gemiddelde wachttijd tussen de aanvraag en beschikking.

Wachttijst

Bij de gemeentelijke toegang Wmo

Op dat moment dat de inwoner een formele aanvraag tot de Wmo doet (i.e., moment van het terugsturen van het door inwoner ondertekende advies), wordt de cliënt tevens op de wachtlijst geplaatst. Dit is met name het geval bij huishoudelijke hulp. Op de wachtlijst voor huishoudelijke hulp stonden september 2023¹⁸ circa 250 inwoners. Na invoering van de centrale wachtlijst in 2024 is het aantal wachtende afgenomen tot 30 inwoners eind december 2025. Figuur 10 toont dat de aantallen op de wachtlijst fluctueren.



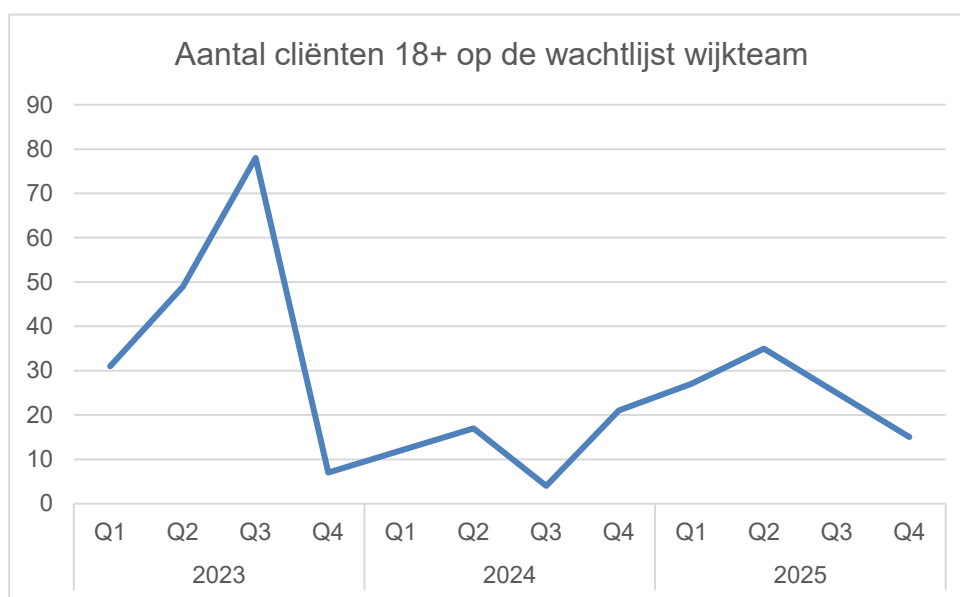
FIGUUR 10. AANTAL WACHTENDEN VOOR HUISHOUDELIJKE HULP (PER MAAND) OVER DE PERIODE JUNI 2024 TOT EIND DECEMBER 2025

¹⁸ Transformatieplan Wet maatschappelijke ondersteuning, Stichtse Vecht, 2023

Naast de centrale wachtlijst wordt, om te voorkomen dat inwoners zonder ondersteuning blijven, bij wachtlijsten voor huishoudelijke hulp het persoonsgebonden budget vereenvoudigd ingezet. Hierdoor kunnen inwoners zelf ondersteuning organiseren in afwachting van reguliere inzet.

Bij TIM SV

Bij Tim SV stonden er eind 2025 15 personen 18+ op de wachtlijst van het wijkteam. Het is niet duidelijk of dit allemaal om Wmo-begeleiding gaat of dat hier ook cliënten tussen zitten die mogelijkverwijs verlengde jeugdhulp vanuit de Jeugdwet krijgen. Figuur 11 laat zien dat het aantal wachtenden (18+) bij de wijkteams van TIM SV in de periode 2023–2025 fluctueert. In 2023 is sprake van een duidelijke piek in het derde kwartaal, gevolgd door een sterke daling in het vierde kwartaal. In 2024 blijven de aantallen overwegend lager, met beperkte schommelingen per kwartaal. In de eerste helft van 2025 is opnieuw een stijgende lijn zichtbaar.

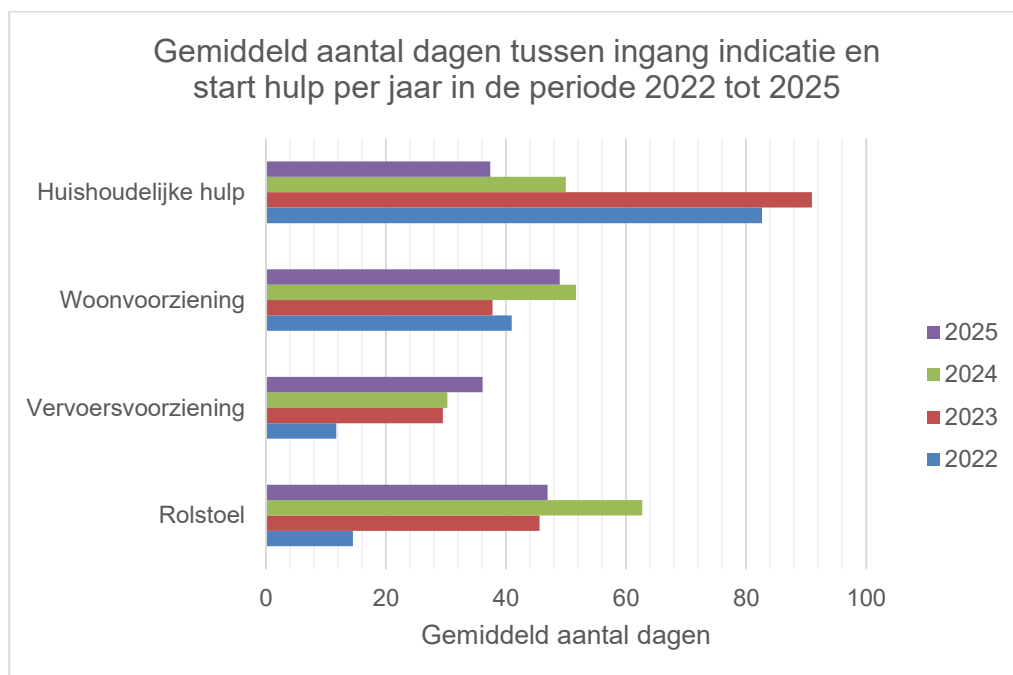


FIGUUR 11. AANTAL WACHTENDEN CLIËNTEN 18+ WIJKTEAM (PER KWARTAAL) OVER DE PERIODE 2023 TOT 2025

Wachttijd tussen beschikking en start van ondersteuning

Bij gemeentelijke toegang Wmo

Voor de periode tussen het afgeven van de beschikking en de feitelijke start van ondersteuning geldt geen wettelijke termijn. De duur van deze fase is in belangrijke mate afhankelijk van de beschikbaarheid van aanbieders en de uitvoeringscapaciteit in de regio.



FIGUUR 12. GEMIDDELDE WACHTTIJD (BIJ DE GEMEENTELIJKE TOEGANG) TUSSEN INANG INDICATIE EN START VAN ONDERSTEUNING (IN DAGEN) PER JAAR, IN DE PERIODE 2022 - 2025

De gemiddelde wachttijd tussen ingang van de indicatie en de start van hulp laat in de periode 2022–2025 een wisselend beeld zien (zie Figuur 12). Bij rolstoelen en vervoersvoorzieningen neemt de wachttijd vanaf 2023 toe ten opzichte van 2022. De gemiddelde wachttijd voor rolstoelen stijgt van circa 14 dagen in 2022 naar 63 dagen in 2024, en ligt in 2025 rond de 47 dagen. Ook bij vervoersvoorzieningen loopt de wachttijd op van gemiddeld 12 dagen in 2022 naar circa 30–36 dagen in de jaren daarna. Bij woonvoorzieningen ligt de wachttijd over de gehele periode hoger, variërend tussen gemiddeld 38 en 52 dagen. Dit hangt samen met de aard van deze voorzieningen, waarbij levering en aanpassing in de woning vaak meer tijd vergen.

Huishoudelijke hulp kent in 2022 en 2023 de langste gemiddelde wachttijd (respectievelijk circa 83 en 91 dagen). In 2024 en 2025 is een duidelijke daling zichtbaar naar gemiddeld 50 en vervolgens 37 dagen. Deze ontwikkeling valt samen met o.a. de invoering van een centrale wachtlijst in 2024.¹⁹

De ervaren wachttijd laat een gemengd beeld zien. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek bij het gemeentelijk loket blijkt dat 71 procent van de cliënten aangeeft dat de ondersteuning snel na de aanvraag is gestart.

Bij TIM SV

TIM SV registreert de wachttijd tot start van de ondersteuning²⁰ voor cliënten 18+²¹ van het wijkteam in categorieën: korter dan drie maanden, langer dan drie maanden en, in 2025, langer dan zes maanden. De maandrapportages over 2024 en 2025 laten zien dat het grootste deel van de wachtenden op de onderzochte ijkmomenten in de categorie korter dan drie maanden valt.

In 2024 is alleen in juni en september sprake van cliënten die langer dan drie maanden wachten; het gaat dan om respectievelijk 1 en 2 cliënten. In 2025 is op drie van de vier ijkmomenten sprake van cliënten die langer dan drie maanden wachten: in maart gaat het om 1 cliënt, in juni om 7 cliënten en in september om 2 cliënten. In december wachten geen cliënten langer dan drie maanden.

¹⁹ Transformatieplan Wet maatschappelijke ondersteuning, Stichtse Vecht, 2023

²⁰ Het is uit de gegevens niet duidelijk vanaf welk moment de wachttijd start.

²¹ Niet exact hetzelfde als Wmo, aangezien dit ook om cliënten kunnen gaan die vanuit verlengde jeugdhulp, wat onder de Jeugdwet valt, begeleiding krijgen van het wijkteam.

Bij TIM SV ligt de cliëntervaring als het gaat om wachttijd een stuk lager van bij de gemeentelijke toegang tot de Wmo. Cliënten beoordelen wachttijd tot de start van ondersteuning gemiddeld met een 5,33. Bijna een kwart van de respondenten (23 procent) geeft het laagste cijfer (1). Ook de informatievoorziening over het moment van starten wordt matig gewaardeerd (gemiddeld 5,97). Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen Wmo- en Jeugdcliënten.

ERVARINGEN UIT GESPREKKEN

Uit gesprekken met inwonersvertegenwoordigers, cliëntondersteuners en samenwerkingspartners komt een genuanceerd beeld naar voren van de tijdigheid van ondersteuning.

Voor voorzieningen via het gemeentelijke Wmo-loket (zoals hulpmiddelen en huishoudelijke ondersteuning) wordt de toegang overwegend als snel ervaren. Onafhankelijke cliëntondersteuners geven aan dat inwoners vaak binnen circa twee weken worden teruggebeld. Ook de huisarts noemt voorbeelden waarin voorzieningen goed en voortvarend werden geregeld. In gesprekken met inwoners werd dit bevestigd: bij relatief eenvoudige aanvragen, zoals een scootmobiel, gaven bewoners spontaan aan positief verrast te zijn over de snelheid van afhandeling. Echter, inwoners met een meervoudige of minder standaardvraag gaven aan vaker langere trajecten te ervaren en hier minder tevreden over te zijn.

Over begeleiding via TIM SV kwam een minder positief beeld naar voren. MEE signaleert dat inwoners daar vaker langere wachttijden ervaren en dat het soms minimaal anderhalve maand duurt voordat een eerste gesprek plaatsvindt, ook bij situaties die als urgent worden beoordeeld. De huisarts herkent dat verwijzingen richting TIM gepaard kunnen gaan met onduidelijkheid over planning en opvolging, waardoor inwoners terugkeren naar de huisarts om de status te achterhalen. Hierbij geldt wel dat beide partijen geen duidelijke onderscheid konden maken tussen wat zij hoorden over de Wmo en Jeugd.

In samenhang bezien ontstaat daarmee het beeld dat de tijdigheid van ondersteuning sterk samenhangt met de aard van de voorziening en de complexiteit van de vraag. Eenvoudige aanvragen via het gemeentelijke loket worden doorgaans als voortvarend ervaren, terwijl bij complexere of begeleidingsvragen vaker sprake is van langere en minder voorspelbare doorlooptijden.

Tussenconclusie 3.4 Tijdigheid en beschikbaarheid

De gemeente heeft de afgelopen jaren voortgang geboekt op het naleven van wettelijke termijnen. Met name in de fase tussen aanvraag en beschikking is een duidelijke verbetering gerealiseerd: waar in 2022 nog structureel sprake was van overschrijdingen, worden de wettelijke termijnen in de meest recente jaren in de regel gehaald. Ook de wachtlijst voor huishoudelijke hulp is substantieel teruggebracht sinds de invoering van de centrale wachtlijst.

Tegelijkertijd blijft de feitelijke beschikbaarheid van ondersteuning op meerdere punten achter. Vooral bij huishoudelijke hulp, hulpmiddelen en andere voorzieningen die afhankelijk zijn van uitvoeringscapaciteit wachten inwoners in de praktijk nog vaak voordat ondersteuning daadwerkelijk van start gaat. Daarmee is er een duidelijk verschil tussen procedurele tijdigheid en feitelijke tijdigheid. Een tijdige beschikking betekent nog niet dat inwoners ook tijdig geholpen zijn. Dit sluit aan bij bredere rekenkamerbevindingen²² waarin wachtlijsten en het uitblijven van tijdige feitelijke ondersteuning terugkerende knelpunten zijn, ook wanneer formele processen op onderdelen wel op orde zijn.

Bij TIM wordt het eerste gesprek volgens interne norm snel gevoerd, maar cliënten waarderen de wachttijd tot daadwerkelijke start van ondersteuning beduidend lager. Dit onderstreept dat tijdigheid niet primair wordt bepaald door de snelheid van intake, maar door de beschikbaarheid van vervolgcapaciteit en de voorspelbaarheid van het vervolgtraject. Voor TIM SV zijn geen gemiddelde doorlooptijden beschikbaar voor het volledige traject tot start van Wmo-begeleiding. De maandrapportages geven wel

²² Metadossier en Meta-analyse Wet maatschappelijke ondersteuning, Vereniging van Rekenkamers, 2025; *Toegang tot de Wmo en Jeugdzorg*, Rekenkamercommissie Rheden, 2022.

aanvullend inzicht in de wachtlijst van cliënten 18+ bij het wijkteam. Daaruit blijkt dat het grootste deel van de wachtenden korter dan drie maanden wacht tot de start van begeleiding door het wijkteam.

Tijdigheid van ondersteuning hangt daarmee niet uitsluitend samen met de inrichting van de toegang, maar ook met de uitvoeringscapaciteit daarachter. Juist wanneer wachttijden na beschikking oplopen, wordt de doeltreffendheid van de toegang beperkt: inwoners vragen ondersteuning doorgaans op het moment dat deze noodzakelijk is.

Tot slot blijkt uit gesprekken dat duidelijke communicatie over wachttijden en vervolgstappen cruciaal is. Inwoners willen weten waar zij aan toe zijn. Onzekerheid over planning of voortgang beïnvloedt de ervaren tijdigheid, ook wanneer formele termijnen nog niet zijn overschreden. Tijdigheid vraagt daarom niet alleen om procesbeheersing, maar ook om actieve en transparante communicatie gedurende het traject.

3.5 Ondersteuning van inwoners in het toegangsproces

Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) is bedoeld om inwoners te ondersteunen bij het verhelderen van hun hulpvraag en bij het doorlopen van het aanvraagproces. In deze paragraaf bezien wij in hoeverre deze voorziening in de praktijk wordt benut en wat dit betekent voor de positie van inwoners binnen het toegangsproces.

FEITELIJKHEDEN EN/OF CIJFERS

Uit de klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning beperkt is. Bij TIM SV was in 2023 26 procent van de cliënten bekend met de mogelijkheid van OCO (2022: 33 procent). In 2023 gaf 27 procent van de cliënten van de gemeentelijke toegang aan bekend te zijn met OCO. In 2024 lag dit percentage bij de gemeentelijke toegang op 33 procent. Voor TIM SV zijn over 2024 geen afzonderlijke gegevens beschikbaar. De bekendheid is daarmee vergelijkbaar tussen beide toegangen en blijft bij een minderheid van de cliënten. Uit de cijfers blijkt dat onafhankelijke cliëntondersteuning voor veel inwoners geen vanzelfsprekend onderdeel vormt van het toegangsproces.

De wijze waarop op de websites van de toegangen naar cliëntondersteuning wordt verwezen, verschilt. De website van de gemeente bevat een afzonderlijke pagina over onafhankelijke cliëntondersteuning, waarin expliciet wordt verwezen naar MEE Dichtbij als onafhankelijke organisatie. Op deze pagina wordt toegelicht wat een cliëntondersteuner doet, waaronder het meedenken over passende ondersteuning, het helpen bij aanvragen, het meegaan naar gesprekken en het ondersteunen bij bezwaarprocedures. Ook worden concrete contactgegevens vermeld.

Op de website van TIM Stichtse Vecht wordt vermeld dat een cliëntondersteuner kan aansluiten bij een gesprek. Daarbij wordt niet expliciet verwezen naar een onafhankelijke cliëntondersteuningsorganisatie zoals MEE. Ook is op het moment van onderzoek geconstateerd dat een verwijzing naar de website van OCO Stichtse Vecht niet functioneert. Hierdoor is niet direct zichtbaar waar inwoners terecht kunnen voor onafhankelijke ondersteuning.

Deze bevindingen hebben betrekking op de digitale informatievoorziening en zeggen op zichzelf niets over de feitelijke beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning, maar wel over de zichtbaarheid en vindbaarheid ervan binnen het toegangsproces.

ERVARINGEN UIT GESPREKKEN

Uit gesprekken met consultants, MEE en de Adviesraad Sociaal Domein komt naar voren dat onafhankelijke cliëntondersteuning in de praktijk weinig wordt ingezet. Gesprekspartners geven aan dat OCO met name meerwaarde kan hebben bij complexe hulpvragen, bij keukentafelgesprekken en in situaties waarin sprake is van onzekerheid of een voorgenomen afwijzing. In dergelijke situaties kan onafhankelijke ondersteuning bijdragen aan een betere voorbereiding en een evenwichtiger gesprek.

Als verklaring voor het beperkte gebruik noemen gesprekspartners dat inwoners vaak vertrouwen op hun eigen netwerk. Inwoners die van Wmo gebruik maken benoemen ook vaak dat zij een familielid, buur of andere bekende om ondersteuning vragen. Dit kwam ook naar voren in gesprekken met inwoners die geen gebruik maken van de Wmo, maar reflecteerden op hoe ze het proces in het geval van een ondersteuningsvraag zouden aanpakken.

Daarnaast zijn er signalen dat OCO niet altijd op het juiste moment onder de aandacht komt. Hoewel de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning wordt genoemd in schriftelijke communicatie en op de website, geven consulenten aan dat in sommige gevallen het eerste gesprek al plaats voordat de schriftelijke bevestiging de inwoner heeft bereikt. Hierdoor kan het zijn dat inwoners pas laat of niet bekend raken met deze optie.

Tussenconclusie 3.5 Ondersteuning inwoners

Onafhankelijke cliëntondersteuning is formeel beschikbaar, maar vormt in de praktijk geen vanzelfsprekend onderdeel van het toegangsproces. De bekendheid onder cliënten is beperkt en het gebruik blijft relatief laag. Daarmee functioneert OCO niet als standaardondersteuning binnen het proces, maar vooral als voorziening die incidenteel wordt benut.

Dit betekent niet dat inwoners per definitie tekortkomen in hun rechtspositie. Veel inwoners maken gebruik van hun eigen netwerk. Tegelijkertijd roept het beperkte bereik van OCO, in samenhang met eerdere signalen over digitale drempels en systeemvaardigheid, de vraag op in hoeverre minder mondige inwoners of inwoners met beperkte kennis van regelgeving voldoende worden ondersteund bij het formuleren van hun hulpvraag.

3.6 Deelconclusie: doeltreffendheid van de Wmo-toegang

Stichtse Vecht heeft binnen het sociaal domein als overkoepelende ambitie dat inwoners kunnen meedoen en zo zelfstandig mogelijk functioneren. Ondersteuning vanuit de Wmo is daartoe een belangrijk instrument. Een doeltreffende toegang tot de Wmo betekent dat de mensen die ondersteuning nodig hebben bereikt worden, dat zij de toegang vinden en deze laagdrempelig toegankelijk is, dat zij tijdig en zorgvuldig geholpen worden en dat er als gevolg van het toegangsproces passende ondersteuning wordt geboden aan inwoners.

De ervaringscijfers laten zien dat een meerderheid van de cliënten de toegang weet te vinden, zich serieus genomen voelt en de geboden ondersteuning als passend en helpend ervaart. De scores op passendheid, ervaren effecten en bejegening liggen in dezelfde orde van grootte als het landelijke gemiddelde. Er zijn geen aanwijzingen dat de toegang structureel slechter presteert dan andere gemeenten. Tegelijkertijd onderscheidt Stichtse Vecht zich op basis van de beschikbare gegevens ook niet duidelijk positief.

Wat betreft bereik geldt dat het aantal cliënten toeneemt, terwijl het aantal meldingen daalt. Dit duidt niet op evident onderbereik, maar biedt ook geen inzicht in de mate waarin specifieke doelgroepen worden bereikt of mogelijk afhaken. De meerderheid van de gebruikers geeft aan te weten waar zij terecht kan. Inzicht in inwoners die de toegang niet weten te vinden of voortijdig uitvallen ontbreekt. Signalen uit gesprekken wijzen op mogelijke drempels voor minder digitaal vaardige of minder systeemvaardige inwoners, maar systematische monitoring hiervan ontbreekt.

De beoordeling en besluitvorming zijn juridisch en organisatorisch geborgd. Het aantal gegronde bezwaren is beperkt en er is structureel overleg binnen het team. Tegelijkertijd bieden klachten en ingetrokken bezwaren geen volledig zicht op de ervaren begrijpelijkheid of consistentie van besluiten, met name in complexere situaties.

De passendheid van ondersteuning wordt door een meerderheid van cliënten positief beoordeeld. Tegelijkertijd laten lichte dalingen in tevredenheid en verschillen tussen typen begeleiding zien dat de ervaren passendheid niet uniform is. Bovendien geven de cijfers uitsluitend inzicht in inwoners die

ondersteuning ontvangen; ervaringen van inwoners bij wie ondersteuning is afgewezen of beëindigd blijven buiten beeld.

De tijdigheid van de toegang laat twee beelden zien. Aan de formele kant zijn duidelijke verbeteringen zichtbaar: sinds 2023 haalt de gemeente de wettelijke termijnen in de besluitvormingsfase (aanvraag–beschikking) meestal en neemt het aantal overschrijdingen sterk af. Ook de onderzoeksfase (melding–aanvraag) is sinds 2022 verkort en ligt bij de meeste voorzieningen onder of rond de norm van zes weken. Voor inwoners bepaalt echter vooral de periode na beschikking hoe tijdig ondersteuning daadwerkelijk. Voor inwoners is echter vooral van belang hoe snel ondersteuning na de beschikking daadwerkelijk van start gaat. Juist daar blijft de situatie kwetsbaar. De wachttijd tot start van ondersteuning blijft in meerdere jaren aanzienlijk, met name bij huishoudelijke hulp en hulpmiddelen. De centrale wachtlijst heeft de omvang van de wachtlijst voor huishoudelijke hulp wel sterk teruggebracht, maar de feitelijke start van ondersteuning blijft afhankelijk van uitvoeringscapaciteit. Voor Wmo-begeleiding via TIM wijzen ervaringscijfers en signalen uit gesprekken op langere en minder voorspelbare trajecten, maar geven de cijfers aan dat in het geval er wachttijd is tot start van begeleiding door het wijkteam cliënten minder dan 3 maanden wachten. De formele toegang functioneert daarmee beter dan voorheen, maar de feitelijke beschikbaarheid van ondersteuning beperkt nog steeds de doeltreffendheid.

De ondersteuning van inwoners in het toegangsproces is formeel geregeld, maar beperkt zichtbaar in de praktijk. De bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning blijft bij een minderheid van de cliënten en verwijzingen daarnaar zijn niet overal eenduidig en volledig. In samenhang met signalen over systeemvaardigheid roept dit de vraag op in hoeverre minder mondige inwoners voldoende ondersteuning ontvangen bij het formuleren en onderbouwen van hun hulpvraag. Op basis van de beschikbare gegevens kan niet worden vastgesteld dat inwoners tekortkomen in hun rechtspositie, maar evenmin dat het ondersteuningsaanbod in gelijke mate wordt benut door verschillende groepen.

In samenhang bezien ontstaat daarmee een genuanceerd en deels onvolledig beeld van de doeltreffendheid. De toegang functioneert aantoonbaar voor de groep inwoners die ondersteuning ontvangt en is procedureel geborgd. Tegelijkertijd ontbreekt structureel inzicht in onderbereik, afhakers en verschillen tussen groepen inwoners. De doeltreffendheid van de toegang kan daardoor vooral worden beoordeeld op basis van ervaringen van gebruikers, en in mindere mate op basis van een integraal beeld van wie wel en niet wordt bereikt en hoe de toegang in de praktijk uitwerkt voor minder systeemvaardige inwoners.

4 Doelmatigheid

In dit hoofdstuk richten wij ons op de doelmatigheid van de Wmo-toegang in Stichtse Vecht. Onder doelmatigheid verstaan wij in dit onderzoek de mate waarin de gemeente zicht heeft op de ontwikkeling van uitgaven en in hoeverre zij beschikt over de instrumenten en informatie om deze ontwikkeling te beïnvloeden.

De toegang zelf vormt een relatief klein deel van de totale kosten binnen de Wmo; het grootste deel van de uitgaven wordt bepaald door de toegekende voorzieningen. Tegelijkertijd beïnvloedt de wijze waarop de toegang is ingericht, bijvoorbeeld via beoordeling van aanvragen, duur van indicaties en toepassing van voorliggende voorzieningen, de instroom en daarmee de kostenontwikkeling.

In dit hoofdstuk analyseren wij daarom de ontwikkeling van de Wmo-uitgaven, de factoren die deze ontwikkeling verklaren en de wijze waarop binnen de organisatie wordt gestuurd op kosten en gebruik. Tevens gaan wij in op de informatiepositie van de raad en de mate waarin hen dat in staat stelt om ontwikkelingen te duiden en waar nodig bij te sturen.

4.1 Kostenontwikkeling

Hoewel de onderzoeksperiode formeel de periode beslaat tussen 2022 en 2025, betrekken wij voor de analyse van de kostenontwikkeling ook de jaren 2020 en 2021. Deze eerdere jaren gebruiken we om de ontwikkeling van het uitgavenniveau in perspectief te plaatsen.

DE WMO-UITGAVEN ZIJN SINDS 2020 DUIDELIJK TOEGENOMEN

In 2020 en 2021 lag het gerealiseerde uitgavenniveau voor de Wmo rond de € 9 miljoen per jaar. In 2020 bedroegen de werkelijke uitgaven circa € 8,8 miljoen en in 2021 circa € 9,4 miljoen.

Vanaf 2022 is sprake van een duidelijke stijging. In 2022 bedroeg de realisatie circa € 12,3 miljoen. In 2023 daalden de uitgaven naar circa € 11,2 miljoen, waarna in 2024 opnieuw een sterke stijging zichtbaar is naar circa € 13,5 miljoen. Ten opzichte van 2020 betekent dit een toename van circa € 4,7 miljoen.

De begroting ontwikkelt zich in dezelfde richting. Waar in 2020 nog circa € 9,0 miljoen werd begroot, is dit in 2024 opgelopen tot circa € 14,5 miljoen. De begroting voor 2025 blijft op dit hogere niveau. Daarmee ligt het uitgavenniveau in 2024 aanzienlijk hoger dan aan het begin van de periode, en wordt in de begroting uitgegaan van voortzetting van dit hogere niveau.

Jaar	Begroting (x € 1 mln)	Realisatie (x € 1 mln)
2020	9,0	8,8
2021	9,2	9,4
2022	9,5	12,3
2023	11,4	11,2
2024	14,5	13,5
2025	14,5	–

Tussenconclusie 4.1 Kostenontwikkeling

De Wmo-uitgaven in Stichtse Vecht zijn sinds 2020 duidelijk toegenomen. Na een relatief stabiel niveau in 2020 en 2021 is vanaf 2022 sprake van een hoger uitgavenniveau, dat zich na een tijdelijke daling in 2023 opnieuw voortzet in 2024. Ook de begroting is in deze ontwikkeling meegegroeid. Daarmee is niet alleen sprake van incidentele schommelingen, maar van een structureel hoger kostenniveau dan aan het begin van de periode.

4.2 Verklaring voor kostenstijging

De stijging van de Wmo-uitgaven vanaf 2022 kent verschillende oorzaken. Op basis van de beschikbare gegevens zijn drie verklaringsrichtingen zichtbaar: wijzigingen in de organisatie van de toegang, ontwikkelingen in het aantal cliënten (volume) en stijgende kosten per cliënt binnen afzonderlijke voorzieningen.

4.2.1 Herinrichting van de toegang in 2022

Een deel van de stijging hangt samen met de herinrichting van de toegang in 2022, waarbij taken op het gebied van Wmo-begeleiding zijn ondergebracht bij TIM Stichtse Vecht.

In 2022 is een duidelijke piek zichtbaar in de uitgaven voor Wmo-begeleiding. De kosten stijgen van circa € 2,5 miljoen in 2020 en € 2,8 miljoen in 2021 naar ruim € 4 miljoen in 2022. In 2023 dalen deze uitgaven weer naar circa € 2,6 miljoen, waarna zij in 2024 stijgen naar circa € 3,4 miljoen.

Dit patroon wijst niet op een lineair structureel hoger niveau vanaf 2022, maar op een piek in het overgangsjaar, gevolgd door stabilisatie op een niveau dat hoger ligt dan vóór de herinrichting. Voor de piek in 2022 zijn meerdere mogelijke verklaringen. Deze kan samenhangen met implementatie- of frictiekosten in het overgangsjaar. Daarnaast is vanuit de gemeentelijke organisatie aangegeven dat ook na-ijleffecten van corona en de overgang van casuïstiek vanuit Kwadraad naar het wijkteam van TIM Stichtse Vecht hierbij een rol kunnen hebben gespeeld. Met de komst van de wijkteams bood Kwadraad geen individuele begeleiding vanuit het maatschappelijk werk meer, waardoor een deel van de caseload is overgeheveld naar het wijkteam. Op basis van de beschikbare gegevens is niet vast te stellen in welke mate deze verklaringen afzonderlijk hebben bijgedragen aan de piek in 2022, en welk deel van de stijging incidenteel dan wel structureel is.

Inmiddels heeft de gemeente besloten om de toegang per 2027 opnieuw onder te brengen binnen de gemeentelijke organisatie. De eerdere herinrichting laat zien dat wijzigingen in de uitvoeringsstructuur gepaard kunnen gaan met tijdelijke kostenfluctuaties. Op basis van de beschikbare gegevens is niet vast te stellen in hoeverre ook sprake is van een blijvende verschuiving in het structurele kostenniveau.

4.2.2 Volumegroei: geen uniforme verklaring

Een voor de hand liggende verklaring voor de stijging van de Wmo-uitgaven is een toename van het aantal cliënten. Sinds eind 2022 is het totaal aantal Wmo-gebruikers met circa 14 procent gestegen. Dit wijst op een bredere groei van het gebruik van voorzieningen.

De ontwikkeling verschilt echter per voorziening. Bij collectief vervoer is sprake van duidelijke volumegroei. Het aantal cliënten steeg van 936 naar 1.161 (circa +24 procent). In dezelfde periode namen de kosten toe van circa € 479.000 naar circa € 890.000.

De sterkste volumegroei is zichtbaar bij gehandicaptenparkeerkaarten (GPK). Het aantal cliënten steeg van 590 naar 1.070 (circa +81 procent). Deze voorziening betreft echter een relatief lichte en vaak eenmalige verstrekking. De financiële impact hiervan is daardoor naar verwachting beperkter dan bij voorzieningen met doorlopende ondersteuning.

Bij Wmo-begeleiding via TIM SV is eveneens sprake van volumegroei. Het aantal cliënten Wmo-begeleiding steeg van 842 in 2023 naar 1.442 in 2024, waarna het aantal in 2025 licht daalde naar 1.361²³. De uitgaven voor Wmo-begeleiding stegen tussen 2023 en 2024 minder sterk, van circa € 2,6 miljoen naar circa € 3,4 miljoen. Daarmee lijkt de kostenstijging bij Wmo-begeleiding in deze periode samen te hangen met volumegroei.

Bij de voorziening waar de grootste kostenstijging zichtbaar is – huishoudelijke hulp – is de volumegroei juist beperkt. Het aantal cliënten nam tussen eind 2022 en eind 2024 toe met circa 3 procent.

²³ Ten tijde van het onderzoek waren de gerealiseerde kosten voor 2025 nog niet gedeeld.

De totale kostenstijging wordt gedeeltelijk verklaard door volumegroei. De ontwikkeling verschilt per voorziening en bij de grootste kostenpost is het gebruik nauwelijks toegenomen.

4.2.3 Stijgende kosten per cliënt spelen vooral bij voorzieningen via de gemeentelijke toegang

Een belangrijk deel van de kostenstijging hangt samen met hogere kosten per cliënt. Bij huishoudelijke hulp stegen de uitgaven van circa € 3,4 miljoen in 2022 naar circa € 4,7 miljoen in 2024 (+36 procent), terwijl het aantal cliënten vrijwel stabiel bleef. Wanneer de kosten worden afgezet tegen het aantal cliënten (voor 2022: 1 januari 2023), stijgen de gemiddelde kosten per cliënt van circa € 2.584 naar circa € 3.402 (+32 procent).

Ook bij collectief vervoer stijgen de kosten per cliënt. De totale kosten nemen toe van circa € 479.000 naar circa € 890.000 (+86 procent), terwijl het aantal cliënten met circa 24 procent stijgt. De gemiddelde kosten per cliënt stijgen daarmee van circa € 512 naar circa € 766 (+50 procent). Hoewel het bedrag per cliënt aanzienlijk lager ligt dan bij huishoudelijke hulp, is de relatieve stijging sterker.

Bij Wmo-begeleiding is het beeld anders. Tussen 2023 en 2024 stijgt het aantal cliënten sterker dan de uitgaven: het aantal cliënten neemt toe met circa 71 procent, terwijl de uitgaven stijgen met circa 31 procent. De indicatieve kosten per cliënt lijken daarmee juist te dalen. Voor Wmo-begeleiding lijkt de kostenontwikkeling in deze periode dus eerder samen te hangen met volumegroei dan met hogere gemiddelde kosten per cliënt.

De stijging van de Wmo-uitgaven kent daarmee geen uniforme verklaring. Bij huishoudelijke hulp en collectief vervoer speelt de stijging van kosten per cliënt een belangrijke rol. Op basis van de beschikbare gegevens kan niet worden vastgesteld waardoor deze toename wordt veroorzaakt. Mogelijke verklaringen zijn hogere tarieven, meer uren inzet per cliënt, langere indicaties of een combinatie hiervan. Bij Wmo-begeleiding lijkt juist volumegroei zwaarder te wegen. Op basis van de beschikbare gegevens kan niet worden vastgesteld waardoor deze verschillen precies worden veroorzaakt.

4.2.4 Beperkt inzicht in verklarende factoren

De voorgaande analyse laat zien dat de kostenontwikkeling niet eenduidig wordt verklaard door volumegroei (uitgezonderd Wmo-begeleiding), maar met name door stijgende kosten per cliënt. Op basis van de beschikbare gegevens kan niet worden vastgesteld waardoor deze stijging precies wordt veroorzaakt. Mogelijke verklaringen zijn hogere tarieven, meer uren inzet per cliënt, langere indicatieduur of veranderingen in de samenstelling van de doelgroep. In de gevoerde gesprekken is niet gebleken dat deze factoren systematisch worden geanalyseerd of gemonitord. Hierdoor is niet zichtbaar op welke factoren de kostenstijging precies terug te voeren is en op welke onderdelen gerichte bijsturing mogelijk zou zijn.

Deze aanscherping sluit ook aan bij bredere rekenkamerinzichten over de Wmo²⁴. Daaruit komt naar voren dat gemeenten vaak wel beschikken over financiële gegevens, maar beperkt over doelen, indicatoren en monitoringsinformatie om kostenontwikkeling en beleidseffecten in samenhang te kunnen duiden.

Tussenconclusie 4.2 Verklaring voor kostenstijging

De stijging van de Wmo-uitgaven kent geen uniforme verklaring. Bij Wmo-begeleiding lijkt volumegroei een belangrijke rol te spelen: het aantal cliënten ligt in 2024 (en 2025, maar hier zijn geen realisatie kosten nog van bekend) duidelijk hoger dan in 2023. Bij andere voorzieningen, vooral huishoudelijke hulp en collectief vervoer, lijkt juist de stijging van de kosten per cliënt een belangrijkere verklaring. Daarnaast wijst de piek in uitgaven voor Wmo-begeleiding in 2022 erop dat de herinrichting van de toegang, mogelijke vanwege implementatie en/of frictiekosten (dit was niet op basis van de gegevens te onderscheiden), invloed heeft gehad op het uitgavenniveau invloed heeft gehad op het uitgavenniveau. Voor deze piek zijn echter daarnaast ook andere verklaringen mogelijk, waaronder na-ijleffecten van corona en de overheveling van casuïstiek vanuit Kwadraad naar het wijkteam van TIM Stichtse Vecht.

²⁴ Metadossier en Meta-analyse Wet maatschappelijke ondersteuning, Vereniging van Rekenkamers, 2025; *Toegang tot de Wmo en Jeugdzorg*, Rekenkamercommissie Rheden, 2022.

Op basis van de beschikbare gegevens is niet vast te stellen hoe groot het relatieve aandeel van deze verklaringen is. Juist dat beperkte inzicht maakt het lastig om kostenontwikkelingen gericht te duiden en te beïnvloeden.

4.3 Sturing op doelmatigheid

4.3.1 Financiële kaders zijn beleidsmatig verankerd

Binnen het beleidskader is expliciet aandacht besteed aan financiële uitgangspunten. In recente verordeningwijzigingen zijn toegangseisen en weigeringsgronden aangescherpt en zijn financiële bepalingen, zoals de berekeningswijze van het persoonsgebonden budget, vastgelegd. Daarmee is juridisch geborgd dat een maatwerkvoorziening alleen wordt toegekend wanneer eigen kracht, het netwerk en voorliggende voorzieningen ontoereikend zijn.

Ook in de communicatie richting inwoners is dit uitgangspunt duidelijk zichtbaar. Op de gemeentelijke website wordt bij iedere voorziening benadrukt dat inwoners eerst zelf, met behulp van hun netwerk of via algemeen gebruikelijke voorzieningen, een oplossing moeten zoeken. Pas wanneer deze mogelijkheden onvoldoende zijn, kan een melding bij de Wmo worden gedaan. De positionering van de Wmo als laatste vangnet is daarmee niet alleen juridisch, maar ook communicatief verankerd.

Tegelijkertijd biedt de verordening ruimte voor indicaties voor onbepaalde tijd bij blijvende ondersteuningsbehoefte. Dit vermindert administratieve lasten en vergroot de voorspelbaarheid voor inwoners. Het voorkomt bovendien dat jaarlijks herindicaties moeten worden uitgevoerd, wat inzet vraagt van consultants en daarmee uitvoeringskosten met zich meebrengt. Hoewel Stichtse Vecht aangeeft dat kostenbesparing niet de primaire reden is geweest om voor onbepaalde tijd te indiceren, leidt deze werkwijze wel tot minder inzet van medewerkers op terugkerende herbeoordelingen.

Daar staat tegenover dat herbeoordelingen in de praktijk gevoelig zijn voor capaciteitsdruk. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat geplande herbeoordelingen bij drukte als eerste worden uitgesteld. In rustiger periodes worden deze doorgaans weer opgepakt. Bij de aankomende herinrichting van de toegang kan echter het risico ontstaan dat herbeoordelingen langere tijd blijven liggen.

4.3.2 Sturing op doelmatigheid is met name casusgericht en beperkt trendmatig

Uit gesprekken met consultants blijkt dat bij individuele aanvragen nadrukkelijk wordt gekeken naar de noodzaak van ondersteuning en naar wat inwoners zelf kunnen organiseren. Voor huishoudelijke hulp wordt gewerkt met een normenkader dat richting geeft aan de omvang van de indicatie. Hiermee wordt beoogd verschillen tussen consultants te beperken en de inzet beter te onderbouwen. De beoordeling van aanvragen is daarmee inhoudelijk gestructureerd en gericht op proportionele inzet.

Daarnaast vindt periodiek overleg plaats tussen beleid en financieel adviseurs over de ontwikkeling van uitgaven, met name in het kader van begroting en verantwoording. In deze gesprekken wordt gekeken naar afwijkingen ten opzichte van de begroting en naar opvallende uitschieters, zoals dure woningaanpassingen. Het accent ligt daarbij op het verklaren van verschillen binnen het lopende begrotingsjaar.

De analyse in paragraaf 4.2 laat zien dat de kostenstijging niet uitsluitend samenhangt met volumegroei, maar ook met hogere kosten per cliënt. Hoewel gegevens over gebruik en uitgaven beschikbaar zijn in dashboards, worden deze niet structureel benut voor een meerjarige analyse waarin volumegroei, kosten per cliënt, tariefontwikkeling en veranderingen in de samenstelling van de doelgroep in onderlinge samenhang worden beschouwd.

In samenhang bezien ontstaat daarmee het beeld dat sturing op doelmatigheid vooral plaatsvindt op het niveau van individuele indicaties en binnen de jaarlijkse begrotingscyclus. Een systematische, meerjarige analyse van de ontwikkeling van kosten per cliënt en de onderliggende verklarende factoren is beperkt

ingericht. Deze bevinding past ook in een bredere lijn uit rekenkameronderzoek naar de Wmo²⁵. Daarin komt geregeld naar voren dat gemeenten wel sturen op individuele toekenningen en begrotingsafwijkingen, maar beperkt beschikken over de trendinformatie en verklarende analyses die nodig zijn om doelmatigheid over langere tijd te beoordelen.

Tussenconclusie 4.3 Sturen op doelmatigheid

De gemeente beschikt over verschillende instrumenten om op doelmatigheid te sturen. In de verordening zijn financiële uitgangspunten vastgelegd en in de uitvoeringspraktijk wordt op casusniveau gestructureerd gekeken naar noodzaak, proportionaliteit en inzet van voorliggende voorzieningen. De sturing op doelmatigheid vindt daarmee vooral plaats op het niveau van individuele indicaties en binnen de jaarlijkse begrotingscyclus. Een meer systematische, meerjarige analyse van kostenontwikkelingen en onderliggende verklarende factoren is echter beperkt ingericht. Daardoor is de sturing op doelmatigheid wel aanwezig, maar nog vooral casusgericht en beperkt trendmatig en data gedreven.

4.4 Informatiepositie van de raad

4.4.1 Informatie over de Wmo wordt voornamelijk incidenteel verstrekt

Uit de analyse van raadsstukken over de periode 2023–2025 blijkt dat de Wmo met regelmaat aan de orde komt, maar zelden als zelfstandig onderwerp centraal staat. In deze periode vonden zeventien informatieve commissies en zes commissies Sociaal Domein plaats waarin sociaal-domeinonderwerpen zijn behandeld. De Wmo werd daarin doorgaans betrokken in bredere dossiers, zoals de problematiek rond TIM SV, de bestuursopdracht voor het voorveld, de regiovisie en de voorgenomen organisatiewijziging per 1 januari 2027.

In de onderzochte periode is tweemaal expliciet cijfermatige informatie gepresenteerd via kernfoto's en eenmaal via de analyse die ten grondslag lag aan het Transformatieplan Wmo. Daarnaast is tweemaal gerapporteerd over de voortgang van de transformatie. Structurele, periodieke rapportages waarin specifiek wordt gerapporteerd over aantallen aanvragen, wachttijden, gebruik per voorziening en kosten per cliënt zijn niet aangetroffen.

Tot en met 2019 werd periodiek gerapporteerd via de Monitor Sociaal Domein. Deze monitor bood een samenhangend overzicht van ontwikkelingen in gebruik, categorieën voorzieningen, hulpvragen en klachten en bezwaren, inclusief trendmatige duiding en een vooruitblik. Na 2019 is deze monitor als afzonderlijk product beëindigd. De gemeente geeft aan dat monitoring vanaf 2020 organisatiebreed is opgenomen in de reguliere P&C-cyclus. In de begroting en jaarstukken wordt gerapporteerd over financiële afwijkingen en enkele indicatoren. Deze informatie is primair programmatisch en financieel geordend en bevat geen vast, integraal overzicht waarin volume, wachttijden en kostenontwikkeling systematisch en vergelijkbaar in de tijd worden gepresenteerd.

4.4.2 Raadsvragen richten zich vooral op juridische, organisatorische en operationele aspecten

Op basis van de bestudeerde stukken zijn in de onderzochte periode twaalf keer raadsvragen gesteld over de Wmo. Vrijwel alle fracties hebben vragen ingediend. Deze vragen hebben betrekking op uiteenlopende onderwerpen, van juridische kaders en beleidskeuzes tot concrete signalen uit de uitvoeringspraktijk. Inhoudelijk laten de vragen zich grofweg in vier categorieën indelen: juridische en kaderstellende aspecten, organisatie en governance, operationele uitvoeringsvraagstukken en financiële of strategische sturing.

Een deel van de vragen richt zich op juridische en kaderstellende aspecten van het Wmo-beleid. Daarbij wordt onder meer gevraagd naar de juridische houdbaarheid van de verordening, bijvoorbeeld naar aanleiding van uitspraken van de Centrale Raad van Beroep over pgb-tarieven en landelijke kaders. Ook worden vragen gesteld over de invulling van begrippen als 'eigen kracht' en 'probleemoplossend vermogen' in de verordening en over de wijze waarop besluitvorming in de uitvoering is georganiseerd.

²⁵ Metadossier en Meta-analyse Wet maatschappelijke ondersteuning, Vereniging van Rekenkamers, 2025
Pagina 48 van 53

Daarnaast stelt de raad vragen over de organisatie van de uitvoering, zoals de rol van TIM Stichtse Vecht, de inrichting van de toegang tot ondersteuning²⁶ en de wijze waarop de gemeente toezicht houdt op de uitvoering. Ook de regionale samenwerking binnen Utrecht-West komt daarbij aan bod.

Een derde categorie betreft operationele signalen uit de uitvoeringspraktijk. Deze vragen hebben betrekking op concrete ervaringen van inwoners met voorzieningen, zoals wachttijden bij huishoudelijke hulp²⁷ of klachten over het Wmo-vervoer.²⁸ De raad gebruikt deze vragen om zicht te krijgen op knelpunten in de dagelijkse uitvoering van ondersteuning.

Tot slot worden vragen gesteld over financiële en strategische aspecten van het Wmo-beleid. Deze vragen ontstaan onder meer naar aanleiding van analyses van de kostenontwikkeling in het sociaal domein, zoals het BDO-rapport. Daarbij wordt gevraagd naar gemiddelde kosten per cliënt, vergelijking met landelijke benchmarks en mogelijke keuzes in financieringsmodellen²⁹. Ook worden vragen gesteld over indicatoren³⁰ en de beleidsrichting van de Wmo op langere termijn, bijvoorbeeld in relatie tot het transformatieplan³¹.

Het beeld dat uit deze vragen naar voren komt, is dat de raad vooral reageert op concrete signalen, rapportages of specifieke beleidsdossiers. Informatie wordt vaak opgevraagd naar aanleiding van actuele ontwikkelingen, zoals een rapport, een beleidsvoorstel of signalen uit de uitvoeringspraktijk. Hoewel circa 25 procent van de vragen gingen over indicatoren, kostenontwikkeling of de toekomstige vraag naar ondersteuning, blijft structurele informatie over trends en effecten van beleid beperkt zichtbaar in de informatievoorziening. Daarmee heeft de informatievoorziening aan de raad in belangrijke mate een reactief karakter.

4.4.3 Beperkt samenhangend inzicht in volume en kosten

Voor een doelmatige sturing is inzicht nodig in de samenhang tussen gebruik, kosten en beleidskeuzes. In samenhang bezien met de in paragraaf 4.3 beschreven beperkte structurele analyse binnen de organisatie, betekent dit dat zowel intern als richting de raad beperkt integraal zicht bestaat op de relatie tussen volumegroei, kosten per cliënt en beleidskeuzes. Ontwikkelingen worden zichtbaar in afzonderlijke dossiers of via incidentele vragen, maar niet systematisch gepresenteerd als onderdeel van een bredere trendanalyse.

Daardoor is het voor de raad minder goed mogelijk om kostenontwikkelingen over meerdere jaren te duiden en om te beoordelen in hoeverre stijgingen samenhangen met volumegroei, tariefontwikkeling, beleidswijzigingen of uitvoeringskeuzes. De informatiepositie ondersteunt de raad daarmee niet alleen beperkt in structurele sturing op doelmatigheid, maar houdt de raad ook vooral in een reactieve positie, waarin deze vooral reageert op afzonderlijke dossiers, signalen of overschrijdingen in plaats van te sturen op samenhangende trends en onderliggende oorzaken. Dit sluit aan bij andere rekenkamerbevindingen. Ook elders wordt geconstateerd dat raden vaak vooral incidenteel of gefragmenteerd worden geïnformeerd, waardoor zij beperkt grip ervaren op de werking van de toegang en op de ontwikkeling van gebruik en kosten³².

Tussenconclusies 4.4 Informatiepositie gemeenteraad

De raad wordt vooral via afzonderlijke beleidsdossiers, raadvragen en bredere stukken over het sociaal domein geïnformeerd over de werking van de toegang tot de Wmo. Een vaste, samenhangende en periodieke informatievoorziening over trends in gebruik, wachttijden, kosten en verschillen tussen

²⁶ 061. Antwoorden technische vragen inrichting toegang wijkteams en samenwerking Utrecht-West.

²⁷ 029. Antwoorden technische vragen wachtlijst Wmo – huishoudelijke hulp.

²⁸ 033. Antwoorden technische vragen Wmo-vervoer (regiotaxi)

²⁹ 010. Antwoorden technische vragen naar aanleiding van BDO-rapport sociaal domein.

³⁰ 005. Antwoorden op vragen over indicatoren voor de bestuursopdracht sociaal domein.

³¹ 083. Antwoorden technische vragen Transformatieplan Wmo

³² Metadossier en Meta-analyse Wet maatschappelijke ondersteuning, Vereniging van Rekenkamers, 2025; *Toegang tot de Wmo en Jeugdzorg*, Rekenkamercommissie Rheden, 2022.

voorzieningen ontbreekt. Daardoor blijft de informatiepositie van de raad in belangrijke mate reactief. De raad kan wel reageren op signalen en incidenten, maar wordt minder goed in staat gesteld om structureel te sturen op de doelmatigheid van de toegang.

4.5 Deelconclusie: doelmatigheid

De Wmo-uitgaven in Stichtse Vecht zijn sinds 2022 toegenomen. Deze stijging hangt niet alleen samen met een toename van het aantal cliënten. Bij meerdere voorzieningen, met name huishoudelijke hulp en collectief vervoer, stijgen ook de kosten per cliënt. De beschikbare gegevens maken niet inzichtelijk welke factoren deze stijging veroorzaken.

Binnen de in 2025 gewijzigde verordening Wmo zijn financiële uitgangspunten vastgelegd en in de uitvoeringspraktijk wordt op casusniveau gestructureerd gekeken naar de noodzaak en proportionaliteit van ondersteuning. Het normenkader voor huishoudelijke hulp ondersteunt deze beoordeling.

Beleid en financiën bespreken periodiek de ontwikkeling van uitgaven, vooral in het kader van begroting en verantwoording. De organisatie volgt daarmee de uitgaven en bewaakt de begroting, maar analyseert kostenontwikkelingen beperkt in meerjarige samenhang. In de bestudeerde stukken en gesprekken is geen systematische analyse zichtbaar waarin volumegroei, kosten per cliënt en beleidskeuzes structureel met elkaar worden verbonden. Hierdoor blijft onduidelijk welke factoren de kostenstijging daadwerkelijk aandrijven en op welke onderdelen gerichte bijsturing mogelijk is. Voor Wmo-begeleiding via TIM SV geldt een vergelijkbare beperking. TIM SV rapporteert maandelijks over onder meer aantallen, aanmeldingen, wachtlijsten en verwijzingen. Deze gegevens zijn echter niet steeds Wmo-specifiek, niet altijd vergelijkbaar tussen rapportages en beperkt geschikt om instroom, doorverwijzing, wachtlijstontwikkeling en inzet van ondersteuning afzonderlijk voor Wmo-begeleiding trendmatig te volgen.

Informatie over gebruik en kosten wordt richting de gemeenteraad voornamelijk verstrekt in de context van specifieke beleidsontwikkelingen en in reactie op raadvragen. Een periodiek en integraal overzicht van trends in volume, kosten per cliënt en beleidskeuzes ontbreekt. De sturing op doelmatigheid richt zich daardoor vooral op individuele indicaties en jaarlijkse begrotingscycli, en minder op trendmatige analyse van kostenontwikkelingen over meerdere jaren.

De conclusie wat betreft doelmatigheid is daarmee dat de gemeente de Wmo-uitgaven wel volgt en op dossierniveau stuurt op noodzaak en proportionaliteit, maar nog beperkt beschikt over de informatie en analyses die nodig zijn om kostenontwikkelingen in samenhang te verklaren en daarop bestuurlijk te sturen. Daardoor blijft de sturing op doelmatigheid vooral reactief en begrotingsgericht, en minder gericht op trendmatige, onderbouwde bijsturing. De sturing op doelmatigheid is daarmee vooral reactief en financieel gedreven en in beperkte mate gebaseerd op inzicht in onderliggende ontwikkelingen.

Deze conclusie ligt in het verlengde van bredere rekenkamerinzichten over de Wmo³³. Ook daarin komt naar voren dat gemeenten vaak wel uitgaven volgen, maar beperkt zicht hebben op de relatie tussen doelen, gebruik, kosten en resultaten, waardoor doelmatigheid slechts gedeeltelijk aantoonbaar is en de sturingsmogelijkheden van de raad beperkt blijven.

³³ Metadossier en Meta-analyse Wet maatschappelijke ondersteuning, Vereniging van Rekenkamers, 2025; Pagina 50 van 53

5 Bijlagen

TABEL 2. WMO-MAATWERKVOORZIENINGEN GEBRUIK PER 1.000 INWONERS EN LEEFTIJDSSOPBOUW VAN STICHTSE VECHT EN VERGELIJKBARE GEMEENTEN (2022–2025)

Gemeente	Jaar	Totale bevolking ¹	Wmo gebruikers per 1000 ²	procent Inwoners 65–74 ³	procent Inwoners 75+ ⁴	procent Inwoners 85+ ⁵
Stichtse Vecht	2025	66.193	49	23	11	2
Utrechtse Heuvelrug		51.104	71	26	13	4
Westerkwartier		65.065	72	23	11	2
Leusden		28.690	57	27	12	3
Zaltbommel		30.412	66	19	9	2
Gemert-Bakel		31.812	68	22	9	2
Stichtse Vecht	2024	65.878	51*	22	10	2
Utrechtse Heuvelrug		50.550	69	25	13	4
Westerkwartier		64.896	72	22	10	2
Leusden		31.681	54	24	11	3
Zaltbommel		30.385	64	19	9	2
Gemert-Bakel		31.435	69	22	9	2
Stichtse Vecht	2023	65.771	60	22	10	2
Utrechtse Heuvelrug		50.429	67	25	13	4
Westerkwartier		64.946	69	22	10	2
Leusden		31.467	53	23	11	2
Zaltbommel		30.349	64	19	8	2
Gemert-Bakel		31.383	67	21	9	2
Stichtse Vecht	2022	65.240	onbekend	21	9	2
Utrechtse Heuvelrug		49.981	70	25	13	4
Westerkwartier		64.306	68	21	10	2
Leusden		30.713	56	23	10	2
Zaltbommel		29.957	63	18	8	2
Gemert-Bakel		31.040	66	21	9	2

Bronnen: ¹CBS, ²CBS- Wmo-cliënten; type maatwervoorzieningen via www.waarstaatjegemeente.nl

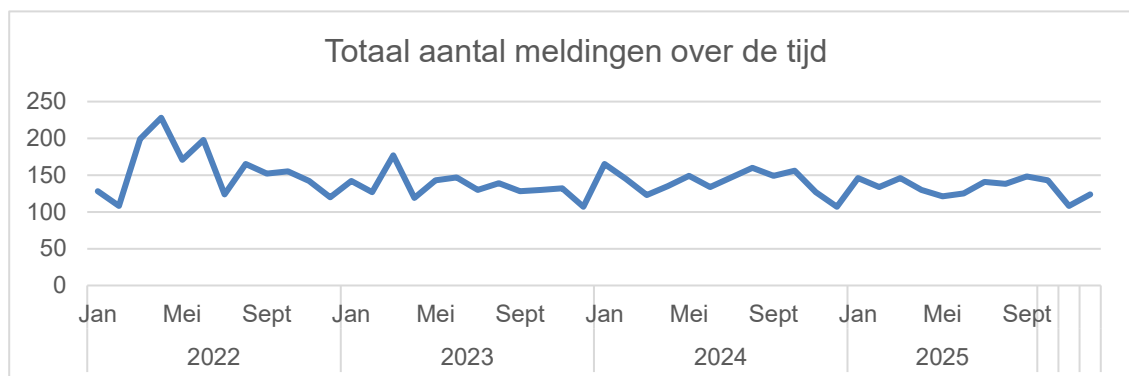
*Alleen cijfers bekend van het tweede halfjaar

TABEL3. WMO-MAATWERKVOORZIENINGEN GEBRUIK* PER 1.000 INWONERS EN LEEFTIJDOPBOUW VAN STICHTSE VECHT EN VERGELIJKBARE GEMEENTEN (2022–2025), *INCLUSIEF LATER AANGELEVERDE CIJFERS VOOR WMO-BEGELEIDING.

Gemeente	Jaar	Totale bevolking	Wmo gebruikers per 1000	procent Inwoners 65–74	procent Inwoners 75+	procent Inwoners 85+
Stichtse Vecht	2025	66.193	72*	23	11	2
Utrechtse Heuvelrug		51.104	71	26	13	4
Westerkwartier		65.065	72	23	11	2
Leusden		28.690	57	27	12	3
Zaltbommel		30.412	66	19	9	2
Gemert-Bakel		31.812	68	22	9	2
Stichtse Vecht	2024	65.878	73*	22	10	2
Utrechtse Heuvelrug		50.550	69	25	13	4
Westerkwartier		64.896	72	22	10	2
Leusden		31.681	54	24	11	3
Zaltbommel		30.385	64	19	9	2
Gemert-Bakel		31.435	69	22	9	2
Stichtse Vecht	2023	65.771	60**	22	10	2
Utrechtse Heuvelrug		50.429	67	25	13	4
Westerkwartier		64.946	69	22	10	2
Leusden		31.467	53	23	11	2
Zaltbommel		30.349	64	19	8	2
Gemert-Bakel		31.383	67	21	9	2
Stichtse Vecht	2022	65.240	onbekend	21	9	2
Utrechtse Heuvelrug		49.981	70	25	13	4
Westerkwartier		64.306	68	21	10	2
Leusden		30.713	56	23	10	2
Zaltbommel		29.957	63	18	8	2
Gemert-Bakel		31.040	66	21	9	2

*Dit cijfer is aangepast op basis van de later aangeleverde cijfers voor Wmo-begeleiding vanuit TIM SV. In respectievelijk 2025 en 2024 ontvingen 21 en 22 personen per 1000 inwoners van Stichtse Vecht Wmo begeleiding.

**Voor 2023 staat het aantal personen (16) met Wmo begeleiding gerapporteerd voor Stichtse Vecht, bron: CBS - Wmo-cliënten; type maatwerkvoorziening, persoonskenmerken. Dit cijfer is dus niet aangepast op basis van de nieuwe aangeleverde data.



FIGUUR 13. TOTAAL AANTAL MELDINGEN GEMEENTELIJKE TOEGANG OVER PERIODE 2022 - 2025