

## Informatiebrief aan de Raad

022

Zaaknummer: Z/25/096603  
Documentnummer: 435476  
Datum: 24 maart 2025  
Onderwerp: Evaluatie Sociaal Team Wassenaar 2023-2024  
Bijlage(n): 1. Rapport Evaluatie Sociaal Team Wassenaar 2023-2024

Geachte Raad,

Op 1 september 2023 is het Sociaal Team Wassenaar (STW) met het ondertekenen van een Samenwerkingsconvenant officieel, feestelijk en ambitieus van start gegaan. Het doel is een betere integrale dienstverlening te bieden aan de inwoners van Wassenaar en in te zetten op een eenduidige toegang tot het Sociaal Domein met passend aanbod<sup>1</sup>.

Door middel van deze brief informeert het college u, zoals toegezegd<sup>2</sup> tijdens de commissievergadering Mens & Maatschappij op 13 december 2022, over de start van de samenwerking in 2023. De toezegging is ruimer geïnterpreteerd, namelijk door ook een evaluatie uit te voeren over het eerste volledige jaar waarin de partijen onder het convenant met elkaar samenwerken. De evaluatie levert zodoende uitgebreidere informatie op.

De complete evaluatie vindt u in bijlage 1 Evaluatie Sociaal Team Wassenaar 2023-2024 waarmee u geïnformeerd wordt over de aanloop naar het STW en het eerste samenwerkingsjaar. In deze brief leest u een samenvatting van dit rapport en treft u aansluitend een samenvattende infographic.

---

<sup>1</sup> Passend aanbod betekent dat er hulp en ondersteuning is voor (onder meer) de volgende leefgebieden: familie en relatie, werk en inkomen, schulden en incasso, zorg en maatschappelijke opvang en dat het aanbod hiervan past bij de situatie van hulpvrager. Niet teveel, niet te weinig, zo lang als nodig en zo kort als mogelijk.

<sup>2</sup> Toezegging 474 Nulmeting en evaluatie m.b.t. het Sociaal team uitvoeren

## Evaluatie Sociaal Team Wassenaar 2023-2024

### 1. Evaluatiemethode

De evaluatie is gebaseerd op jaarverslagen 2023 van de maatschappelijke<sup>3</sup> convenantpartners, de gemeentelijke administraties en een uitvraag onder medewerkers. Er was in 2023 nog geen gemeenschappelijk registratiesysteem, wat de vergelijking van gegevens onmogelijk maakt.

### 2. Doelen en Resultaten

Bij deze evaluatie is uitgegaan van de doelen van het STW en de daaruit voortkomende te bereiken resultaten. Het goed tot bloei laten komen van de resultaten kost tijd. Desalniettemin zijn er al goede eerste resultaten te melden.

#### 2.1 Doelen STW

- Eénduidig loket voor informatie, advies, ondersteuning, hulp en zorg voor alle inwoners van Wassenaar van -9 maanden tot 100+.
- Een integrale en samenhangende aanpak van ondersteuning, hulp en zorg aan huishoudens met (complexe) problematiek waarbij de inwoners onvoldoende bij machte zijn om zelf en/of via hun sociaal netwerk voor oplossingen te zorgen.

#### 2.2 Te bereiken resultaten

- Inwoners van Wassenaar vinden, bij kleine en grote levensgebeurtenissen, gemakkelijk informatie, advies, ondersteuning, hulp en zorg via één duidelijke toegang: het STW. In december 2022 en 2024 is er, door middel van een digitale vragenlijst, bij inwoners gepeild of en hoe zij de juiste hulp en ondersteuning kunnen vinden binnen Wassenaar. Belangrijke uitkomst van de peiling van 2024 is dat ten opzichte van de peiling van 2022 inwoners het nu makkelijker vinden om de juiste hulp of ondersteuning in Wassenaar te vinden. In 2022 gaven 39% van de respondenten aan dat het vinden van hulp heel erg moeilijk is, in 2024 is dat nog 26%. Meer uitkomsten van de flitspeiling van 2022 en 2024 vindt u in bijlage 1 Evaluatie Sociaal Team Wassenaar 2023-2024.
- Warme<sup>4</sup> overdracht naar andere maatschappelijke partijen en zorgaanbieders voor onderwerpen die het STW niet zelf behandelt. Het STW werkt in goede samenwerking met deze partijen. De samenwerking wordt stap voor stap beter en steviger vanaf 2023. In het eerste jaar van het STW is veel aandacht gericht geweest op de interne werkprocessen en samenwerking. Vanaf 2025 wordt meer ingezet op de samenwerking met de (zorg-) organisaties om het STW heen. Zie ook paragraaf 6 'Verbeteringen en vervolgstappen' in het evaluatierapport.

---

<sup>3</sup> De maatschappelijke convenantpartners zijn: St. School Advies Dienst, Gro-up jongerenwerk, Jeugdgezondheidszorg ZHN, St. MEE, St. Kwadraad, SMOW, St. Prodeba

<sup>4</sup> Bij een warme overdracht neemt het STW, na toestemming van de inwoner, contact op met de partij naar wie het verwijst om ervoor te zorgen dat beide partijen werkelijk in contact komen met elkaar en om te voorkomen dat de inwoner het verhaal volledig opnieuw moet doen.

- Binnen het STW is een nauwe samenwerking tussen de convenantpartners onderling en de convenantpartners en de gemeente.

Het derde resultaat liet zich zien in de positieve bevindingen van de uitvoering (zie paragraaf 5.4 van het evaluatierapport). Op ambtelijk en bestuurlijk niveau hebben de convenantpartners via het maandelijks overleg een goede samenwerking bereikt.

### **3. Startperiode (Januari 2023 - September 2023)**

#### 3.1 Samenwerking

De samenwerkingen binnen de jeugd- (18-) en volwassen- (18+) teams werden opgestart. Ook de samenwerking tussen deze 18- en 18+ teams kreeg een start, o.a. met trainingen en gemeenschappelijke overleggen. Medewerkers leerden elkaar en elkaars expertises beter kennen.

#### 3.2 Registratiesysteem

In de zomer van 2023 volgde de aanbesteding en de aanschaf van het gemeenschappelijk registratiesysteem. In oktober 2023 werd gestart met het op maat inrichten van het registratiesysteem; de ontwikkeling van de werkprocessen was daarbij leidend.

### **4. Een jaar Sociaal Team Wassenaar**

#### 4.1 Samenwerkingsconvenant en officiële start STW

De officiële start van het STW ging gepaard met een communicatiecampagne en het tekenen van het Samenwerkingsconvenant Sociaal Team Wassenaar door de 8 convenantpartners<sup>5</sup>. Het directe effect van de communicatiecampagne was een toename van contacten met de toegang van het STW.

#### 4.2 Bereikbaarheid

De bereikbaarheid van het STW werd in het eerste jaar uitgebreid door middel van de lancering van een eigen website en met een inloopspreekuur op de maandagmiddag op het Gemeentekantoor. Vanaf de start is het STW al bereikbaar tijdens kantooruren via de telefoon, e-mail en chat.

#### 4.3 Wachttijden

In het eerste jaar van het STW werd stevig ingezet op de verbetering van de wacht- en doorlooptijden voor Wmo en Jeugdwet. Nadat de consulenten in mei 2024 in dienst kwamen van de gemeente Wassenaar, kon hier beter op gestuurd worden en werd eind 2024 bereikt dat er binnen de wettelijke termijnen van de Wmo gewerkt wordt. Meer hierover leest u in paragraaf 5.2 'Wachttijden en doorlooptijden' van het evaluatierapport.

---

<sup>5</sup> Alle convenantpartners zijn: St. School Advies Dienst, Gro-up jongerenwerk, Jeugdgezondheidszorg ZHN, St. MEE, St. Kwadraad, SMOW, St. Prodeba en de gemeente Wassenaar.

#### 4.4 Software

De aangeschafte software voor het STW is gebruikersvriendelijk. Er werd en wordt veel tijd en energie geïnvesteerd in het op maat bouwen van de noodzakelijke functies voor het team. Tot maart 2024 hielden de maatschappelijk convenantpartners hun dossiers bij in hun eigen registratiesystemen. In maart 2024 werd gestart met registratie in het gezamenlijk registratiesysteem.

#### 4.5 Medewerkers

De uitvraag over de ervaringen van de medewerkers over de eerste anderhalf jaar van samenwerking leverde veel positieve ervaringen op. Wel gaven zij aan behoefte te hebben aan een grote (naams-) bekendheid van het STW, doorontwikkeling in de software en een nog steviger samenwerking binnen en buiten het STW.

### **5. Verbeteringen en Vervolgstappen**

#### 5.1 Evaluaties verbeteren

Om meer te kunnen (bij)sturen, zullen de vorm en inhoud van de jaarlijkse evaluaties verbeterd worden. En zal de cliënttevredenheid over de dienstverlening van het STW op verschillende momenten gemeten gaan worden.

#### 5.2 Samenwerking

In 2025 richt het STW zich op steviger samenwerking met zorgorganisaties en maatschappelijke partijen.

#### 5.3 Registratie

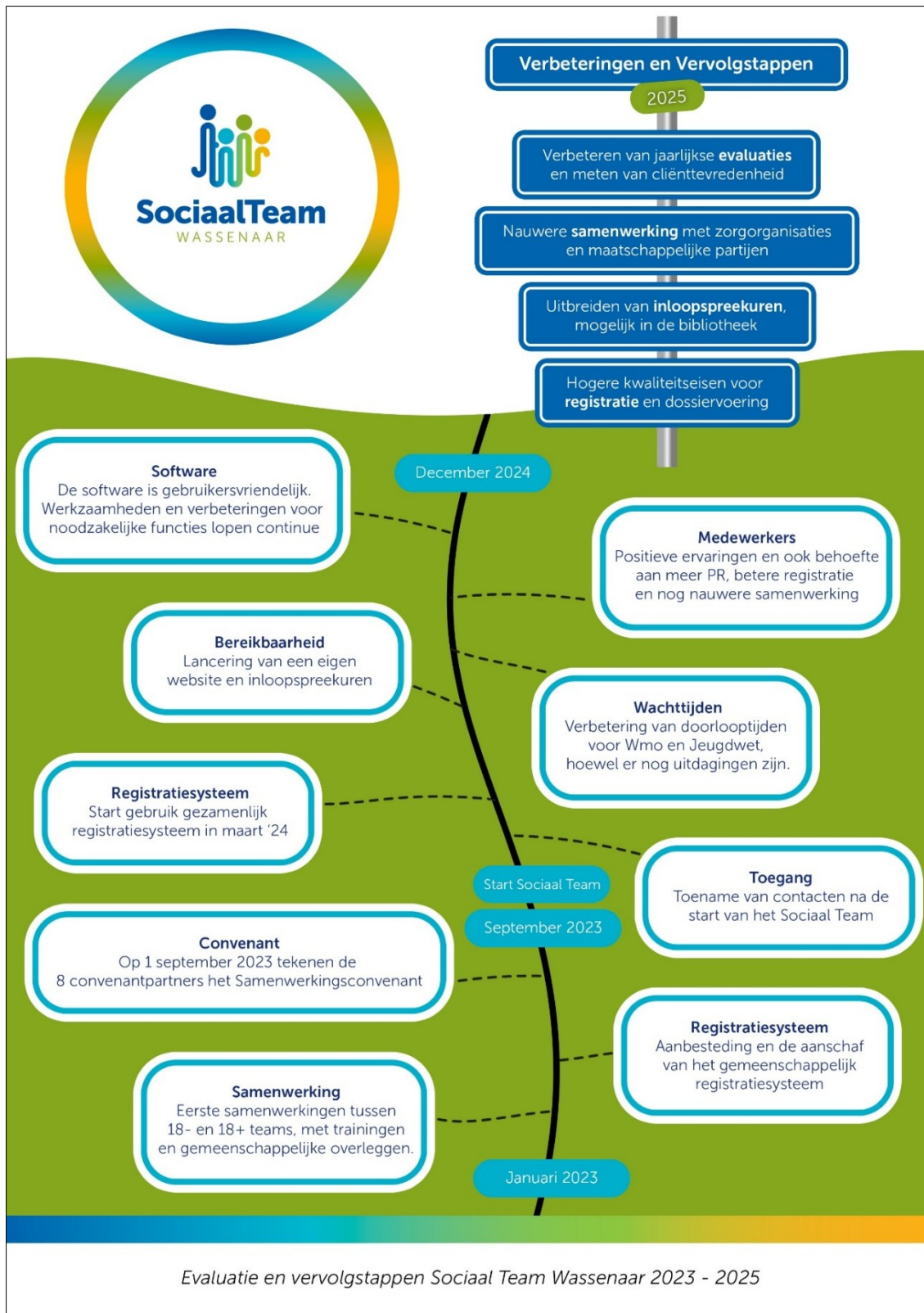
Om meer data gestuurd te kunnen werken worden er hogere kwaliteitseisen voor registratie en dossiervoering gesteld aan de medewerkers. De data wordt zo meer betrouwbaar.

#### 5.4 Inloopsprekuren

Om meer bereikbaarheid en bekendheid te realiseren zal er een uitbreiding van het inloopsprekuur komen, mogelijk in de bibliotheek.

### **6. Samenvattende infographic**

In onderstaande infographic wordt de groei en ontwikkelingen STW 2023-2025 weergegeven



Evaluatie en vervolgstappen Sociaal Team Wassenaar 2023 - 2025

**Tot slot**

Deze raadsinformatiebrief laat zien dat het STW is gestart. Veel zaken zijn oppakt, maar er is ook ruimte voor verbetering. De komende periode gaat het STW zich richten op de aangegeven verbeteracties uit de evaluatie en de zichtbaarheid.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,

drs. K.D. Handstede,  
gemeentesecretaris

drs. L.A. de Lange,  
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.