

**Evaluatie Sociaal Team
Wassenaar 2023-2024**

043.1



SociaalTeam
WASSENAAAR

Mei 2025

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
2 Leeswijzer	2
3 Wijze van evalueren.....	3
3.1 Doelen STW Wassenaar.....	3
3.2 Te bereiken resultaten	3
4 Januari 2023 – september 2023	4
4.1 Aanbesteding en aanschaf registratiesysteem	4
4.2 Eerste samenwerkingen van de 18- en 18+ teams	5
5 Eén jaar Sociaal Team Wassenaar.....	6
5.1 Toegang STW.....	6
5.1.2 Bereikbaarheid.....	7
5.2 Wachttijden en doorlooptijden.....	7
5.3 Software	8
5.4 Bevindingen medewerkers	9
6 Verbeteringen en vervolgstappen	10
6.1 Verbeteringen	10
6.1.1 Verbeteren van de jaarlijkse evaluatie.....	10
6.1.2 Andere verbeteringen.....	10
6.2 Vervolgstappen	11
7 Samenvattende informatie.....	12
Bijlage 1 Overzicht diensten Sociaal Team Wassenaar.....	13
Bijlage 2 Flitspeiling 2024.....	14

Evaluatie Sociaal Team Wassenaar

1. Inleiding

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 passend¹ aanbod.

In dit evaluatierapport leest u over de start en aanloop van de samenwerking van het STW in 2023 en over het eerste volledige jaar waarin de partijen onder het samenwerkingsconvenant met elkaar samenwerken.

2. Leeswijzer

Na de inleiding en deze leeswijzer start dit rapport in paragraaf 3 met de manier waarop verschillende onderwerpen geëvalueerd zijn. Vervolgens komt in paragraaf 4 de periode voor de officiële start van het STW, van januari 2023 tot september 2023, aan bod. Daarin wordt de aanbesteding van het registratiesysteem en opstart van eerste samenwerking beschreven. Paragraaf 5 beschrijft het eerste officiële jaar van het STW, met daarin de resultaten van de 'toegang' van het STW, informatie over de wacht- en doorlooptijden, de ingebruikneming van de software, en een samenvatting van de ervaringen van de medewerkers van het eerste jaar. In paragraaf 6 sluiten we af met conclusies, verbeteringen en vervolgstappen.

Er zijn 2 bijlagen bij dit rapport gevoegd:

Bijlage 1: Overzicht diensten van het Sociaal Team Wassenaar

Bijlage 2: Flitspeiling 2024

¹ 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.

3. Wijze van evalueren

Bij deze evaluatie is uitgegaan van de doelen van het STW en de daaruit voortkomende te bereiken resultaten:

3.1 Doelen STW Wassenaar:

1. Eén eenduidig loket voor informatie, advies, ondersteuning, hulp en zorg voor alle inwoners van Wassenaar van -9 maanden tot 100+.
2. 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.

3.2 Te bereiken resultaten:

1. Inwoners van Wassenaar vinden, bij kleine en grote levensgebeurtenissen, gemakkelijk informatie, advies, ondersteuning, hulp en zorg via één duidelijke toegang: Het STW Wassenaar.
2. Warme doorverwijzing naar andere maatschappelijke partijen en zorgaanbieders voor dat wat het STW niet zelf oppakt. Het STW werkt betrokken samen met deze partijen.
3. Er is een goede samenwerking tussen de convenantpartners onderling en de convenantpartners en de gemeente binnen het STW Wassenaar.

De informatie voor de evaluatie is opgehaald vanuit de (jaar-)verslagen van de convenantpartners, de gemeentelijke administratie en met een uitvraag onder de medewerkers van het STW. In 2023 werd er nog niet gewerkt met een gemeenschappelijk registratiesysteem waar gezamenlijke informatie uit gehaald kan worden. Idealiter wordt er uit het gezamenlijke registratiesysteem (onder andere) informatie gehaald over het soort vragen, de leefgebieden waar de vragen over gesteld worden, de leeftijd van de vragenstellers, hoe vaak er verwezen wordt naar hulp bij partijen buiten het STW, de mate waarin informatie afdoende is en hoe vaak er hulp of ondersteuning door het Sociaal Team wordt ingezet. De convenantpartners van het STW hielden hun registraties tot maart 2024 op verschillende wijze zelf bij. Informatie is daardoor lastig met elkaar te vergelijken; er werd op zeer verschillende manieren geregistreerd. Leeftijdsgroepen werden bijvoorbeeld anders ingedeeld en er waren specifieke aandachtsgebieden en doelgroepen per convenantpartner. Deze indelingen waren vaak afhankelijk van welke opdracht of focus een organisatie heeft.

Ad. 1 In december 2022 is er, door middel van een digitale vragenlijst, bij inwoners gepeild of en hoe zij de juiste hulp en ondersteuning kunnen vinden binnen Wassenaar. Deze vragenlijst is in augustus 2024 herhaald. De conclusies 2024 en infographic van de uitkomsten van 2022 en 2024 vindt u in de bijlage: conclusies flitspeiling 2022 en 2024

Ad. 2 Voor wat betreft het tweede te bereiken resultaat geldt dat de samenwerking stap voor stap beter en steviger is, maar nog niet optimaal. In het eerste jaar van het STW zijn we veel gericht geweest op de interne werkprocessen en samenwerking. Vanaf 2025 wordt meer ingezet op de samenwerking met de (zorg-)organisaties om het STW heen en wordt een evaluatie op dit resultaat ingericht.

Ad. 3 Het derde resultaat laat zich zien in de positieve bevindingen van de medewerkers (zie paragraaf 5.4).). Op ambtelijk en bestuurlijk niveau hebben de convenantpartners via het maandelijks overleg met de betrokken ambtenaren en de bestuurders, directeurs, en (team-)managers een nauwe samenwerking bereikt.

4. Januari 2023 – september 2023

4.1 Aanbesteding en aanschaf registratiesysteem

In 2023 is een aanbesteding gehouden voor het registratiesysteem voor het STW. Het systeem dat werd aangeschaft is PGAx van de leverancier Ranshuijsen. Deze leverancier levert ook aan verschillende partijen (zoals politie) in andere gemeenten een registratiesysteem voor de Zorg en Veiligheidshuizen². In Wassenaar moest in 2023 een Lokale Kamer Zorg- en Veiligheid³, als onderdeel van de systematiek van de Zorg- en Veiligheidshuizen geïmplementeerd worden. De Lokale Kamer Zorg- en Veiligheid werd onderdeel van het STW. De ervaring hiermee pleitte dus voor deze leverancier. Ranshuijsen gaf verder aan dat zij het registratiesysteem voor het STW op maat en naar wens kunnen maken. De leverancier had voor deze dienstverlening nog geen standaardproduct.

In oktober 2023 is gestart met de inrichting van het registratiesysteem, gelijktijdig met de inrichting van de werkprocessen van het STW.

De convenantpartners bleven allen in Q3 en Q4 2023 en deels Q1 2024 in hun eigen systemen registreren, om de reeds lopende vragen en casussen in zicht te houden. In maart 2024 werd het registratiesysteem opgeleverd en startten de medewerkers met het registreren in PGAx.

² [Nederlandse zorg- en veiligheidshuizen.](#)

³ [Lokale Kamer Zorg en Veiligheid | Wassenaar](#)

4.2 Eerste samenwerkingen van de 18- en 18+ teams

Vanuit het voormalig Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) werken de convenantpartijen voor de inwoners jonger dan 18 jaar al langer met elkaar samen. Nieuw is dat er nu, binnen één team, met een gezamenlijk aanmeldoverleg gewerkt wordt en dat de jeugdconsulenten toegevoegd zijn aan het '18- team'. De meeste medewerkers ervaren al snel dat het werken in één team zorgt voor nog meer verbinding en meer kennis van elkaars expertises, zie paragraaf 6.

De medewerkers van de convenantpartijen, die als voornaamste doelgroep de inwoners ouder dan 18 jaar hebben, kwamen elkaar in 2023 voor het eerst tegen als 'collega's' in een samenwerkend team. Teamdagen en bijeenkomsten zorgen ervoor dat de medewerkers ruimte krijgen om elkaar beter te leren kennen. Ook hier wordt al snel de meerwaarde van beter samenwerken gevoeld.

Voor alle medewerkers wordt de training 'Systemisch werken'⁴ ingezet. Het eerste doel hiervan is om breder te leren kijken dan leeftijden, individuen, doelgroepen of een probleem(vraag). Systemisch werken kijkt naar ook naar de omgeving van de hulpvrager en neemt zo, onder andere, de (informele) sociale basis⁵ van de hulpvrager mee. Het resultaat hiervan is dat de medewerkers zich bewust zijn dat het werken in het STW van hen vraagt om over de 'randen' van hun eigen expertise en doelgroep te kijken en verbinding te zoeken met STW collega's met andere expertises, zodat er een breed beeld ontstaat van wat er is en wat er nodig is. We voorkomen hiermee ook dat er te veel of te weinig hulp ingezet wordt. Zo komen we tot 'passend aanbod' voor de hulpvrager.

Het tweede doel van de training is om de teams '18- en 18+' beter en meer kennis van elkaar te laten nemen. Wie zijn mijn collega's en wat zijn hun expertises?

Op het moment dat het STW officieel van start ging in september 2023, hadden de teams inmiddels een goede basis in kennis van elkaar en samenwerken met elkaar (wie is wie en wie doet wat?). Dit versnelde de effectieve start van het STW.

⁴ [Wat is systemisch werken](#)

⁵ Het versterken van de (informele) sociale basis is ook een van de doelen van het Beleidsplan Sociaal Domein, dat in 2024 vastgesteld is.

5. Eén jaar Sociaal Team Wassenaar

5.1 Toegang STW

De medewerker toegang van het STW neemt alle binnenkomende vragen (via e-mail, telefoon, chat en het inloopspreekuur) in behandeling. De medewerker toegang STW geeft voornamelijk informatie en advies. Als de vraag van de inwoner daarmee niet opgelost is, doen de medewerkers van de toegang een 'brede uitvraag' om de context, het sociale netwerk en de 'vraag achter de vraag' in beeld te krijgen. De medewerker toegang verzorgt de aanmeldingen voor het 'aanmeldoverleg' van het STW en/of verwijst door naar ondersteuning of hulp buiten het STW als dat van toepassing is. In het aanmeldoverleg wordt in gezamenlijkheid met alle convenantpartners besloten welke ondersteuning, hulp en/of zorg het beste past bij de vraag van de inwoner en welke medewerker het beste de regiehouder van de casus kan zijn.

Sinds september 2023 is er breed naar inwoners en professionele (maatschappelijke) partijen gecommuniceerd dat er één integrale toegang is voor informatie, advies, ondersteuning, hulp en zorg in het Sociaal domein. Dit heeft direct tot een toename van het aantal contacten gezorgd van 411 contacten in Q2 van 2023, naar 785 contacten in Q3 en 751 contacten in Q4 van 2023. In januari en februari 2024 zijn er volgens deze wijze van registreren 411 contacten geweest.

Per maart 2024 is het STW gaan werken met het gezamenlijk registratiesysteem (PGAx) en zijn de inwonerscontacten met het team anders geregistreerd. Zo bestond een registratie als 'doorverwijzing naar partners, niet zijnde STW' en 'traject voldoende doorlopen' voor maart 2024 niet. In het nieuwe systeem worden niet meer alle e-mails en telefoontjes geregistreerd. De informatie over welke vragen er vooral gesteld worden, en door (bijvoorbeeld) welke leeftijdsgroepen, is belangrijker dan de kale kwantiteit van contacten. De kennis over de soorten vragen levert informatie op om passend beleid en dito opdrachten te kunnen maken. Door deze verschillen zijn de cijfers tot maart 2024 en daarna dan ook onvergelijkbaar met elkaar.

Van maart 2024 tot en met december 2024 zijn er ruim 1280 registraties in het systeem aangemaakt⁶. Het overgrote deel van deze geregistreerde vragen zijn in het STW of, in het geval van informatie en advies, in de 'toegang' van het STW opgepakt. Er is bij bijna 300 vragen (ook) doorverwezen naar (maatschappelijke) partijen of hulp buiten het STW.

⁶ Met een registratie wordt niet altijd persoonlijke informatie van de hulpvrager geregistreerd. Alleen bij vragen die verder behandeld worden in en door het Sociaal Team worden persoonlijke gegevens geregistreerd. Bij het verstrekken van enkel eenvoudig advies en informatie wordt wel leeftijd en het vraaggebied geregistreerd.

5.1.2 Bereikbaarheid

Naast de toegang, die via e-mail, telefoon, chat en fysieke inloop te bereiken is, is er ook ingezet op de vindbaarheid van het STW middels een eigen website. In juli 2024 is de website van het STW 'live' gegaan. <https://www.wassenaar.nl/sociaal-team-wassenaar>

De website is ontworpen als onderdeel van de website van de gemeente, omdat die website al zeer goede bezoekerscijfers kent. Zo gebruiken we de meest makkelijk vindbare en laagdrempelige digitale ingang voor de inwoners. De website is ingericht in samenwerking met de beleidscollega's, de medewerkers STW en een webredacteur die zorgde voor een logische opbouw en eenvoudige en toegankelijke teksten. De website wordt vanaf de lancering in juli 2024 zeer goed bezocht en staat in juli in de top tien van de meest bezochte pagina's van de gemeentelijke website. In de maanden daarna is het bezoek iets teruggelopen, maar staat de pagina nog steeds in de top 20.

Per 4 maart 2024 kent het STW een inloopspreekuur. Bij de start van het inloopspreekuur is hieraan in De Wassenaaarse Krant en via borden langs de weg bekendheid gegeven. Met regelmaat wordt in De Wassenaaarse Krant hier opnieuw aandacht aan gegeven.

Elke maandag van 13.30 tot 15.30 uur op het Gemeentekantoor is er de mogelijkheid voor inwoners om binnen te lopen en een gesprek aan te gaan met een medewerker van het STW die daar aanwezig is. Tot eind 2024 hebben 44 inwoners het inloopspreekuur bezocht.

5.2 Wachttijden en doorlooptijden

We maken een onderscheid tussen de wacht- en doorlooptijden voor de vrij toegankelijke ondersteuning en hulpverlening en voor de Jeugdwet en de Wmo. Voor de Jeugdwet en de Wmo gelden wettelijke termijnen⁷.

5.2.1 Wmo

Voor de Wmo kenden we in de 2023 een gemiddelde doorlooptijd van 12 weken en een gemiddelde van 7,5 weken tot een melding werd opgepakt. Dit voldeed niet aan de wettelijke termijn van 6 weken. De oorzaak hiervan lag bij het hoge aantal aanvragen en op het gebied van de personele inzet. Tot 1 mei 2024 lag de verantwoordelijkheid

⁷ In de Wmo 2015 is geregeld dat de totale procedure van melding tot beschikking 8 weken duurt. Daarbinnen geldt dat op een aanvraag binnen 2 weken beslist moet zijn. Voor het proces daarvoor geldt dus een termijn van 6 weken. In die periode voert de gemeente het gesprek en onderzoekt het de melding verder. Voor de Jeugdwet bepaalt artikel 413, lid1 van de AwB een termijn van maximaal 8 weken.

voor de personele inzet bij de gemeente Voorschoten. Vanaf mei 2024 werd er door manager van de eenheid MO&O, de regisseur uitvoering en het team consultants volop ingezet op behandeling binnen de wettelijke termijnen. In december 2024 werden de wachtlijsten Wmo opgelost en konden we voor de Wmo binnen de wettelijke termijnen beoordelen en beslissen.

5.2.2 Jeugdwet

Voor de Jeugdwet geldt een wettelijke termijn om binnen 8 weken na ontvangst van de aanvraag een beschikking of een mededeling te hebben gegeven. Tijdens het evaluatiemoment voldeed het STW nog niet aan deze wettelijke termijn.

Voor de Jeugdwet spreken we over wachttijd in plaats van een doorlooptijd. De werkafspraken over het afsluiten van een dossier zijn anders dan bij de Wmo. Er zijn zaken waarbij de jeugdconsulent (van de gemeente), ondanks dat er ook inzet is van een zorgaanbieder, een regietaak of een regiedossier aanhoudt. De zaak kan dan niet afgesloten worden, waardoor de jeugdconsulenten lang betrokken blijven bij een dossier. Hierdoor kunnen zij hierdoor alleen nieuwe spoedzaken oppakken. Deze spoed heeft vaak te maken met de veiligheid van het kind.

Andere oorzaken van de lange wachttijd zijn dat (aan-)vragen steeds complexer worden. Ook bij de aanbieders van jeugdhulp zijn (lange) wachtlijsten. Landelijk zijn deze ervaringen ook bekend. Daarnaast is de krapte op de arbeidsmarkt een belemmering om genoeg gekwalificeerde jeugdconsulenten aan te trekken, waardoor de caseloads van de consulenten maximaal gevuld zijn.

In 2023 zijn 73 aanmeldingen jeugdhulp gestart en zijn 27 dossiers afgehandeld (gesloten). 10 dossiers waren nog in behandeling op 31 december 2023.

Tot 1 september 2024 zijn er 101 aanmeldingen jeugdhulp gestart en zijn 18 dossiers afgehandeld. (gesloten). 46 dossier zijn in behandeling, de overige dossiers staan op de wachtlijst.

5.2.3 Vrij toegankelijke ondersteuning en hulpverlening

De maatschappelijk convenantpartners⁸ in het STW verzorgden de vrij toegankelijke ondersteuning en hulpverlening. Zij kenden nauwelijks tot geen wachttijden van januari 2023 tot en met eind 2024. De doorlooptijden van hun dossiers zijn zeer verschillend en hangt sterk af van de vorm van ondersteuning of hulpverlening. Zo kan bij de SMOW wellicht snel de financiële stand van zaken van een inwoners met

⁸ De convenantpartners zijn: St. School Advies Dienst, Gro-up jongerenwerk, Jeugdgezondheidszorg ZHN, St. MEE, St. Kwadraad, SMOW, St. Prodeba.

budgetproblematiek in beeld gebracht worden en kan bijvoorbeeld een opvoedvraag bij de SAD, indien nodig, gaan leiden tot een breed diagnostisch onderzoek⁹.

5.3 Software

Zoals al eerder aangegeven startte het STW in maart 2024 met registreren in het eigen registratiesysteem. Het registratiesysteem is eenvoudig te gebruiken, de medewerkers kunnen goed werken met de software.

De oplevering van het systeem en de samenwerking met de leverancier verliepen moeizaam. De oplevering van (zeer) noodzakelijke en belangrijke functies in het systeem lieten lang op zich wachten, ondanks maandelijkse overleggen met de leverancier en wekelijkse meldingen in het 'ticketsysteem' van de leverancier. Dit leidde tot teleurstellingen bij de medewerkers, die zich vaak geconfronteerd zien met functies in het systeem die (nog) niet goed genoeg werkten. Eind van 2024 volgde hiertoe een evaluatie met de leverancier.

5.4 Bevindingen medewerkers

De ervaringen van de medewerkers van het STW zijn uitgevraagd middels een anonieme vragenlijst, om ervaringen op te halen en daarvan te leren. Samengevat geven de medewerkers de volgende bevindingen aan:

- Zij kunnen elkaar beter en sneller kunnen vinden, ervaren teamgevoel, ervaren meer verbinding, en kunnen sneller en gemakkelijker samenwerken door waardevolle uitwisseling van informatie en adviezen.
- Er is echter ook nog wel een gevoel van werken op eilandjes, ondanks de verbeterde verbinding.
- Juridische, systeemtechnische en organisatorische zaken zijn soms belemmerend.
- De meeste respondenten geven de samenwerking binnen het team 3 tot 4 sterren (uit 5 maximaal).
- Naar elkaar toegroeien vanuit verschillende organisaties kost tijd.

Zij zien de volgende noodzakelijke verbeteringen:

- Er is behoefte aan meer PR en marketing om de zichtbaarheid van het STW te vergroten.
- De medewerkers zien dat in het werken in één pand echt belangrijk is om nog meer effect te hebben als team.
- Het verbeteren van het registratiesysteem (d.w.z. de noodzakelijke functies en toepassingen beschikbaar).

⁹ Voor alle convenantpartners geldt dat zij kortere en langere trajecten kennen. Maar langer dan 10-12 weken duurt ondersteuning of hulp in de regel niet.

- Meer (collectief) aanbod beschikbaar voor de inwoners.
- Versterking van de samenwerking met de maatschappelijke partijen en zorgaanbieders buiten het STW.

Een aantal van deze suggesties wordt verwerkt in het Jaarplan 2025 Sociaal Team Wassenaar en staan beschreven in paragraaf 6.1.2.

6. Verbeteringen en vervolgstappen

6.1 Verbeteringen

6.1.1 Verbeteren van de jaarlijkse evaluatie

In paragraaf 3 zijn de te bereiken resultaten van het STW genoemd. Om te kunnen toetsen of het STW deze resultaten ook bereikte, is in het eerste jaar van het STW gestart met het meten van een aantal indicatoren die inzicht geeft. De resultaten zijn verwerkt in de voorgaande paragrafen. De ervaring van het werken met deze indicatoren heeft inzicht opgeleverd. Op basis hiervan kunnen verbeteringen doorgevoerd worden. Dit is een continu proces.

De volgende verbeteringen worden ingezet om tot meer concrete evaluatiedata te kunnen komen:

- a) Per kalenderjaar smart formuleren van de te bereiken resultaten.
- b) Toevoegen aan de te bereiken resultaten:
 - Maximale wachttijd voor de vrij toegankelijke voorzieningen: 10 werkdagen.
 - Jeugdhulp en Wmo aanvragen worden binnen de wettelijke termijnen behandeld. Dit bereiken we door de inzet van de onderstaande actieve stappen:
 1. Inzet van caseloadmonitoring: In 2024 Wmo is een caseloadberekening voor de Wmo gemaakt. Op basis van de huidige cijfers is de formatie aan Wmo-consulenten voldoende om het aantal Wmo-meldingen per jaar op te pakken. De caseloadberekening voor de Jeugdwet wordt uitgevoerd in 2025.
 2. De gedragswetenschapper brengt prioriteit aan in de wachtlijst voor Jeugdwet.
 3. Anticiperen op periodieke drukte en sturen op voldoende capaciteit tijdens de piekdruktes.
 4. Aantrekken en behouden van voldoende kwalitatieve formatie. Hiertoe is er een jaarplan en opleidingsplan.
 5. Een nieuw cliëntvolgsysteem per 2026
Op 1 januari 2026 is de implementatie van het in maart 2024 gegunde cliëntvolgsysteem afgerond. Het nieuwe systeem zal het werk van de consulenten vergemakkelijken en er komt meer managementinformatie ten bate van sturing van processen beschikbaar.

6. Procesmanagement

Alle processen van Wmo, Jeugdwet en de administratie worden in kaart gebracht door middel van Engage, een tool die gebruikt wordt voor het visualiseren van de interne processen. De inzichten hieruit dragen bij aan het beheersen van de wachttijsten en de caseload.

7. Kwaliteit in control (KiC).

De kwaliteitsmedewerkers Wmo en Jeugdwet krijgen toegang tot KiC en toetsen Wmo- en Jeugdwetdossiers om tot kwaliteitsverbetering te komen.

- c) Cliënttevredenheid uitvragen na het afsluiten van de ondersteuning of hulp via een evaluatieformulier.
- d) Cliënttevredenheid over de dienstverlening binnen de toegang van het STW meten via een onafhankelijk onderzoeksbureau (Ipsos).
- e) Een onafhankelijk onderzoek over de 'vindbaarheid van het STW'. En dit te combineren met het jaarlijks onafhankelijk Wmo-cliënttevredenheidsonderzoek (Ipsos).
- f) Medewerkers-tevredenheidsonderzoek uitvoeren.
- g) De kwaliteit van de registraties en het dossierbeheer in het STW verhogen.

6.1.2 Andere verbeteringen

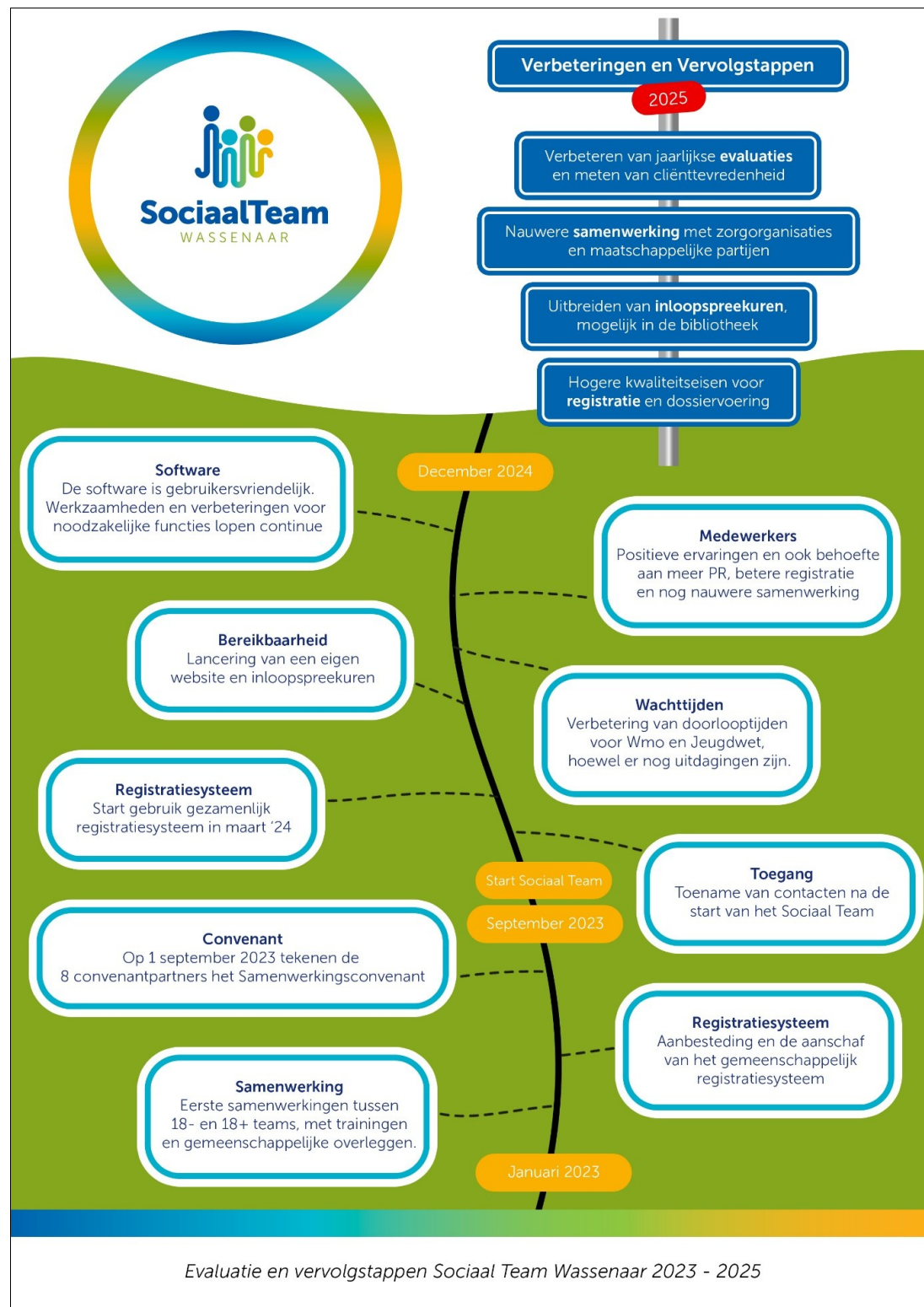
In 2025 zetten we verder in op de volgende verbeteringen:

- a) Het uitbreiden van inloopsprekuren en onderzoeken of het inrichten van een inloopsprekuren in de bibliotheek mogelijk is.
- b) Vanaf 2025 zetten we stevig in op een intensievere samenwerking met de (zorg-) organisaties om het STW heen, zoals het versterken van de samenwerking met de huisartsen en het aansluiten bij bijeenkomsten van maatschappelijke partijen als het SKW.
- c) Hogere kwaliteitseisen stellen aan de juiste registratie en dossiervoering.
- d) Een nieuwe en aparte subsidieregeling voor het STW, om, onder andere, verdere intensieve samenwerking te stimuleren.

6.2 Vervolgstappen

Het Samenwerkingsconvenant STW loopt tot 31 december 2024. Het convenant is reeds geëvalueerd met de bestuurders en managers van de convenantpartners. Het Samenwerkingsconvenant wordt, in overeenstemming met alle partijen, met 2 jaar verlengd tot en met 31 december 2026.

Samenvattende infographic: groei en ontwikkelingen STW 2023-2025



Bijlage 1: Overzicht diensten Sociaal Team Wassenaar

Het Sociaal Team Wassenaar (STW) stelt het belang van de inwoners centraal, samen met de mensen die voor hen belangrijk zijn. Door het sociaal systeem van de inwoner te betrekken zorgen we dat dit de zelfregie van de leden van het huishouden ondersteunt (hetzij door aan te vullen, gepast over te nemen, 'slechts' nabij te zijn, en waar mogelijk te normaliseren). Samen werken we integraal en systemisch aan duurzame oplossingen.

Het STW is er zo lang als nodig en zo kort als mogelijk. Niemand valt tussen wal en schip.

Hieronder vindt u een overzicht van de diensten die via het STW aangeboden worden. We vermelden alleen de aangeboden diensten *binnen* het STW. Zes van de acht convenantpartners van Sociaal Team Wassenaar bieden, buiten het Sociaal Team Wassenaar om, ook andere diensten aan dan in dit overzicht vermeld staan.

Dienst of activiteit binnen het Sociaal Team Wassenaar
Geldzaken & regelgeving
Individuele mantelzorgondersteuning
Welzijn op recept
Individuele advies ouderen
Algemeen Maatschappelijk Werk
School Maatschappelijk Werk
Sociaal raadvrouw
Begeleiding jonge statushouders
Toegang Sociaal Team (informatie, advies, triage, aanmeldingen)
Lichte begeleiding van mensen met een beperking
Onafhankelijk cliëntondersteuners
Opvoedondersteuning
Onderzoek jeugdigen
Psychologische & orthopedagogische begeleiding
Opvoedspreekuur
Intensieve ambulante gezinshulp
Jeugd- en jongerenwerk
Toegang voorzieningen Jeugdwet (Jeugdconsulenten)
Veilig Verder Team
Procesregie
Toegang voorzieningen WMO (WMO consulenten)

Bijlage 2: Flitspeiling 2024

Flitspeiling 2024

In september 2024 hebben we een tweede flitspeiling gehouden onder de inwoners van Wassenaar met als onderwerp: informatie, advies, ondersteuning en hulp in Wassenaar. Een flitspeiling is een vragenlijst over een bepaald onderwerp waarmee we in een korte tijd zoveel mogelijk reacties verzamelen. In 2022 is de eerste flitspeiling gehouden, de infographic daarvan vind u na de infographic van 2024.

Conclusies flitspeiling van 2024

- ❖ De enquête is ingevuld door 259 inwoners van Wassenaar.
- ❖ 42% van de respondenten is boven de 70 jaar, dat heeft invloed op de uitkomsten.
- ❖ Inwoners kunnen zichzelf op veel gebieden zelfstandig redden. Mentaal fit blijven en geldzaken regelen lukt het overgrote deel zelfstandig.
- ❖ Toch maakt 48% wel eens gebruik van professionele hulp en zorg.
- ❖ 55% van de respondenten is niet bekend met Sociaal Team Wassenaar. Let wel: een deel van deze respondenten is niet op zoek naar professionele hulp en is daarom wellicht niet bekend met het Sociaal Team. Desondanks is hier nog winst te behalen komend jaar.
- ❖ We hebben gevraagd wat de respondenten missen in het aanbod van zorg en ondersteuning in Wassenaar. Veel genoemde antwoorden zijn: sociaal contact, huishoudelijke hulp en psychische hulp.
- ❖ 63% van de respondenten gaat eerste instantie naar de huisarts als zij op zoek zijn naar professionele hulp en zorg. Slechts 15% neemt direct contact op met het Sociaal Team.
- ❖ Ten opzichte van de flitspeiling van 2022 vinden mensen het nu wel makkelijker 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%.

Hoe nu verder?

Naar aanleiding van de resultaten van de flitspeiling gaat het Sociaal Team Wassenaar zich komend jaar richten op het vergroten van de bekendheid onder inwoners van Wassenaar. Bijvoorbeeld met een extra spreekuur op een goed bezochte locatie zoals de bibliotheek. Ook versterken we de samenwerking met maatschappelijke organisaties door bijeenkomsten te organiseren, voorlichting te geven en een nieuwsbrief te versturen.

In december 2024 is het systeem ZorgDomein geïmplementeerd. Via dit systeem kunnen de huisartsen in Wassenaar hun patiënten digitaal, snel, veilig en foutloos, naar ons doorverwijzen. Door met ZorgDomein te gaan werken ontlasten we de huisartsen en vergroten we de bekendheid van het STW.



Hulp en ondersteuning Gemeente Wassenaar

Flitspeiling 2024



Zelfredzaamheid

Lukt het u om zelfstandig..?

	Ja	Redelijk	Nee	Niet van toepassing
Uw geldzaken te regelen	70%	18%	8%	4%
Mentaal fit te blijven	60%	31%	10%	0%
Werk te vinden /behouden	54%	5%	7%	34%
Fysiek fit te blijven	53%	37%	10%	0%
Op te voeden	41%	13%	0%	46%
Mantelzorg te verlenen	20%	18%	6%	57%

Wat zou u kunnen helpen om uzelf nog beter te kunnen redden in het dagelijks leven?

aantal keer genoemd

17x



Hulp bij huishouding

8x



Financiële hulp

6x



Verbeteren woonsituatie

Sociaal Team

Bent u bekend met Sociaal Team Wassenaar?



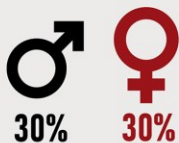
Ja Weleens van gehoord Nee

Van welke contactmogelijkheden met Sociaal Team Wassenaar bent u op de hoogte?



Kenmerken van deelnemers

259 deelnemers



30% 30%

Postcode

2241 35%
2242 38%
2243 16%
2244 6%
2245 5%



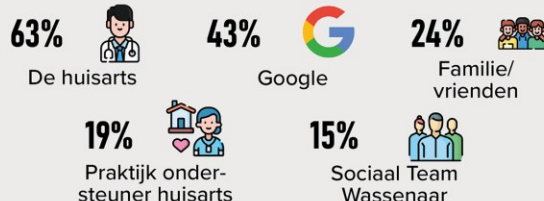
Professionele hulp

48% van de deelnemers maakt weleens gebruik van professionele hulp en zorg

Hoe vaak maakt u gebruik van ... voor professionele hulp?

	(Heel) vaak	Soms	Zelden	Nooit
Google	31%	33%	16%	21%
Familie of vrienden	16%	38%	26%	20%
De huisarts	12%	50%	26%	12%
Sociaal Team Wassenaar	4%	15%	10%	71%
Een andere organisatie	4%	5%	10%	81%

Mocht u zoeken naar professionele hulp of zorg in Wassenaar, waar zou u dan zoeken?



Toegankelijkheid

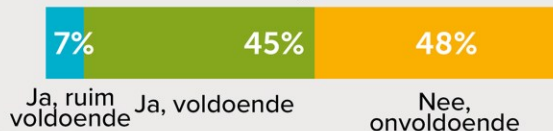
Hoe makkelijk is het om in Wassenaar de juiste hulp of ondersteuning te vinden?



Hoe vaak werd u doorverwezen voor de hulp of ondersteuning die u gebruikt?



Is er voldoende aanbod aan hulp en ondersteuning in Wassenaar?



Hulp en ondersteuning gemeente Wassenaar

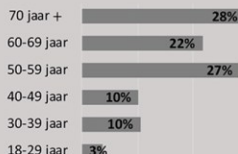
Flitspeiling 2022

Achtergrondkenmerken

276
respondenten

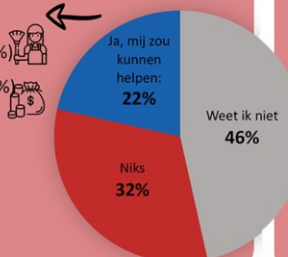


70% 30%



Wat zou u kunnen helpen om uzelf beter te redden?

1. Huishoudelijke hulp (25%)
2. Financiële middelen (17%)
3. Toegankelijkheid met de auto (10%)



Zelfredzaamheid

Men heeft het minst problemen met:

1. Nederlandse taal beheersen (86%)
2. Wassen, aankleden etc. (82%)
3. Gebruik van digitale middelen (70%)

Men heeft af en toe problemen met:

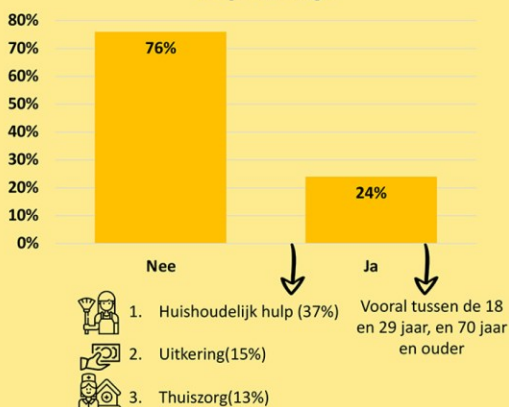
1. Lichamelijke gezondheid (42%)
2. Mentale gezondheid (39%)
3. Administratie en financiën (31%)

Men heeft vaak problemen met:

1. Lichamelijke gezondheid (20%)
2. Lopen, zitten en staan (15%)
3. Overige huishoudelijke taken (13%)

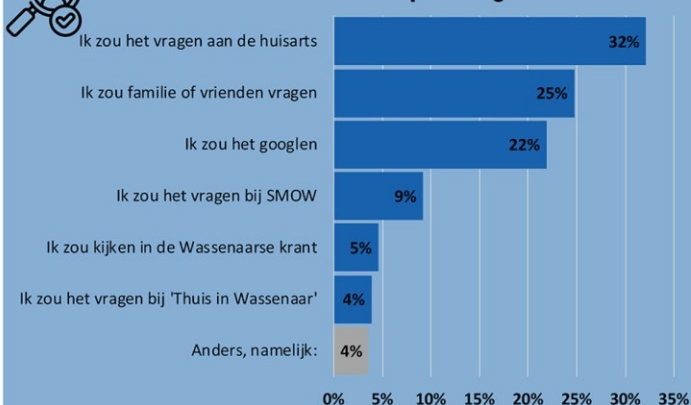
Gebruik van zorg

Maakt u wel eens gebruik van professionele hulp of zorg?

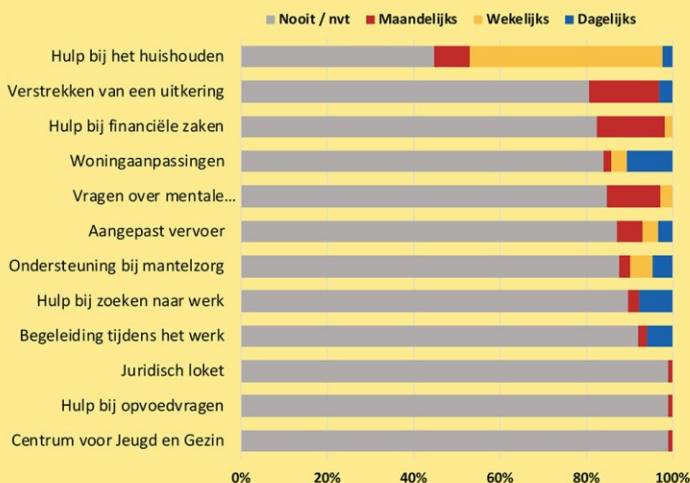


Zorg in Wassenaar

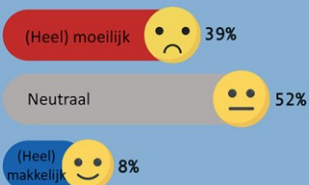
Waar zou u zoeken voor hulp of zorg in Wassenaar?



Van welk soort professionele hulp of zorg maakt u wel eens gebruik en hoe vaak?



Hoe is het om de juiste hulp te vinden in Wassenaar?



Hoe vaak werd u doorverwezen voor de hulp die u gebruikt?



Is er voldoende aanbod aan hulp en ondersteuning in Wassenaar?

