

Gemeente  Wassenaar

Rapport jaarevaluatie
Sociaal Team Wassenaar
2025



SociaalTeam
WASSENAAR

Mei 2026

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|----|
| Inleiding | 3 |
| Leeswijzer | 3 |
| 1. Wijze van evalueren | 4 |
| 1.1 Maximaal 10 wachtdagen voor vrij toegankelijke voorzieningen..... | 5 |
| 1.2 Wettelijke termijnen Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet..... | 5 |
| 1.3 Tevredenheid | 7 |
| 1.5 Informatie en advies | 10 |
| 2. Ontwikkelingen en ambities 2026 | 11 |
| 2.1 Jaarplan Sociaal Team Wassenaar | 11 |
| 2.2 Andere ontwikkelingen en ambities | 11 |
| Bijlage 1: Overzicht diensten STW | 13 |
| Bijlage 2: Visualisatie jaarplan STW 2025..... | 14 |
| Bijlage 3: Realisatie Jaarplan STW 2025..... | 14 |
| Bijlage 4: Diagram halfjaarcijfers 2025 | 19 |
| Bijlage 6: Visualisatie jaarplan STW 2026..... | 24 |
| Bijlage 7: Tevredenheid Sociaal Team Wassenaar | 25 |

Jaarevaluatie Sociaal Team Wassenaar 2025

Inleiding

Het doel van het Sociaal Team Wassenaar (STW) is een goede integrale dienstverlening en een eenduidige toegang tot het Sociaal Domein met passend¹ aanbod voor de inwoners van Wassenaar. Het STW helpt inwoners bij het vinden van de weg en biedt informatie, advies en de juiste ondersteuning, hulp en zorg bij meer of minder ingrijpende gebeurtenissen in het leven.

Het STW is een samenwerkingsverband van de gemeente Wassenaar met 7 maatschappelijk partners². De samenwerking is vastgelegd in het Samenwerkingsconvenant Sociaal Team Wassenaar 2025 -2027. In dit evaluatierapport leest u de resultaten van deze samenwerking in het jaar 2025, het 2^{de} volledige werkingsjaar van het STW.

Het STW speelt een belangrijke rol in de uitvoering van het Beleidsplan Sociaal Domein 2024. Daarmee draagt het team ook bij aan de realisatie van de onderliggende beleidsnota's die binnen deze beleidskaders zijn vastgesteld, waaronder de beleidsnota Ouderenbeleid 2025 en de Nota Lokaal Jeugdbeleid gemeente Wassenaar 2025.

Leeswijzer

Na de inleiding en deze leeswijzer beschrijft dit rapport in hoofdstuk 3 de resultaten van de verbeterpunten voor de jaarlijkse evaluatie zoals deze in paragraaf 6.1.1 en 6.1.2 van de Aangepaste Evaluatie Sociaal Team Wassenaar 2023-2024³ benoemd zijn. De evaluatiepunten zijn door middel van een infographic gerangschikt in 4 categorieën om de leesbaarheid te bevorderen. Per categorie worden de behaalde resultaten beschreven. Afsluitend worden in hoofdstuk 4 de ontwikkelingen en ambities voor 2026 beschreven.

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.

² De convenantpartners zijn: St. Kanslokaal, Gro-up jongerenwerk, Jeugdgezondheidszorg ZHN, St. MEE, St. Kwadraad, SMOW, Prodeba B.V.

³³ [Document wassenaar - 043 Bijlage 1. Aangepaste Evaluatie Sociaal Team Wassenaar 2023-2024 - iBabs Publieksporaal](#)

1. Wijze van evalueren

In de jaarevaluatie Sociaal Team Wassenaar 2023-2024 wordt een aantal verbeterpunten genoemd om beter te kunnen monitoren of de voor het STW vastgestelde doelen⁴ worden bereikt. Deze verbeterpunten zijn nu de basis voor de evaluatie 2025 en zijn in onderstaande figuur op logische wijze ingedeeld en gerangschikt.



1. Maximaal 10 werkdagen voor vrij toegankelijke voorzieningen

- Inwoners wachten niet langer dan 10 dagen voordat zij vrij toegankelijke hulp of ondersteuning ontvangen.

2. Wettelijke termijnen Wmo en Jeugdwet

- Inzet caseloadmonitoring
- Wachtlijst prioritering
- Anticiperen periodieke drukte
- Kwalitatieve formatie
- Nieuw clientvolgsysteem
- Procesmanagement
- Kwaliteit in control



3. Tevredenheid

- Clienttevredenheid ondersteunings- of hulptraject
- Clienttevredenheid Wmo & vindbaarheid STW
- Clienttevredenheid Jeugdwet
- Clienttevredenheid dienstverlening toeganf STW
- Medewerkerstevredenheid

4. Kwaliteit, zichtbaarheid, samenwerking

- Juiste registratie en dossiervoering
- Subsidieregeling Sociaal Team Wassenaar
- Uitreiden inlooptrajecten en bijeenkomsten
- Samenwerking huisartsen en scholen



⁴ 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.

1.1 Maximaal 10 wachtdagen voor vrij toegankelijke voorzieningen



- a) Inwoners wachten niet langer dan 10 dagen voordat zij vrij toegankelijke hulp of ondersteuning ontvangen.

Geen van de maatschappelijke partners in het STW heeft in 2025 gewerkt met wachtlijsten waarbij inwoners langer dan 10 dagen hebben moeten wachten op een start van hun hulp- of ondersteuningstraject, omdat zij voldoende capaciteit tot hun beschikking hadden. Wel is een tendens zichtbaar waarbij de budgetten voor de subsidiering van de partijen afnemen ten opzichte van de tariefstijgingen van de partijen. De tariefstijgingen worden veroorzaakt door de inflatie en daarmee stijgende CAO-lonen. Daarmee is de kans dat er in 2026 wel moet worden gewerkt met meer dan 10 wachtdagen waarschijnlijker dan in 2025.



1.2 Wettelijke termijnen Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet

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 termijnen⁵. Onderstaande interventies zijn in 2025 ingezet om casussen binnen de wettelijke termijnen van beide wetten in behandeling te nemen.

- a) Inzet caseloadmonitoring Jeugdwet en Wmo

De caseloadberekening voor team Jeugdwet is medio 2025 ingevoerd en geeft inzicht in de verhouding tussen caseload en contracturen per consulent. In de praktijk blijkt de berekening nog niet volledig representatief. Dit komt door het inwerken van nieuwe consulenten, soms in combinatie met periodes met meerdere crisissituaties die extra inzet en regie vroegen.

In 2025 is de caseloadberekening voor team Wmo herzien op basis van onderzoek naar regietijd en meldingen. Het aantal meldingen blijft stabiel, maar de complexiteit van de aanvragen neemt toe. Personele uitval leidde in 2025 tot een wachtlijst, waarna nieuwe medewerkers en tijdelijke inhuur zijn ingezet.

- b) Wachtlijst prioritering

⁵ 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.

Binnen de wachtlijst Jeugdwet hebben de meer complexe en gevoelige casussen prioriteit. Deze vragen echter vaak om langdurige betrokkenheid en intensieve regie, wat de druk op de caseload vergroot. Om jeugdigen bij nieuwe aanvragen en lopende regiezaken goed te blijven ondersteunen en de kwaliteit van het werk te waarborgen, is extra capaciteit nodig.

De gedragswetenschapper en kwaliteitsadviseur Jeugdwet beoordelen casussen op complexiteit en gevoeligheid en ondersteunen de consulenten bij hun caseloadbeheer.

Ook bij de wachtlijst Wmo wordt gekeken naar de complexiteit van de casussen en op welke manier deze in de prioritering gewogen moeten worden.

c) Anticiperen periodieke drukte

Voor casussen op het gebied van de Jeugdwet zijn piekperiodes lastig te voorspellen, onder meer doordat crisissituaties zich onverwacht kunnen aandienen. De ingevoerde vaste evaluatiemomenten van casussen na 3, 6, 9 en 12 maanden dragen bij aan de tijdige signalering, verlenging of aanpassing van ondersteuning.

Voor casussen op het gebied van de Wmo zijn piekperiodes te voorspellen bij gelijktijdig aflopende indicaties, of in periodes met minder beschikbare capaciteit, zoals in de zomer. Het voorkomen van 'piekwerk' kan qua capaciteit alleen als er geen wachtlijst is.

d) Kwalitatieve formatie

In het afgelopen jaar is geïnvesteerd in kennisontwikkeling binnen de teams Jeugdwet en Wmo. Er waren bijeenkomsten over 3 thema's: de interne controle, de SVB en over fraudegevoeligheid.

Daarnaast heeft team Jeugdwet samen met de gemeente Rijswijk een ARIJ-training gevolgd.

Binnen het Wmo-team zijn twee nieuwe consulenten gestart. Eén van hen heeft bij indiensttreding de (inmiddels afgeronde) thuisopleiding Wmo gevolgd en de andere is gestart met een klassikale opleiding. Voor medewerkers die al langer in dienst zijn, wordt verkend hoe zij zich verder kunnen ontwikkelen richting een seniorrol.

e) Nieuw clientvolgsysteem voor Jeugdwet en Wmo

Het nieuwe systeem Wister functioneert goed en biedt betere mogelijkheden om sturingsinformatie inzichtelijk te maken. Daarbij is het belangrijk dat er uniform wordt gewerkt en geregistreerd volgens de afgesproken werkwijze. De kwaliteitsadviseurs bewaken dit en monitoren de gegevens structureel.

f) Procesmanagement

In 2025 is een aantal processen in Engage verwerkt. In de praktijk blijkt dat de registratie van processen in Engage meer bijdraagt aan een goede instructie en eenduidigheid van de werkprocessen, dan aan het beheersen van wachtlijsten en de caseloads. In 2026 zullen nog meer processen in Engage verwerkt worden.

g) Kwaliteit in control (KiC)

In plaats van KiC zal het nieuwe systeem Wister gaan faciliteren in het steekproefgewijs toetsen de kwaliteit van de dienstverlening van de teams Jeugdwet en Wmo.



1.3 Tevredenheid

a) Cliënttevredenheid ondersteunings- of hulptraject

Een ondersteunings- of hulptraject van het STW wordt afgesloten met een brief. In deze brief staat ook het verzoek om een evaluatieformulier in te vullen. Het formulier 18 keer ingevuld in 2025. Er zijn ruim 600 hulp en ondersteuningstrajecten geboden. Aangezien het aantal reacties op het verzoek het evaluatieformulier in te vullen zo laag is, zijn de reacties niet als representatief voor de gehele groep. In 2026 verbeteren we het meten van de cliënttevredenheid door de wijze waarop cliënten hun mening kunnen geven sterk te vereenvoudigen en op meerdere manieren en momenten aan te bieden, zoals door het scannen van een QR-code direct na het laatste gesprek met de hulpverlener.

b) Cliënttevredenheid Wmo & vindbaarheid STW

In de jaarevaluatie Sociaal Team Wassenaar 2023-2024 wordt een aantal verbeterpunten genoemd om beter te kunnen monitoren of de voor het STW vastgestelde doelen⁶ worden bereikt. Deze verbeterpunten zijn nu de basis voor de evaluatie 2025 en zijn in onderstaande figuur op logische wijze ingedeeld en gerangschikt.

Cliënttevredenheid Wmo

Het cliënttevredenheidsonderzoek Wmo over 2025 moet nog plaatsvinden. De uitkomsten van dit onderzoek zullen na het zomerreces 2026 met de gemeenteraad gedeeld worden.

Vindbaarheid STW

Ipsos I&O onderzocht de ervaringen van inwoners met het STW. In 2025 weten 1440 inwoners de toegang van het STW te vinden. 189 inwoners namen deel aan het onderzoek, dat is een respons van 22%. Hieronder een beschrijving van de belangrijkste bevindingen:

- i. Al veel van de respondenten weet de toegang al goed te vinden: 67% geeft aan te weten waar zij met hun hulpvraag terecht konden; één derde van de inwoners is onzeker of vindt het niet duidelijk.
- ii. De toegankelijkheid van het STW is goed: 91% vindt het makkelijk om contact op te nemen.

⁶

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.

- iii. Inwoners met complexere hulpvragen ervaren meer onduidelijkheid: bij inwoners met een hulp- of zorgtraject antwoordt 33% neutraal op de vraag of duidelijk was waar zij moesten zijn, tegenover 15% bij inwoners die alleen informatie of advies kregen.
- iv. De rol van het STW is voor velen, maar nog niet voor iedereen helder:
 - 71% weet met welke vragen zij bij het STW terecht kunnen.
 - 66% weet wat het STW doet.
 - 14% vindt dit expliciet niet duidelijk.
- v. Het verbeterpotentieel ligt vooral in meer duidelijkheid vooraf: helderdere communicatie over de toegang en de rol van het STW kan onzekerheid verminderen, met name bij inwoners die meerdere stappen of een vervolgtraject doorlopen.

c) Cliënttevredenheid Jeugdwet

Tot op heden wordt er nog geen cliënttevredenheidsonderzoek voor de Jeugdwet uitgevoerd. Onderzocht wordt of het mogelijk is om één doorlopend cliënttevredenheidsonderzoek in te richten voor zowel Jeugdwet, Wmo als het STW per 2027.

d) Cliënttevredenheid dienstverlening toegang STW

- i. De bejegening door medewerkers wordt zeer positief beoordeeld: ruim 9 op de 10 inwoners voelen zich vriendelijk behandeld en gehoord.
- ii. Het STW krijgt een gemiddeld rapportcijfer van 7,8 voor het eerste contact; 68% geeft een 8 of hoger, 12% een onvoldoende.
- iii. Aandachtspunten bij de cliënttevredenheid dienstverlening toegang STW zijn dat inwoners met een vervolgtraject (aanmelding/hulp) minder tevreden zijn dan inwoners die alleen informatie of advies kregen. Voor hen was het niet altijd duidelijk wat zij wanneer kunnen verwachten van het STW.
- iv. De belangrijkste verbeterpunten zijn communicatie en terugkoppeling: het uitblijven van reacties, lange wachttijden en onduidelijkheid over vervolgstappen en termijnen. De onduidelijkheid over wachttijden en termijnen gaat vooral over de wachttijden voor aanvragen voor de Wmo en de Jeugdwet. De toegang STW heeft geen beschikking over de informatie over wachttijden en termijnen voor specifieke casussen. Daarnaast is de personele bezetting van de toegang de afgelopen jaren niet stabiel geweest. Wisselingen in personeel kunnen ook oorzaak zijn geweest van minder goede en duidelijke informatievoorziening en verwachtingsmanagement.

We voorzien een verbetering hierin omdat de bedrijfsvoering van de toegang ingericht gaat worden met meer expertise voor de Wmo en Jeugdwet. Hiermee kan er duidelijker gecommuniceerd worden over wat de inwoner kan verwachten van de dienstverlening van het STW.

e) Medewerkerstevredenheid

Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek blijkt dat het STW duidelijke stappen zet in zijn ontwikkeling. Medewerkers ervaren ook in dit 2^{de} levensjaar van het STW een verbeterde samenwerking, toenemende zichtbaarheid en meer structuur. Steeds meer inwoners en externe partners weten het team te vinden, wat leidt tot meer aanmeldingen en kortere lijnen met, onder andere, de huisartsen.

Binnen het team is de samenwerking versterkt door betere onderlinge afstemming, meer expertise-uitwisseling en structurele casusbesprekingen. Dit draagt bij aan efficiëntere werkprocessen, meer professioneel vertrouwen en betere cliëntresultaten. Cliënten worden sneller en gericht geholpen en zijn na afloop van trajecten vaker zelfredzaam.

Tegelijkertijd geven medewerkers aan dat er behoefte blijft aan duidelijkere kaders, beleid en een heldere visie. Het team mist soms duidelijke hoogtepunten, zoals het benoemen en vieren van gehaalde doelen. Verdere verdieping van samenwerking en meer aandacht voor strategische koers en gezamenlijke visie worden gezien als belangrijke vervolgstappen. Over het geheel genomen zijn medewerkers positief over de ingezette ontwikkeling van het STW. Het gemiddelde rapportcijfer dat de medewerkers voor het STW geven is een 7.

1.4 Kwaliteit, zichtbaarheid, samenwerking



a) Juiste registratie en dossiervoering

In 2025 is gerichte aandacht gegeven aan het verbeteren van de registratie in PGAX⁷ en dossiervoering. Zo werken we continu aan het verbeteren van de inzichten van de effectiviteit van de dienstverlening.

b) Subsidieregeling Sociaal Team Wassenaar

Naar aanleiding van het nieuwe subsidiebeleid gemeente Wassenaar 2025 is de subsidieregeling Sociaal Team Wassenaar ingericht en vastgesteld. Met deze regeling is de financiering van de diensten binnen het STW eenduidiger en transparanter. Daarnaast borgen we dat de dienstverlening van het STW goed blijft aansluiten bij de doelen van het

⁷ PGAX is het gezamenlijke registratiesysteem voor de maatschappelijke partijen van het STW. De consulenten Wmo en Jeugdwet registreren in Wizter, een aparte applicatie.

Beleidsplan Sociaal Domein Wassenaar 2024 en de daaruit voortgekomen beleidsnota's. In de nieuwe regelingen dienen de subsidieaanvragers de te bereiken doelen SMART te formuleren. In het najaar van 2025 is de nieuwe regeling geëvalueerd en zijn er aanpassingen gemaakt voor de subsidieregling Sociaal Team Wassenaar 2026. Het werken met de nieuwe regeling heeft opgeleverd dat de convenantpartners voor 2027 een gezamenlijk jaarplan zullen indienen bij de subsidieaanvraag.

c) Uitbreiden inloopspreekuur en bijeenkomsten

Per september 2025 is er een inloopspreekuur bij gekomen. Naast het inloopspreekuur op maandagmiddag van 13.30 tot 15.30 uur op het gemeentekantoor, is er nu ook een mogelijkheid om op vrijdagochtend langs te gaan. Het STW houdt dan een inloopspreekuur in de bibliotheek van 10.30 tot 12.30 uur.

De medewerkers van het STW zijn verder in 2025 regelmatig naar de bijeenkomsten van het Sociaal Kontakt Wassenaar, Samen 22 en andere bijeenkomsten geweest om de bekendheid van het STW te vergroten en om zelf nieuwe contacten en kennis op te doen.

In november 2025 heeft het STW een brede bijeenkomst georganiseerd over verborgen armoede. Hiervoor zijn maatschappelijke organisaties voor uitgenodigd, maar ook scholen, sportverenigingen, raads- en commissieleden, en huisartsen. In totaal waren er 102 aanmeldingen.

d) Samenwerking huisartsen en scholen

Sinds januari 2025 is het voor huisartsen en de POH-ggz mogelijk om via ZorgDomein een verwijzing te doen naar het STW. Dit verloopt goed in de zin dat het aantal verwijzingen per maand gestaag stijgt. Het gemiddeld aantal verwijzingen per maand stond op 7 aan het eind van 2025. In 2026 zetten we hier verder op door.

1.5 Informatie en advies

In de verbeterpunten voor de jaarevaluatie is de belangrijke functie van het verstrekken van informatie en advies (nog) niet opgenomen. Omdat dit wel een cruciale functie is van het STW bij het goed informeren van inwoners en het voorkomen van (zwaardere) ondersteuning, hulp en zorg, geven we in deze jaarevaluatie ook aandacht aan deze belangrijke dienst.

Het Sociaal Team Wassenaar speelt een belangrijke rol in preventie door inwoners tijdig te voorzien van informatie, advies en lichte ondersteuning. Een aanzienlijk deel van de inwoners benadert het STW met vragen waarbij nog geen sprake is van complexe problematiek. Door deze vragen vroegtijdig op te pakken en passende informatie en advies te bieden, kan zwaardere en langdurigere ondersteuning in veel gevallen worden voorkomen. De laagdrempelige toegankelijkheid van het STW draagt hier in

belangrijke mate aan bij: inwoners weten het team steeds beter te vinden en ervaren het contact als toegankelijk. Tegelijkertijd blijkt dat juist bij complexere hulpvragen behoefte bestaat aan duidelijkere communicatie over het vervolgproces. Verdere versterking van de informatie- en adviesfunctie, evenals heldere communicatie over rol en mogelijkheden van het STW, is daarom van belang om de preventieve werking van het sociaal team optimaal te benutten.

In 2025 had het STW ruim 1400 contacten met inwoners via het 'team toegang'. Bij meer dan de helft van de contacten bleek de informatie, advies of lichte ondersteuning voldoende te zijn om de vragen van de inwoners te beantwoorden en was er geen verdere ondersteuning, hulp of zorg van het STW noodzakelijk.

2. Ontwikkelingen en ambities 2026

Ook voor 2026 heeft het STW weer ambities om te versterken en te verbeteren. Hieronder een korte opsomming.

2.1 Jaarplan Sociaal Team Wassenaar

Onderstaande prioriteiten zijn in het jaarplan van het STW opgenomen. Dit jaarplan wordt elk jaar samen met de uitvoering, de regisseur uitvoering en de accounthouder STW opgesteld.

Het beleid van de gemeente en de ervaringen uit de praktijk liggen gezamenlijk aan de basis van dit jaarplan. In bijlage 4 leest u de doelen bij de prioriteiten.

- a) Zichtbaarheid & bekendheid.
- b) Verbeteren en door ontwikkelen van team Toegang.
- c) Uniform waar het kan – maatwerk waar nodig.
- d) Samenwerking binnen het STW.

2.2 Andere ontwikkelingen en ambities

- a) De aandachtspunten uit de evaluatie van het Sociaal Team Wassenaar 2023–2024 worden meegenomen als terugkerende thema's in de komende jaarevaluaties, aangevuld met het onderwerp 'informatie en advies'.
- b) De maatschappelijk partners van het STW dienen hun subsidieaanvragen voor 2027 in op basis van een gezamenlijk jaarplan.
- c) Het STW sluit aan bij het wijksamenwerkingsverband eerstelijnszorg in Wassenaar, met het oog op verdere samenwerking.
- d) De inrichting van de toegang van het STW wordt geoptimaliseerd ter ondersteuning van de dienstverlening.
- e) Het STW blijft aansluiten bij relevante landelijke en regionale ontwikkelingen, waaronder het Convenant Stevige Lokale Teams en de werkpakketten Stevige Lokale Teams van de VNG.
- f) Het STW ontwikkelt zich in het kader van de Stevige Lokale Aanpak Jeugd.

- g) Het Samenwerkingsconvenant Sociaal Team Wassenaar 2025–2027 wordt geëvalueerd en waar passend geactualiseerd voor een volgende periode.

Bijlage 1: Overzicht diensten STW

Het 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 STW bieden, buiten het STW om, ook andere diensten aan dan in dit overzicht vermeld staan.

| Dienst of activiteit binnen het Sociaal Team Wassenaar op alfabetische volgorde |
|---|
| Algemeen Maatschappelijk Werk |
| Geldzaken & regelgeving |
| Individueel advies ouderen |
| Individuele mantelzorgondersteuning |
| Intensieve ambulante gezinshulp |
| Jeugd- en jongerenwerk |
| Lichte begeleiding voor mensen met een beperking (bijv. LVB, NAH en autisme) |
| Onafhankelijk cliëntondersteuning |
| Onderzoek jeugdigen |
| Opvoedondersteuning |
| Opvoedspreekuur |
| Procesregie |
| Psychologische & orthopedagogische begeleiding |
| School Maatschappelijk Werk |
| Sociaal raadsliedenwerk |
| Toegang Sociaal Team (informatie, advies, triage, aanmeldingen) |
| Toegang voorzieningen Jeugdwet (Jeugdconsulenten) |
| Toegang voorzieningen Wmo (Wmo-consulenten) |
| Veilig Verder Team |
| Welzijn op recept |

Sociaal Team Wassenaar

Jaarplan 2025



Geprioriteerde ambities 2025



Speerpunten

Collectiveren – **samenwerking** tussen Sociaal Team partners versterken en doorlopend collectief aanbod vanuit het Sociaal Team voor de inwoners bieden.

Doorontwikkelen Sociaal Team intern en extern

Bekendheid van Sociaal Team vergroten

Positionering

Uitgangspunt is dat het vertrouwen in het Sociaal Team onder inwoners en netwerkpartners toeneemt.

Dit en meer pakken we op:

- ✓ Samenwerkingspartners Sociaal Team in kaart brengen
- ✓ Werkbezoeken samenwerkingspartners
- ✓ Sociaal Team presentaties geven
- ✓ Jaarlijkse netwerkbijeenkomst
- ✓ Sociaal Team Nieuwsbrief
- ✓ PR in Sociaal Team Huisstijl
- ✓ Activiteitenkalender
- ✓ Inloopspreekuur uitbreiden
- ✓ Verbinding huisartsen versterken

Participatie

De inwoner staat centraal. Onderstaande acties dragen bij om dit te bereiken.

Dit en meer pakken we op:

- ✓ Behoeftes inwoner inventariseren
- ✓ Clientbelevingsonderzoek
- ✓ Uitkomsten clientbelevingsonderzoek
- ✓ Clienttevredenheid Toegang

Personeel

Sluit aan op het speerpunt 'Door ontwikkelen Sociaal Team intern en extern'.

Dit en meer pakken we op:

- ✓ Teambuilding
- ✓ Nieuwjaar-kerst borrel
- ✓ Structurele werkoverleggen
- ✓ Teambijeenkomsten 18- en 18+
- ✓ Medewerkers tevredenheidsonderzoek
- ✓ Coördinerende rol 18-, 18+ en Toegang Sociaal Team

Professionalisering

Sluit aan op het speerpunt 'Door ontwikkelen Sociaal Team intern en extern'.

Dit en meer pakken we op:

- ✓ Handboek Sociaal Team
- ✓ Intervisie
- ✓ Casuïstiekbespreking
- ✓ Werkinstructie en procesbeschrijving
- ✓ Caseloadbespreking
- ✓ Aanspreekpunt Sociaal Team
- ✓ Zorgdomein
- ✓ 0-100 teamvergadering
- ✓ Verbinding versterken Sociaal Team en WMO- en Jeugdconsulenten
- ✓ Collectiveren

Productie

Sluit aan op het speerpunt 'Door ontwikkelen Sociaal Team intern en extern' en 'collectiveren'.

Dit en meer pakken we op:

- ✓ Jaarverantwoording 2025
- ✓ Kwartaal uitdraai PG&A gegevens
- ✓ Overzicht diensten binnen STW
- ✓ Overzicht diensten convenantpartners
- ✓ PG&A uniform werken

Bijlage 3: Realisatie Jaarplan STW 2025

Speerpunten jaarplan 2025

Het Sociaal Team Wassenaar (STW) is goed bereikbaar voor inwoners en professionals. Er worden wekelijks twee spreekuren gehouden op maandag en vrijdag op locatie bij de gemeente en in de plaatselijke bibliotheek. Daarnaast is het STW telefonisch, per e-mail en via de chat bereikbaar. Door deze laagdrempelige benaderbaarheid kunnen inwoners snel en eenvoudig met hun hulpvragen terecht en is er goede bereikbaarheid voor professionals om te consulteren.

Om de zichtbaarheid en samenwerking te versterken, neemt het STW actief deel aan diverse overlegstructuren en netwerkbijeenkomsten. Zo is het STW aanwezig bij verschillende overleggen, geven zij presentaties en sluiten zij aan bij de bijeenkomsten voor nieuwe inwoners van de gemeente.

Ook buiten de samenwerkingsstructuur van het STW wordt actief aangesloten bij partners in het veld. Zo is er deelname aan het overleg van de peuterspeelzaal en het Kanslokaal, waarin gezamenlijk problematieken worden besproken en verkend wordt welke rol het STW hierin kan vervullen.

Daarnaast is er een collectief aanbod ontwikkeld in de vorm van de training Rouw en Verdriet. Deze training is inmiddels één keer succesvol uitgevoerd, en een tweede ronde is recent van start gegaan.

Aandachtspunten:

Hoewel het STW goed bereikbaar is en actief deelneemt aan overleggen en bijeenkomsten, is er nog ruimte voor verbetering in de zichtbaarheid richting inwoners. Om de naamsbekendheid en herkenbaarheid van het STW verder te vergroten, is het wenselijk om actiever aanwezig te zijn in het publieke domein.

Denk hierbij aan het verspreiden van flyers die letterlijk "op de deurmat" van inwoners belanden, het zichtbaar zijn in de openbare ruimte – bijvoorbeeld via posters of uitingen in bushokjes – en het versterken van de online aanwezigheid via sociale media. Door in te zetten op een bredere communicatiestrategie kan het bereik worden vergroot en kunnen meer inwoners op de hoogte worden gebracht van wat het STW voor hen kan betekenen.

Terugblik en ontwikkelingen op de vijf thema's uit het jaarplan

Het jaarplan van het STW is opgebouwd rondom vijf centrale thema's: Personeel, Productie, Participatie inwoner, Professionalisering en kwaliteit, en Positionering. Per thema wordt

hieronder weergegeven wat er is bereikt, wat nog in ontwikkeling is en welke ambities er voor de toekomst zijn.

1. Personeel

Behaald:

Er is het afgelopen halfjaar veel aandacht besteed aan teamverbinding en uniformiteit binnen het STW. Door middel van teammiddagen, een teamuitje en structurele momenten van afstemming is steeds de verbinding gezocht met alle teamleden. Dit heeft bijgedragen aan een sterker teamgevoel en een gezamenlijke, eenduidige uitstraling naar buiten.

In ontwikkeling:

De rol van teamcoördinatoren is geëvalueerd en er is een functieprofiel opgesteld. Hierdoor is er nu een duidelijk beeld van de toegevoegde waarde van deze rol, met nadruk op de borging van kwaliteit en ondersteuning van personeel. Daarnaast staat een medewerkerstevredenheidsonderzoek gepland voor oktober, waarvan de uitkomsten eind december worden uitgewerkt en teruggekoppeld.

2. Productie

Behaald:

In het afgelopen halfjaar is er intensief gewerkt aan de doorontwikkeling van het registratiesysteem PGAx, zowel op inhoudelijk als technisch vlak. Deze inzet heeft geleid tot belangrijke verbeteringen in het registreren, verwerken en analyseren van gegevens. Zo is het nu mogelijk om producten toe te voegen die van waarde zijn voor de sturingsinformatie. Daarnaast zijn binnen PGAx nieuwe onderdelen ontwikkeld, zoals de Monitor 18- en het tabblad Resultaten, die bijdragen aan een beter inzicht in de voortgang en uitkomsten van trajecten.

Ook op het gebied van werkwijze is duidelijke vooruitgang geboekt. Alle teamleden werken inmiddels met een uniform plan van aanpak en sluiten trajecten standaard af met een afsluitbrief. Hiermee wordt de kwaliteit en eenduidigheid van het proces geborgd. Daarnaast is de GIZ-monitor ingericht, waarmee aan het begin en einde van een traject gemonitord kan worden, en is het werkproces voor SMI⁸ helder uitgewerkt. Verder is er een actueel overzicht van het beschikbare aanbod opgesteld en gedeeld met samenwerkingspartners. Dit overzicht wordt positief ontvangen: professionals uit het netwerk geven aan het overzicht als waardevol te ervaren in de toeleiding van inwoners. Tegelijkertijd vraagt dit om regelmatige actualisatie, met name bij aanvullend of nieuw aanbod.

⁸ Sociaal Medische Indicatie: een indicatie die wordt afgegeven wanneer er om medische of sociale redenen extra ondersteuning nodig is. Bij het genoemde werkproces gaat het om een SMI bij kinderopvang.

In ontwikkeling:

Er wordt gewerkt aan een kwalitatieve jaarverantwoording en het opstellen van een gezamenlijke verwerkersovereenkomst met de maatschappelijke convenantpartners. Door recente aanpassingen in PGAX is nu inzichtelijk welke organisaties bij een traject betrokken zijn en hoe lang een traject duurt. De bijbehorende werkinstructies worden voortdurend bijgewerkt en vragen om herhaalde evaluatie en implementatie, zodat uniformiteit behouden blijft.

Een wens voor de toekomst is het maken van concrete productieafspraken per organisatie en product.

3. Inwonersparticipatie

Behaald:

Het cliëntbelevingsonderzoek is inmiddels geïntegreerd in PGAX. Bij het afsluiten van een traject ontvangt de inwoner automatisch een korte enquête. Binnen het team is hier aandacht voor gevraagd, om het belang van terugkoppeling vanuit inwoners te benadrukken. De enquête wordt nog maar mondjesmaat ingevuld.

4. Professionalisering en kwaliteit

Behaald:

Alle medewerkers nemen structureel deel aan intervisie en caseloadbesprekingen. Hiervoor is een uniform format ontwikkeld, zodat iedereen deze momenten op eenzelfde manier voorbereidt en uitvoert. Ook is er een format ontwikkeld voor casuïstiekbesprekingen, dat wekelijks wordt ingezet tijdens het aanmeldoverleg.

Het '0-100 overleg'⁹ is verder geprofessionaliseerd en richt zich nu nadrukkelijker op samenwerking en het optimaliseren van werkprocessen. De samenwerking met consultants is versterkt; teamleden weten elkaar beter te vinden en maken gebruik van elkaars expertise.

Sinds januari 2025 is het voor huisartsen en de POH-ggz mogelijk om via ZorgDomein een verwijzing te doen naar het STW. Dit verloopt goed: gemiddeld worden er nu zo'n zeven verwijzingen per maand ontvangen.

In ontwikkeling:

Het handboek van het STW is voor een groot deel geactualiseerd, maar nog niet volledig afgerond.

⁹ in het 0-100 overleg nemen 1 of 2 medewerkers deel van elke convenantpartner. Het is een overleg waarin ontwikkelingen binnen het STW worden besproken. Daarnaast wordt in dit overleg gebruikt om een podium te bieden aan allerlei organisaties waar het STW mee samenwerkt. Een efficiënte manier om elkaars organisaties en diensten te leren kennen.

Voor het collectieve aanbod is een activiteitenkalender opgesteld, zodat inwoners inzicht hebben in het aanbod van dit jaar. Een toekomstige wens is het toevoegen van een QR-code, waarmee inwoners eenvoudig toegang krijgen tot het juiste aanbod en zich direct kunnen aanmelden. Er is nog behoefte aan uitbreiding van het collectieve aanbod, vooral in samenwerking met convenantpartners.

5. Positionering

Behaald:

De jaarlijkse bijeenkomst van het STW is gepland in november en heeft dit jaar het thema armoede. Daarnaast is er al meerdere keren een nieuwsbrief verstuurd naar samenwerkingspartners, waarmee het team actief communiceert over ontwikkelingen, activiteiten en samenwerkingen.

Bijlage 4: Diagram halfjaarcijfers 2025

In deze bijlage ziet u een compacte, cijfermatige samenvatting van de twee halfjaarrapportages 'Toegang STW 2025'.

Toelichting van de gebruikte begrippen:

Adviesgesprek

We bieden inwoners laagdrempelig advies en ondersteuning, zonder formele aanmelding (ook bij zorgen van derden zoals burens, familie of professionals). Dit gebeurt vooral via telefoon of e-mail en helpt problemen vroeg te signaleren en zwaardere trajecten te voorkomen.

Aanmelding

Een inwoner meldt zich met een hulpvraag bij het STW, meestal bij complexere of meervoudige problemen. We bespreken de casus in het aanmeldoverleg met alle expertises en bepalen zorgvuldig de passende inzet; waar mogelijk verwijzen we ook naar algemene voorzieningen of welzijn.

Aanmeldingen via ZorgDomein

Huisartsen en POH-GGZ melden inwoners veilig digitaal aan bij het STW via ZorgDomein. Dit verkort de lijnen en maakt verwijzen sneller en efficiënter.

Bezoekers inloopsprek

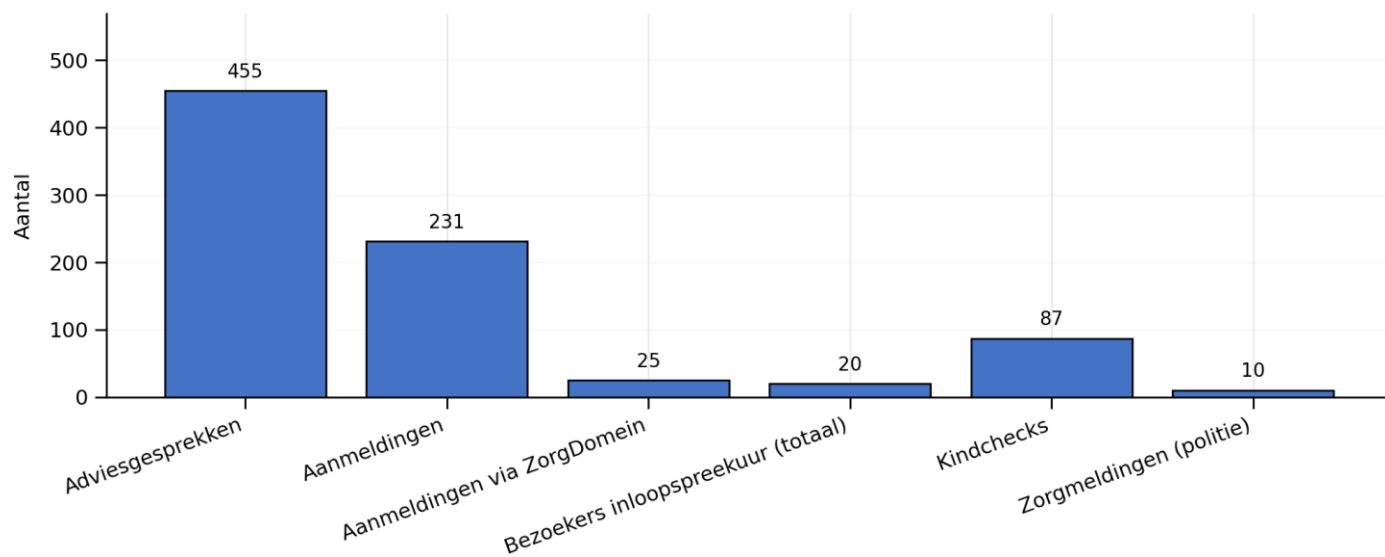
Inwoners kunnen zonder afspraak langskomen voor een gesprek met een STW-medewerker. Het gaat om informatie/advies of om complexere vragen die kunnen leiden tot een aanmelding.

Kindcheck: Na een zorgmelding van de politie vragen het CIT¹⁰ of Veilig Thuis aan het STW om een kindcheck. Het STW checkt direct of een minderjarige al bekend is of zorg ontvangt (o.a. via STW, VVT, MEE en Jeugdwet-zorg) en registreert elk kind apart in het registratiesysteem van het STW. De uitkomst gaat, conform de norm, binnen één uur terug naar CIT/Veilig Thuis; die norm is in de periode volledig gehaald.

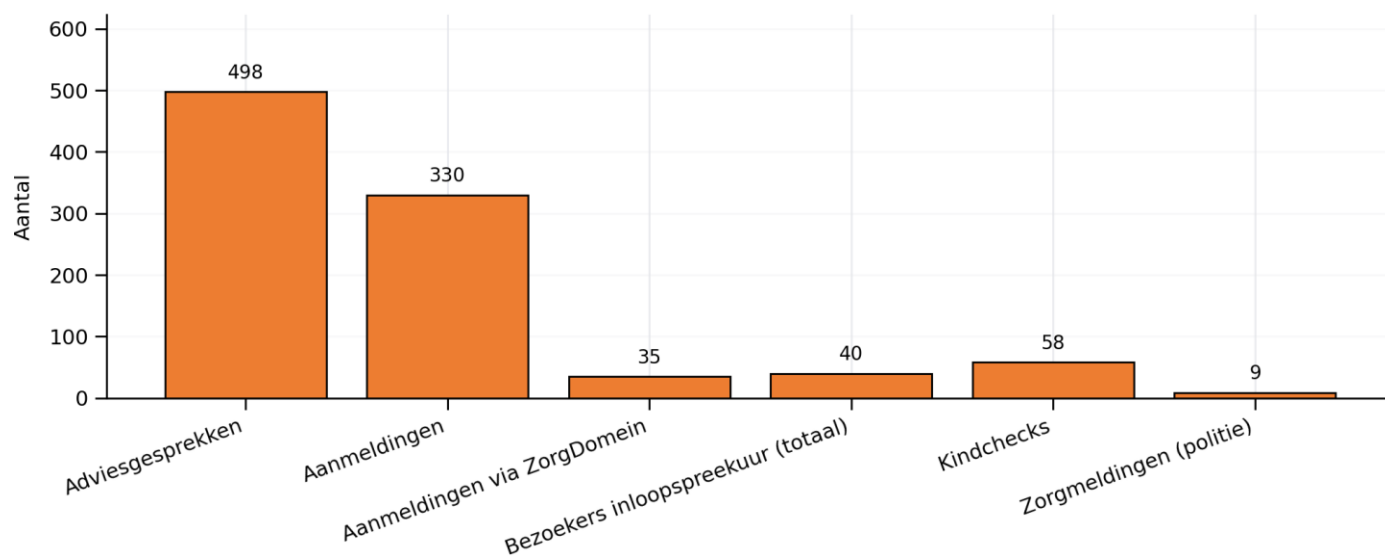
Zorgmelding: Een zorgmelding wordt opgemaakt wanneer er ernstige zorgen zijn over de veiligheid, het welzijn of de leefomstandigheden van een persoon of gezin en wanneer verwacht wordt dat professionele hulp of interventie nodig is.

¹⁰ Crisis Interventie Team

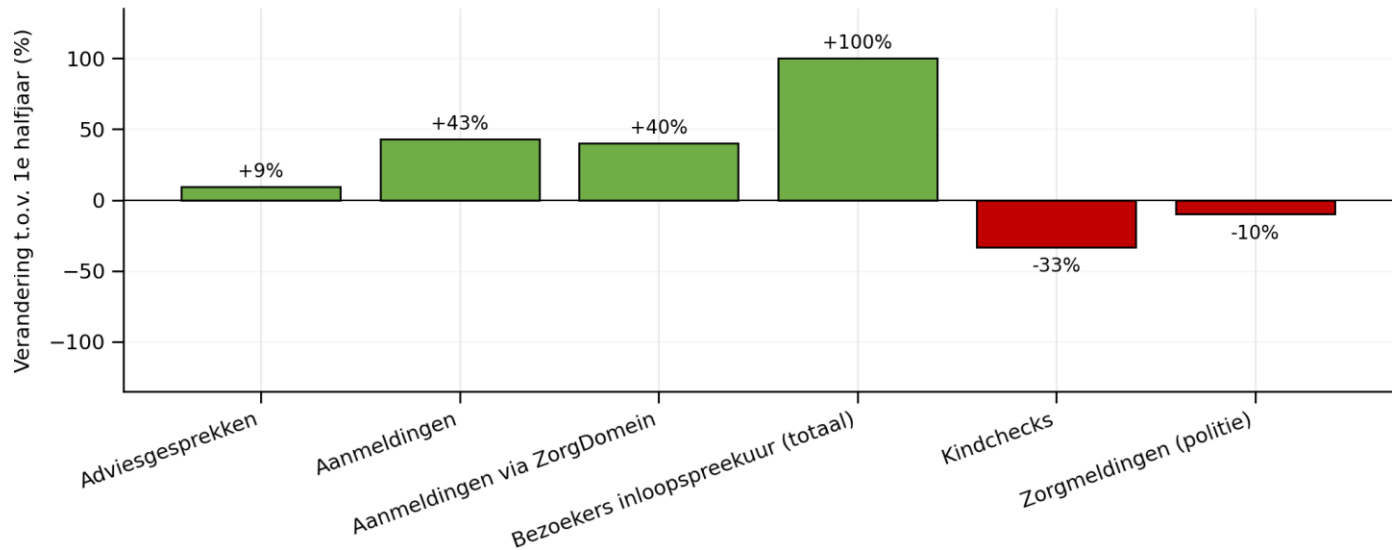
Sociaal Team Wassenaar - kerncijfers (1 jan t/m 30 jun 2025)



Sociaal Team Wassenaar - kerncijfers (1 jul t/m 31 dec 2025)



Vershil 2e halfjaar t.o.v. 1e halfjaar (2025)



Conclusies:

In de tweede helft van 2025 is sprake van een hogere instroom aanmeldingen en hebben er meer preventieve adviesgesprekken plaatsgevonden. De verwijzingen via ZorgDomein groeien mee. Verder is er een daling in het aantal aanvragen voor een kindcheck en is er een lichte daling zichtbaar van het aantal zorgmeldingen.

Bijlage 5 Statistieken website STW 2025

Het STW heeft een aparte website: <https://www.wassenaar.nl/sociaal-team-wassenaar>, zodat inwoners gemakkelijk informatie kunnen opzoeken en contact kunnen opnemen met het STW. De website is een onderdeel van de website van de gemeente Wassenaar. [Gemeente Wassenaar | Wassenaar](#). De website van het STW maakt gebruik van het logo en de huisstijl van het STW, zodat het herkenbaar is voor inwoners.

Hieronder zit u het aantal keer dat de website van het STW bezocht is en hoe zich dat percentueel verhoudt tot de andere pagina's van de website van de gemeentelijke website. Daarna volgt een opsomming welke pagina's van de website van het STW het meest bezocht¹¹ worden en een top 10 van de meest gebruikte zoektermen.

- Januari 2025: 2223 → 2,6% van het totaal aantal bezochte pagina's¹² die maand (86.537)
- Februari 2025: 2345 → 3,1% van het totaal aantal bezochte pagina's die maand (75.187)
- Maart 2025: 2853 → 3,8% van het totaal aantal bezochte pagina's die maand (84.475)
- April 2025: 2732 → 3% van het totaal aantal bezochte pagina's in die maand (93.500)
- Mei 2025: 2265 → 2% van het totaal aantal bezochte pagina's die maand (111.428)
- Juni 2025: 2237 → 1,4%¹³ van het totaal aantal bezochte pagina's die maand (165.510)
- Juli 2025: 2701 → 3,1% van het totaal aantal bezochte pagina's die maand (86.612)
- Augustus 2025: 2497 → 3,4% van het totaal aantal bezochte pagina's die maand (72.610)
- September 2025: 2958 → 3,4% van het totaal aantal bezochte pagina's die maand (86.731)
- Oktober 2025: 3080 → 2,6% van het totaal aantal bezochte pagina's die maand (118.413)
- November 2025: 2752 → 3,2% van het totaal aantal bezochte pagina's die maand (85.486)
- December 2025: 2631 → 2,8% van het totaal aantal bezochte pagina's die maand (93.265)

Er is een stijgende lijn te zien in het aantal bezoeken per maand aan de website van het STW.

In totaal werden er op de hele gemeentelijke website in 2025 1.159.754 pagina's bezocht.

Top 10 meest bezochte pagina's

| | | |
|----|-----------------------------------|---------------|
| 1. | Sociaal Team Wassenaar (homepage) | 6923 bezoeken |
| 2. | Te doen in Wassenaar | 2900 bezoeken |
| 3. | Een Wmo melding doen | 2840 bezoeken |
| 4. | Contact als u hulp nodig heeft | 2688 bezoeken |
| 5. | Wmo | 2553 bezoeken |

¹¹ Een aantal pagina's van de website van het STW betreffen recreatieve activiteiten. De bezoeken van deze pagina's zijn uitgesloten van de resultaten, aangezien die pagina's ook vaak (via de website van de gemeente) bezocht worden zonder dat er een directe link met het STW en diens diensten is.

¹² van de website [Gemeente Wassenaar | Wassenaar](#)

¹³ In juni 2025 vond de NAVO-top plaats. Veel inwoners zochten in die maand naar informatie over de NAVO-top. Hierdoor is het percentage in deze maand laag.

| | | |
|-----|-------------------------------------|---------------|
| 6. | Kind en Jeugd | 1295 bezoeken |
| 7. | Ondersteuning en hulp vanuit de Wmo | 1157 bezoeken |
| 8. | Wat is het Sociaal Team | 853 bezoeken |
| 9. | Inkomensondersteuning | 818 bezoeken |
| 10. | Leerlingenvervoer | 772 bezoeken |

Top 10 meest gezochte termen

| | | |
|-----|---------------------|---------------|
| 1. | Wmo | 143 x gezocht |
| 2. | Sociaal Team | 78 x gezocht |
| 3. | Leerlingenvervoer | 36 x gezocht |
| 4. | Uitkering | 19 x gezocht |
| 5. | PGB | 17 x gezocht |
| 6. | Mantelzorg | 15 x gezocht |
| 7. | Bijzondere bijstand | 12 x gezocht |
| 8. | Bijstand | 10 x gezocht |
| 9. | Jeugd | 9 x gezocht |
| 10. | Smow | 7 x gezocht |

Uitgangspunten Jaarplan 2026



PRIORITEIT 1: ZICHTBAARHEID & BEKENDHEID

- Het Sociaal Team is herkenbaar, (fysiek en digitaal) vindbaar en laagdrempelig voor inwoners én professionals.
- Het Sociaal Team biedt doorlopend collectief aanbod voor inwoners.
- Het Sociaal Team doet onderzoek naar clientbeleving en behoefte van inwoners.
- Het Sociaal Team investeert in een sterke samenwerking met zowel inwoners als netwerkpartners.



PRIORITEIT 2: TEAM TOEGANG

- Team Toegang heeft een stabiele bezetting en werkt aan teamvorming.
- Team Toegang heeft een heldere positionering binnen het Sociaal Team.
- Er is binnen de toegang een eenduidige basiswerkwijze mét ruimte voor professionele afweging.
- Team Toegang vervult een beheerdersfunctie m.b.t. PGAx en rapportage.



PRIORITEIT 3: UNIFORM WAAR HET KAN; MAATWERK WAAR NODIG

- Er is binnen het Sociaal Team een eenduidige basiswerkwijze (m.b.t. registratie/PGAx) mét ruimte voor professionele afweging.
- Er is binnen het Sociaal Team een heldere klantreis.
- Binnen het Sociaal Team wordt twee keer per jaar een interne audit uitgevoerd.



PRIORITEIT 4: SAMENWERKING BINNEN HET SOCIAAL TEAM

- Er is een duidelijk profiel van de Sociaal Team medewerker.
- Er is helderheid over de wijze van besluitvorming binnen het Sociaal Team.
- Het Sociaal Team werkt aan verdere professionalisering van de Sociaal Team medewerker.



Bijlage 7: Tevredenheid Sociaal Team Wassenaar

Onderzoeksbureau Ipsos. heeft in opdracht van de gemeente Wassenaar een onafhankelijk onderzoek gedaan over de tevredenheid van inwoners over de dienstverlening van het STW. Hieronder leest u de samenvatting van dit onderzoek. Het volledige onderzoeksrapport is als een aparte bijlage bij dit rapport gevoegd.

Samenvatting:

Ipsos I&O heeft in opdracht van gemeente Wassenaar onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van inwoners die contact hadden met het Sociaal Team Wassenaar (STW). In totaal vulden 189 inwoners de vragenlijst in: een responspercentage van 22 procent.

Het onderzoek maakt onderscheid tussen twee hoofdgroepen: inwoners die alleen informatie ontvingen en inwoners waarbij een aanmeldoverleg plaatsvond en/of hulp is gestart.

Vindbaarheid: meerderheid weet de weg, maar rol STW niet voor iedereen helder

Twee derde van de inwoners (67%) wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Inwoners met een vervolgtraject (aanmeldoverleg en/of hulp) hebben vaker twijfels waar ze moeten zijn. Een derde (33%) van hen antwoordt neutraal, tegenover 15 procent van de inwoners die alleen informatie of advies kregen. Voor meer dan zes op de tien (66%) is het duidelijk wat het Sociaal Team Wassenaar doet. Meer dan een tiende (14%) vindt dit niet duidelijk.

Het eerste contact: gemakkelijk om contact op te nemen

Een grote meerderheid (91%) vond het makkelijk om contact op te nemen met het Sociaal Team Wassenaar. De meeste mensen bellen zelf (32%) of komen via een doorverwijzing (16%). Het deel dat dit niet makkelijk vond, voelt zich "van het kastje naar de muur" gestuurd of heeft geen reactie ontvangen. Bij enkele inwoners speelt een persoonlijke drempel een rol: schaamte of moeite met het vragen om hulp.

Kwaliteit dienstverlening: tevredenheid over bejegening medewerkers

Het contact met medewerkers van het Sociaal Team Wassenaar wordt goed beoordeeld: 92 procent voelt zich vriendelijk behandeld en 88 procent voelt zich gehoord. Toch zegt één op de zeven inwoners (14%) niet goed te zijn geholpen met hun vraag. Inwoners die alleen informatie of advies krijgen, voelen zich vaker serieus genomen en snel geholpen dan inwoners met een vervolgtraject (aanmeldoverleg en/of hulp).

Algemene waardering: hoge tevredenheid met enkele aandachtspunten

Inwoners geven een 7,8 als gemiddeld rapportcijfer voor de manier waarop zij door het Sociaal Team Wassenaar zijn geholpen bij het eerste contact. Hoewel zeven op de tien inwoners een 8 of hoger geven, geeft 12 procent een onvoldoende.

Uit de toelichtingen van inwoners komen verschillende aandachtspunten naar voren. Het meest genoemde punt betreft communicatie en terugkoppeling: een deel ervaart het uitblijven van reacties en lange wachttijden zonder tussentijdse updates. Verder geven inwoners aan behoefte te hebben aan meer duidelijkheid over wat het Sociaal Team Wassenaar kan betekenen, welke vervolgstappen genomen worden en binnen welke termijnen. Tot slot benoemen een aantal inwoners dat zij het gevoel hebben van het kastje naar de muur gestuurd te worden, waarbij doorverwijzingen niet altijd tot het gewenste resultaat leiden.

Naast deze verbeterpunten benoemen verschillende inwoners ook expliciet dat zij goed zijn geholpen door het Sociaal Team Wassenaar.