

Beantwoording van de schriftelijke vragen, gesteld door de fractie Beter voor Den Helder over Oplopende wachttijden Wmo

Aan de leden van de gemeenteraad

Op 10 oktober 2025 heeft de fractie Beter voor Den Helder onder verwijzing naar artikel 36 van het reglement van orde voor de vergaderingen van de raad, de navolgende vragen gesteld over Oplopende wachttijden Wmo, het antwoord vindt u onder de vraag:

1. Klopt het dat de achterstanden binnen de Wmo in snel tempo groeien?

Er is sprake van een achterstand in de afhandeling van Wmo-meldingen. Op dit moment vallen 274 meldingen buiten de wettelijke termijnen. Wij erkennen dat dit voor inwoners en medewerkers onaanvaardbaar is en werken continu samen met alle betrokken afdelingen om de oorzaken aan te pakken en voortgang te boeken.

Wij benadrukken het belang van snelle hulp in urgente situaties. Juist wanneer de zorgvraag acuut is, moet ondersteuning tijdig en adequaat beschikbaar zijn. Daarom hebben wij met onze zorgaanbieders de afspraak dat casussen die urgentie vereisen, met voorrang worden opgepakt. Wanneer er nog geen zorgverlener betrokken is, wordt tijdens de Brede Uitvraag, uitgevoerd door de Integrale Toegang vanuit de Wijkteams, beoordeeld of een melding urgentie vraagt. Dankzij de nauwe samenwerking tussen de Integrale Toegang en het Wmo-team kunnen urgente casussen snel worden gesignaleerd en met prioriteit behandeld.

2. Indien dit het geval is; wat is hiervan de oorzaak en welke maatregelen neemt het college?

De achterstanden zijn ontstaan door een combinatie van factoren, waaronder een toename in het aantal meldingen en een noodzakelijke herinrichting van werkprocessen. Er is géén sprake van onderbezetting. Om de achterstanden terug te dringen, nemen wij diverse maatregelen:

Maatregelen tot aan het einde van het jaar om achterstand in te lopen:

- Het bundelen en groeperen van meldingen om efficiënter te kunnen werken.
- Inzet van consultants passen we aan op basis van expertise en urgentie.

Structurele maatregelen:

- Optimalisatie van het systeem en werkprocessen volgens de Lean-methodiek.
- Creëren van een snelbalie voor eenvoudige meldingen.

Daarnaast vinden wij het van belang om aan te geven dat wij toewerken naar integrale teams, die waar nodig zelf kortdurende/laagdrempelige hulp of ondersteuning kunnen bieden. We willen team Wijksteunpunt aan de voorkant verder versterken en zo inrichten dat we de gemeenschappelijke visie en missie kunnen realiseren.

Het versterken van het team Wijksteunpunt:

- a. Per 1 oktober 2025 zijn de Beschermd Wonen en Wmo-consulenten, Kwaliteitsmedewerker Wmo en Beleidsadviseur Wmo over naar team Wijksteunpunt.
- b. Per 1 januari 2026 gaat de consulent SMI/Kinderopvang en Leerlingenvervoer over naar het Wijksteunpunt.
- c. Per 1 januari 2026 wordt een snelbalie gerealiseerd waarbij verschillende vragen van inwoners snel en efficiënt kunnen worden afgehandeld.
- d. In Q4 van 2025 worden extra maatregelen gerealiseerd op de Wijksteunpuntlocaties, waaronder de realisatie van extra fysieke werkplekken met de benodigde faciliteiten; deze maatregelen worden genomen om bovengenoemde consulenten op een goede en duurzame manier te kunnen vestigen en hun samenwerking in de wijk te optimaliseren.

3. Kan het college de laatste stand van zaken (september 2025) met ons delen?

Per 30 september 2025 zijn er 274 meldingen die buiten de wettelijke termijn vallen.

4. Wat doet het college om de werkdruk bij de medewerkers weg te nemen?

Wij nemen de werkdruk serieus en zetten actief in op:

- Procesoptimalisatie en taakverdeling;
- Versterking van samenwerking binnen team Wijkteam;
- Monitoring van werkdruk en welzijn door middel van een medewerker onderzoek die eind oktober wordt afgenomen.

5. Kan het college aangeven of deze medewerkers ondersteund worden?

Ja. Medewerkers krijgen structurele en gerichte ondersteuning om hun werk goed, gezond en efficiënt uit te voeren door middel van:

- Persoonlijke begeleiding door de teammanager in regelmatige individuele gesprekken.
- Afstemming via vaste werkoverleggen en casusbesprekingen.
- Transparante communicatie over voortgang, besluitvorming en relevante veranderingen richting het hele team.
- Gezamenlijke uitwerking van uitvoeringsplannen binnen het Wijksteunpunt met concrete taken, prioriteiten en haalbare planningen.
- Aandacht voor welbevinden met maatregelen gericht op mentale belasting.

6. Klopt het dat er onderbezetting is bij Wmo?

Nee, er is geen sprake van onderbezetting. De huidige formatie is passend bij de omvang van het werk. Het college streeft ernaar om vóór 2026 te voldoen aan de geldende wettelijke termijnen. Door de herinrichting van het Wijkteam en de genomen aanvullende maatregelen blijft de benodigde inzetbaarheid en continuïteit voor 2026 gewaarborgd.

7. Is de belasting bij de medewerkers te hoog in verband met het aanwezig moeten zijn op de wijksteunpunten?

Nee. De inzet van consulenten op wijksteunpunten maakt onderdeel uit van onze dienstverlening en draagt bij aan laagdrempelige toegang voor inwoners. Met de herinrichting van het Wmo-team binnen het Wijkteam versterken we de multidisciplinaire samenwerking, zodat inwoners met specifieke vragen direct bij de juiste specialist terecht komen.

Wel beoordelen we de effecten op werkbelasting en zullen daar actief op sturen. Roosters en inzet worden flexibel ingericht om pieken te dempen en werk gedoseerd te kunnen verdelen. Dit alles gebeurt binnen de geldende wettelijke termijnen, zodat zowel de kwaliteit van dienstverlening als het welzijn van medewerkers gewaarborgd blijft.

8. Is het juist dat de Wmo-uren worden ingezet bij jeugd- en bijstandteams?

Nee, Wmo-uren worden uitsluitend ingezet voor Wmo-gerelateerde werkzaamheden. Er is geen sprake van structurele inzet van Wmo-capaciteit binnen jeugd- of bijstandsteams.

Den Helder, 4 november 2025.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en Wethouders van Den Helder,

J.A. (Jan) de Boer MSc.
burgemeester

A stylized, handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

K. (Koen) van Veen
secretaris

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, bold 'K' followed by the name 'van Veen' in a cursive script.