voorstel

Zwolle

Raadsbrief over artikel 45 vragen

Datum	18 september 2026
Onderwerp	Beantwoording artikel 45 vragen van CDA en fractie Bijleveld over Wachttijden Sociaal wijkteam
Versienummer	1
Portefeuillehouder	Tjitske Siderius

Bijlagen

Fractie Bijleveld, CDA - RvO Sociaal Wijkteam wachttijden

Openbaarheid

☒ Openbaar
☐ Geheim

Wij stellen u voor kennis te nemen van:
De beantwoording van de artikel 45 vragen over Wachttijden Sociaal wijkteam.

Datum 18 september 2026

Inleiding
De fractie Bijleveld en de fractie CDA hebben op 14 september 2026 schriftelijke vragen gesteld over wachttijden bij het Sociaal wijkteam. In deze raadsbrief vindt u de beantwoording van deze vragen door het college.

Kernboodschap
Het college beantwoordt de art. 45 vragen van de fractie Bijleveld en de fractie CDA over wachttijden bij het sociaal wijkteam.

Vraag 1: Klopt het dat inwoners momenteel gemiddeld 8 tot 12 weken moeten wachten op een eerste intakegesprek bij het Sociaal Wijkteam Zwolle?

Kan het college aangeven wat op dit moment de gemiddelde wachttijd is tussen:
a. de aanmelding en het eerste intakegesprek;

Antwoord:
Nee, dit is onjuist. Onze streeftermijn is een eerste gesprek (intakegesprek) te laten plaatsvinden binnen 6 weken na aanmelding. Momenteel monitoren we de wachttijden via een inventarisatie bij de wijkteams en de centrale teams. Met de implementatie van ons nieuwe zorgregiesysteem in 2027 gaan we dit automatiseren. Uit de laatste inventarisatie (peildatum: 1 oktober 2026) blijkt dat we in de meeste gevallen de streeftermijn van 6 weken halen. In 5 van de 8 teams is de wachttijd korter dan 6 weken. In de overige 3 teams worden meer dan helft van de aanmeldingen binnen 6 weken opgepakt. Voor het overige deel kan de wachttijd momenteel oplopen tot 10 à 12 weken. Dat in een aantal gevallen de streeftermijn wordt overschreden heeft te maken met bedrijfsvoeringstechnische redenen, zoals ziekte onder personeel en personeelswisselingen. Ook zien we in bepaalde gevallen een onvoorziene toename van aanmeldingen rond de zomerperiode.

Van belang hierbij is te vermelden dat door de sociaal werker bij de aanmelding wordt beoordeeld of sprake is van urgentie. Urgente situaties krijgen voorrang en worden zo snel mogelijk opgepakt, met het streven dit in dezelfde week te doen. Wij geven zaken voorrang waar sprake is van veiligheidsrisico's (waarbij we extra alert zijn in geval van betrokkenheid van jonge kinderen) en het risico van huisuitzetting. Ook situaties met acute problemen op het gebied van gezondheid krijgen voorrang. Hiermee proberen wij te voorkomen dat situaties tijdens de wachttijd verslechteren. Daarnaast vragen wij inwoners actief opnieuw contact met ons op te nemen wanneer hun situatie verandert of verslechtert. Indien nodig kan de aanmelding dan alsnog direct worden opgepakt.

b. de intakegesprek en het moment waarop daadwerkelijk passende ondersteuning wordt ingezet?

Antwoord:
Wanneer het Sociaal wijkteam zelf ondersteuning biedt, kan dit vrijwel direct starten na het eerste gesprek. Wanneer ondersteuning via een aanbieder wordt ingezet verschilt dit per situatie en is dit afhankelijk van factoren zoals de aard van de hulpvraag, de benodigde beoordeling en de beschikbaarheid van passende ondersteuning. Op basis van de informatie uit de wijkteams zien wij dat ondersteuning in veel gevallen snel kan starten, nadat duidelijk is welke ondersteuning passend is. In de meeste gevallen is dit binnen 2 - 3 weken.

Vraag 2: Verschillen de wachttijden per Sociaal Wijkteam, doelgroep of type hulpvraag? Zo ja, kan het college deze verschillen inzichtelijk maken?

Antwoord:
Zoals we bij de beantwoording op vraag 1 hebben aangegeven kunnen de wachttijden per wijkteam verschillen.

We zien in de praktijk geen noemenswaardige verschillen tussen de verschillende doelgroepen en type hulpvragen (Jeugd, Wmo, psychosociaal en participatie), waarbij we nogmaals benoemen dat urgente hulpvragen voorrang krijgen (zie antwoord 1a).

Vraag 3: Welke norm of streeftermijn hanteert de gemeente Zwolle voor de maximale wachttijd tussen een hulpvraag en een eerste intakegesprek? In hoeverre worden deze termijnen momenteel gehaald en acht het college de huidige wachttijden acceptabel?

Antwoord:
Onze norm is alle inwoners binnen 6 weken na aanmelding te spreken. Uitgaande van deze norm vinden wij langere wachttijden in algemene zin en in een structurele situatie niet acceptabel. Zoals aangegeven in de beantwoording van vraag 1 kan het zijn dat er om bedrijfsvoeringstechnische redenen tijdelijk een langere wachttijd ontstaat. Wij sturen erop dit zo veel mogelijk te voorkomen en waar dit zich toch voordoet gerichte acties in te zetten.

Vraag 4: Welke gevolgen ziet het college voor inwoners die gedurende 8 tot 12 weken moeten wachten op een eerste intakegesprek? Heeft het college inzicht in situaties waarin problemen van inwoners tijdens de wachttijd verergeren, waardoor uiteindelijk zwaardere of langdurigere ondersteuning noodzakelijk is?

Antwoord:
Zoals aangegeven krijgen urgente situaties voorrang en worden zoveel mogelijk dezelfde week opgepakt. Daarnaast vertellen wij inwoners dat zij opnieuw contact kunnen opnemen wanneer hun situatie verandert of verslechtert. Onze werkwijze is erop gericht om verslechtering van de situatie te voorkomen. Een situatie kan helaas onverhoopt en ongeacht welke wachttijd verslechteren. Dit kan in een uitzonderlijk geval voorkomen en kunnen we niet uitsluiten. Tegelijktijdig kan het ook voorkomen dat een situatie gedurende de wachttijd verbetert.

Vraag 5: Hoe wordt tijdens de wachttijd beoordeeld of een hulpvraag urgent is of dat de situatie van een inwoner verslechtert? Welke ondersteuning, overbrugging en contactmogelijkheden zijn beschikbaar voor inwoners die wachten op een intakegesprek?

Antwoord:
Een aanmelding wordt beoordeeld op urgentie. Hierbij letten wij bijvoorbeeld op veiligheid en/of betrokkenheid van (jonge) kinderen. Zoals gezegd vertellen we inwoners dat zij contact kunnen opnemen als hun situatie gedurende de wachttijd verslechtert. Ook wijzen we inwoners op eventuele andere ondersteuningsmogelijkheden, bijvoorbeeld de mogelijkheden binnen de sociale basis.

Datum 18 september 2026

Vraag 6: Welke aanvullende maatregelen neemt het college momenteel om de wachttijden te verkorten, welke aanvullende maatregelen is het bereid te nemen en binnen welk termijn verwacht het college dat de wachttijden substantieel zijn teruggebracht?

Antwoord:
Wij monitoren de wachttijden en sturen waar nodig bij op capaciteit, werkverdeling en prioritering. Dit gebeurt op dit moment bij de 3 teams die we eerder hebben genoemd. Wij streven vervolgens naar een verkorting van de wachttijd binnen enkele maanden.

Vraag 7: Is het college bereid de gemeenteraad periodiek te informeren over de ontwikkeling van de wachttijden bij het Sociaal Wijkteam en de effecten van de genomen maatregelen?

Antwoord:
Wij zijn bereid de gemeenteraad periodiek te informeren over de ontwikkeling van de wachttijden bij het Sociaal wijkteam. In eerste instantie zullen we verantwoorden op basis van een nieuwe inventarisatie binnen de teams. Met de implementatie van ons nieuwe zorgregiesysteem in 2027 gaan we dit automatiseren. Wij zullen de gemeenteraad periodiek informeren bij de reguliere P&C-cyclus onder doel 1.2.1: vraagverheldering en passende ondersteuning.

Openbaarheid
Deze raadsbrief en alle bijlagen zijn openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer