



De Raad

Beleidsthema

Gezondheid en zorg

Doel raadsinformatiebrief

Informeren door college

Betreft Wachttijden bij de Wmo, het Zorgloket

Datum

In eerdere raadsinformatiebrieven van 16 september 2024 en 25 maart 2025 is de raad geïnformeerd over de wachttijden bij het Zorgloket, de getroffen maatregelen en het onderzoek naar verbeterpunten. Met deze brief ontvangt de raad, conform toezegging, een actuele stand van zaken. De afgelopen maanden zijn de wachttijden verder teruggedrongen en is een stevige basis gelegd voor een duurzaam beter werkend Zorgloket.

Verbeterpunten en aanpak

Om de wachtlijst aan te pakken is in juli 2025 een tijdelijke taskforce gestart. Daarnaast is de formatie van het Zorgloket structureel uitgebreid en zijn nieuwe consultants aangetrokken. Voor de uitvoering van de tijdelijke taskforce *Wegwerken wachtlijst Wmo* en de structurele versterking van het Zorgloket heeft het college in de eerste halfjaarrapportage 2025 extra middelen aangevraagd; de raad heeft deze middelen op 8 juli 2025 beschikbaar gesteld. Inmiddels zijn drie consultants geworven en gestart met hun opleiding, en staat één vacature nog open.

Het werkproces voor de afhandeling van Wmo-meldingen is inmiddels grotendeels vereenvoudigd en wordt fasegewijs verder verbeterd. De eerste aanpassingen richten zich op de meldingsfase, met als doel de doorlooptijd verder te verkorten. De verbeteringen binnen het werkproces leiden al tot merkbare resultaten: consultants ervaren minder administratieve belasting en inwoners krijgen duidelijkere verslagen. Consultants worden op dit moment getraind en gecoacht in de nieuwe werkwijze, gericht op gespreksvoering, evenwicht tussen doel- en rechtmatigheid en een zorgvuldige verslaglegging.

Daarnaast is gewerkt aan een nauwere samenwerking tussen beleid, kwaliteit en uitvoering, zodat signalen uit de praktijk sneller worden opgepakt en vertaald in concrete verbeteracties.

Resultaten tot nu toe

De resultaten van deze gezamenlijke inzet zijn goed zichtbaar. Waar in september 2024 nog 769 inwoners op de wachtlijst stonden met een gemiddelde wachttijd van 26 weken, gaat het eind november 2025 om 92 meldingen. Dit aantal betreft een momentopname en fluctueert wekelijks; bepalender is daarom de actuele wachttijd. Die ligt nu op vier tot zes weken, waardoor meldingen weer binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld. Daarmee is de doelstelling voor eind 2025 feitelijk behaald.

De verminderde druk in de werkvoorraad is ook merkbaar in de uitvoering. Er zijn minder klachten van inwoners en minder telefoontjes over de status van meldingen. Ook bij de formele bezwaren lijkt zich, wanneer 2024 wordt afgezet tegen 2025 (tot en met oktober), een dalende trend af te tekenen. Binnen het Zorgloket wordt meer rust, focus en overzicht ervaren, wat bijdraagt aan een stabielere dienstverlening.

Komende maanden

De komende periode ligt de nadruk op het vasthouden van de bereikte resultaten en het verder versterken van de kwaliteit van de dienstverlening. De grootste efficiëncyslag zit in het verkorten van de afhandeltijd door het proces verder te optimaliseren: minder administratieve handelingen voor

consulenten, overzichtelijkere rapportages en het beleggen van administratieve taken bij de backoffice waar dat mogelijk is.

We benutten waar mogelijk de ruimte binnen de verordening om het proces verder te versnellen, steeds binnen de geldende wettelijke kaders. Zo hebben we recent opgenomen dat – uiteraard met toestemming van de inwoner – kan worden afgezien van een gesprek wanneer de situatie al voldoende bekend is. Daarnaast verkennen we actief welke overige mogelijkheden binnen deze kaders kunnen bijdragen aan een snellere afhandeling van meldingen.

Screening aan de voorkant is inmiddels standaard onderdeel van het proces. Dit ondersteunt een snellere en betere toewijzing van meldingen, inclusief het onderscheid tussen reguliere, complexe en spoedmeldingen, en zorgt voor een duidelijkere verwachting richting de inwoner.

Monitoring en borging

De effecten van de ingezette maatregelen worden structureel gevolgd. Nu de wachttijden weer binnen de wettelijke termijn liggen, is het belangrijk om alert te blijven en te voorkomen dat deze opnieuw oplopen. Het Zorgloket monitort daarom continu de ontwikkeling van de wachttijden en verkent welke maatregelen kunnen worden ingezet als er signalen zijn dat de druk toeneemt. Daarbij wordt gedacht aan het opnieuw tijdelijk administratief verlengen, het snel kunnen inzetten van vervanging bij ziekte of het flexibel opschalen van capaciteit.

Deze voorbereidingen zijn onderdeel van een bredere leer- en verbetercyclus waarin we blijven onderzoeken wat nodig is om de bereikte resultaten vast te houden. Daarmee wordt gestuurd op een betrouwbare en voorspelbare dienstverlening voor inwoners.

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2024

De ervaringen van inwoners met de toegang tot de Wmo hangen nauw samen met het functioneren van het Zorgloket, waarvan de doorlooptijd een belangrijk onderdeel is. In het clïëntervaringsonderzoek over 2024, uitgevoerd in augustus–september 2025, waren inwoners overwegend positief over het contact met consulenten en het gevoel serieus te worden genomen. Minder tevredenheid was er over de snelheid van de afhandeling van meldingen en – ten opzichte van de referentiegroep – over het samen zoeken naar een oplossing. Dat laatste staat los van de wachttijd, maar sluit wel aan bij de ontwikkelslag die we binnen het Zorgloket maken op het gebied van kwaliteit en gespreksvoering.

Het clïëntervaringsonderzoek biedt daarmee waardevolle signalen voor de verdere verbetering van de toegang. Daarom wordt het hier kort benoemd, een aparte raadsinformatiebrief zal uitgebreider ingaan op de uitkomsten. Het onderzoek wordt jaarlijks herhaald, zodat zichtbaar blijft hoe inwoners de dienstverlening ervaren.

Conclusie

De aanpak van het afgelopen jaar heeft geleid tot een structurele verbetering van de dienstverlening bij het Zorgloket. Inwoners worden weer tijdig geholpen en de interne organisatie is versterkt. Deze resultaten zijn bereikt door gerichte maatregelen én de inzet en betrokkenheid van medewerkers, waarmee een stevige basis is gelegd voor een duurzaam goed functionerende toegang. De komende periode richt zich op het vasthouden van deze resultaten en het verder versterken van kwaliteit en continuïteit in de dienstverlening.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin

Bijlage(n):
Geen