



JAARRAPPORTAGE

2024

WIJKONDERSTEUNINGSTEAMS
SCHIEDAM



INHOUDSOPGAVE

Leeswijzer	3
Voorwoord	4
1. Inleiding	5
2. Organisatie	6
3. Kwaliteit	8
4. Voorbeelden	12
5. Doelen	17
6. Cijfers WOT	20

LEESWIJZER

Na het voorwoord van wethouder Petra Zwang en een korte inleiding volgt het 2e hoofdstuk met informatie over de organisatie. Het 3e hoofdstuk gaat over kwaliteit en de stappen die het WOT zet om goede kwaliteit van dienstverlening te leveren. In hoofdstuk 4 worden voorbeelden gegeven van activiteiten van professionals in het WOT. Hoofdstuk 5 bevat de doelen van het WOT met daarbij de realisatie. In hoofdstuk 6 worden de cijfers over 2024 met een toelichting gepresenteerd.



VOORWOORD

Als wethouder van Schiedam ben ik er trots op dat we in onze stad Wijkondersteuningsteams hebben met professionals die elke dag klaarstaan voor onze inwoners. Het WOT bestaat dit jaar 10 jaar en is inmiddels niet meer weg te denken in de levens van veel inwoners van Schiedam die af toe een steuntje in de rug nodig hebben.

De professionals in het WOT zijn gemotiveerd om Schiedammers met een hulpvraag te ondersteunen waar dit kan en bieden goede dienstverlening. Om deze dienstverlening nog verder te versterken is eind 2024 een start gemaakt met het certificeringstraject ISO 9001. Het doorlopen van dit traject en het doorvoeren van verbeteringen leidt tot een hoge kwaliteit van dienstverlening. En deze kwaliteit wordt jaarlijks opnieuw getoetst om ervoor te zorgen dat het WOT ook in de toekomst de kwaliteit kan leveren die onze inwoners mogen verwachten.

Graag nemen we u in deze jaarrapportage mee in de werkzaamheden en ontwikkelingen van het WOT in 2024. Ook geven we een kort doorkijkje naar 2025.

Met warme groeten,

Petra Zwang

Wethouder



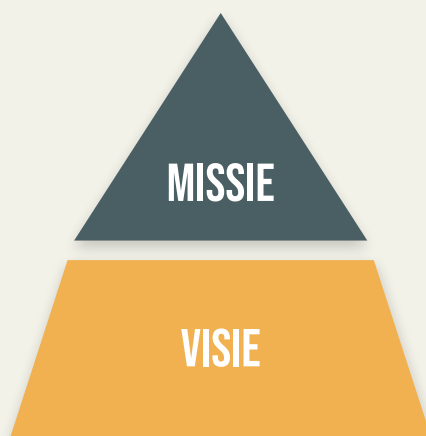
1. INLEIDING

In deze jaarrapportage blikken we terug op de werkzaamheden van de Wijkondersteuningsteams (hierna WOT) in 2024 met de belangrijkste cijfers en ontwikkelingen. We kijken terug, maar geven ook een doorkijkje naar het lopende jaar.

Waar nodig voorzien we de cijfers van een korte toelichting. De cijfers hebben betrekking op de volwassenenhulp die door het WOT wordt uitgevoerd.

Deze jaarrapportage wordt gedeeld met de gemeenteraad en onze samenwerkingspartners in de stad. De rapportage wordt ook gepubliceerd op de website van het WOT zodat inwoners hier kennis van kunnen nemen. We staan altijd open voor verbeteringen. Suggesties hiervoor kunt u doorgeven via info@wotschiedam.nl.

2. ORGANISATIE



Visie en missie

Wij zien een Schiedam waarin alle inwoners zich ondersteund voelen en de kans krijgen om op eigen kracht mee te doen in de samenleving. Door samenwerking en verbinding streven wij naar een inclusieve en veerkrachtige gemeenschap waarin iedereen toegang heeft tot de juiste zorg en ondersteuning (visie).

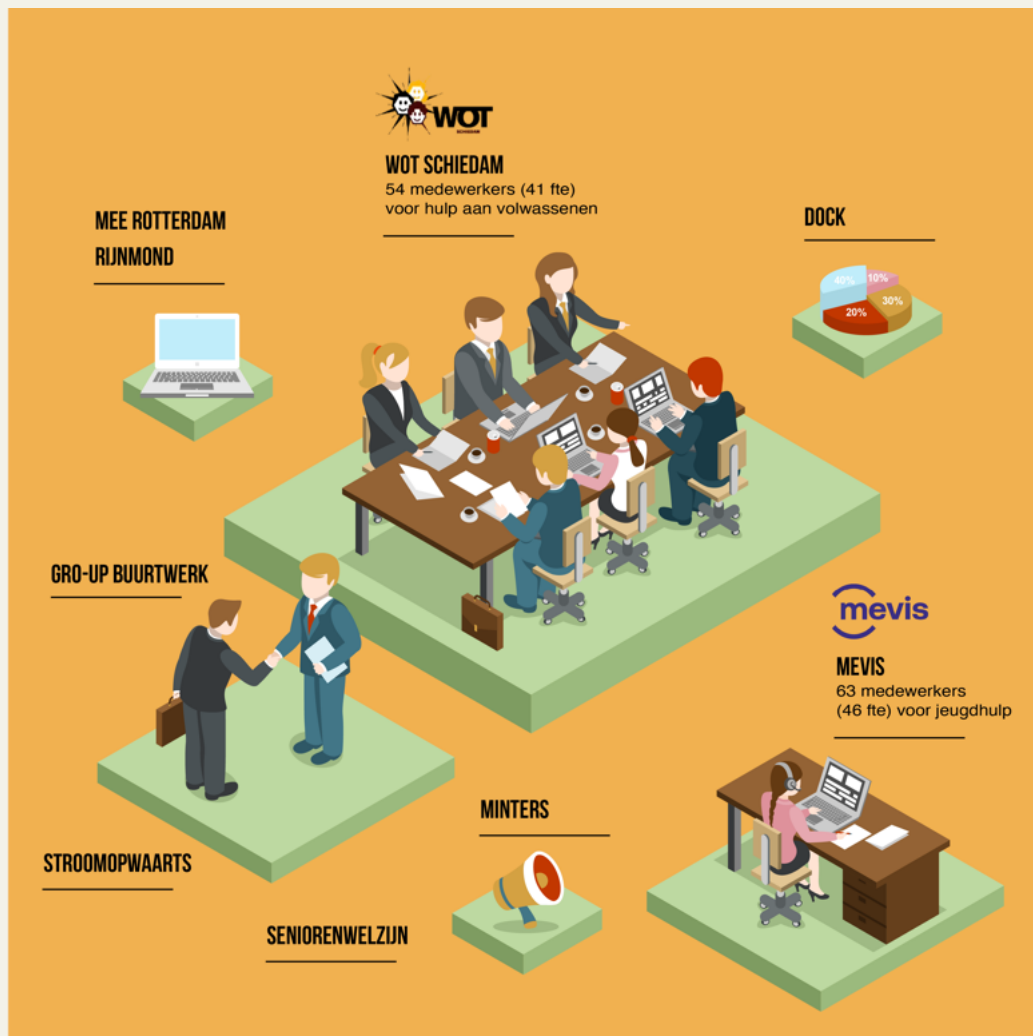
Het WOT Schiedam zet zich in om inwoners te helpen hun zelfredzaamheid en welzijn te verbeteren door middel van laagdrempelige en integrale ondersteuning. Wij werken samen met lokale partners en gemeenschappen om persoonlijke en sociale groei te bevorderen, en om ervoor te zorgen dat iedereen in Schiedam de hulp krijgt die hij of zij nodig heeft om optimaal te kunnen participeren in het dagelijks leven (missie).

Contact met het WOT

Het WOT staat klaar om bewoners te helpen bij uiteenlopende vragen over geldzaken, opvoeding, (weer) meedoen, huiselijk geweld, onderwijs en wonen. Voor specifieke vragen kan het WOT bewoners doorverwijzen naar andere organisaties die passende ondersteuning bieden. Met zes locaties verspreid over de wijken van Schiedam zijn de wijkteams beschikbaar voor zorg, ondersteuning en advies. Dit is vaak op afspraak, maar er zijn ook spreekuren op de locaties waar bewoners zonder afspraak kunnen binnenlopen. Daarnaast kunnen bewoners contact opnemen via een centraal telefoonnummer of e-mailadres. Meer informatie over de ondersteuning van het WOT is te vinden op www.wotschiedam.nl.

Formatie

De professionals van het WOT brengen kennis en expertise vanuit diverse zorgaanbieders mee. Voor hulp aan volwassenen werkt het WOT samen met de volgende organisaties: Dock, Gro-up-Buurtwerk, MEE Rotterdam Rijnmond, Minters, Pameijer, Rogplus, Seniorenwelzijn en Stroomopwaarts. Mevis is verantwoordelijk voor de uitvoering van de jeugdhulp. In totaal werken er 117 medewerkers (87 fte) voor het WOT.



3. KWALITEIT

Het college vindt het belangrijk dat de dienstverlening aan inwoners kwalitatief goed is. Dat betekent dat inwoners ruime mogelijkheden hebben om contact op te nemen met het WOT, dat hun vraag snel in behandeling genomen wordt door professionals die beschikken over passende kennis en vaardigheden en dat het WOT zorgvuldig omgaat met persoonlijke gegevens. Ook willen we graag weten wat de inwoners vinden van de dienstverlening. Tot slot gaan we de kwaliteit van dienstverlening borgen door het invoeren van een kwaliteitsnorm voor het WOT. Per speerpunt geven we een toelichting op resultaten en ontwikkelingen.



Toegankelijkheid

Sinds 2023 is er mogelijkheid voor inwoners om naar een spreekuur van het WOT te gaan in een andere wijk dan de wijk waar zij wonen. Hier wordt geregeld gebruik van gemaakt en medewerkers horen van bezoekers dat zij dit prettig vinden. Behalve het spreekuur is er ook een wijkinloop voor eenvoudige, praktische vragen over brieven en formulieren. Deze wijkinloop wordt door de welzijnsorganisatie Dock gecoördineerd. Er is altijd een medewerker van het WOT aanwezig bij de wijkinloop, voor het geval dat de vraag complexer is.

In de wijk Nieuwland zijn 1 dag per week 1 of 2 professionals van het WOT aanwezig op de locatie van een huisartsenpraktijk voor hulpvragen die via de huisarts of praktijkondersteuner worden doorverwezen. Omdat hier goede ervaringen mee worden opgedaan wordt gekeken of deze outreachende aanpak ook in 1 of 2 andere huisartsenpraktijken in Schiedam kan worden opgestart.

Voor inwoners die telefonisch contact opnemen met het WOT is er een telefooncentrale die ervoor zorgt dat zij snel en op de juiste plek worden geholpen. Dit betekent dat direct duidelijk is voor de inwoner of de hulpvraag door het WOT of een andere organisatie wordt opgepakt. Zo kan bijvoorbeeld een welzijnsactiviteit een passende oplossing zijn voor de hulpvraag. Een goede triage aan de voorkant helpt het aanmeldteam om het vervolgcontact met de hulpvrager beter voor te bereiden. De telefooncentrale is per 1 april 2024 ondergebracht bij Rogplus.

Het aanmeldteam van het WOT neemt na ontvangst van de hulpvraag binnen 5 werkdagen telefonisch contact op de hulpvrager voor (aanvullende) informatie, voor vragen en voor het geven van advies. Ieder wijkteam draagt een professional aan voor dit aanmeldteam. Het aanmeldteam zet de hulpvraag

vervolgens uit bij het betreffende team of de casusregisseur met benodigde expertise en tijd. Begeleiding door de casusregisseur wordt bij bijna 80% van de hulpvragen binnen 1 tot 4 weken na de meldingsdatum opgestart.

Kennis en vaardigheden

We investeren in medewerkers van het WOT zodat zij de dienstverlening kunnen bieden die de inwoners mogen verwachten. Dit doen we met trainingen vanuit het opleidingsprogramma 'WOT Academie'. Met aandacht voor inhoudelijke thema's maar ook voor de vaardigheden die nodig zijn om het werk te organiseren en veerkracht te behouden.

In 2024 is gestart met trainingen gericht op zinvol en effectief werken en professionele ontwikkeling. Ook zijn medewerkers getraind in het vergroten van bewustwording over privacy en zijn er 6-wekelijkse intervisiesessies om van en met elkaar te leren. Verder volgen de professionals trainingen gericht op een effectieve aanpak bij huiselijk geweld of kindermishandeling volgens de Top-3 methodiek van Civil Care. Deze methodiek biedt handvatten voor een effectieve samenwerking tussen verschillende partijen. Hiermee bereiken we dat onze professionals zo adequaat mogelijk kunnen handelen wanneer inwoners dat verwachten en nodig hebben.



Beschermen van privacy

Het beschermen van de persoonsgegevens van onze inwoners is een speerpunt van beleid. In 2023 is een risicoanalyse voor privacy (DPIA) uitgevoerd voor het WOT. Deze analyse bevat aanbevelingen om de privacy van bewoners en medewerkers nog beter te beschermen. Deze aanbevelingen zijn opgevolgd. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het beknopt en begrijpelijker maken van de privacyverklaring voor bewoners en het actualiseren van processen voor gegevensverwerking. Om ervoor te zorgen dat medewerkers zich bewust blijven van het belang van privacy wordt tweejaarlijks een training over privacy gegeven.

Ervaringen van inwoners

We horen graag wat de ervaringen van onze inwoners zijn met het WOT. Deze klantervaring wordt tweejaarlijks gemeten. In 2023 is de klantervaring gemeten als onderdeel van de enquête over de bekendheid en het gebruik van het WOT. Bij het volgend ervaringsonderzoek, gepland in 2025, kunnen de resultaten worden vergeleken en worden beoordeeld of de tevredenheid over de dienstverlening is toegenomen. Een aanbeveling uit het ervaringsonderzoek WOT 2023 is om, naast de tweejaarlijkse onderzoeken, te werken met een doorlopend onderzoek naar dienstverlening. Er is gekozen voor het ontwikkelen van een eenvoudig kaartje met smileys. Op de achterkant van dit kaartje kunnen bewoners meer vertellen over hun ervaring. De kaartjes zijn vanaf januari 2025 beschikbaar op alle locaties en worden ook meegegeven.



Kwaliteitsnorm voor dienstverlening

Het WOT is in 2024 gestart met het certificeringstraject ISO 9001 (volgens de CIO Maatstaf 2016). Dit is een kwaliteitsnorm voor organisaties die werkzaam zijn in het sociale domein. Invoering van deze kwaliteitsnorm helpt het WOT om processen te optimaliseren, risico's te beheersen en te blijven werken aan verbetering. ISO is hierbij duidelijk een hulpmiddel en geen doel op zich. Alle medewerkers hebben inmiddels een training gehad om hen bekend te maken met de werkwijze en doelstellingen van het traject. De verwachting is dat in het laatste kwartaal van 2025 de externe audit (= systematisch en onafhankelijk onderzoek) kan worden uitgevoerd door de certificeerder CIO.

Het WOT wil ook in de toekomst blijven voldoen aan de eisen van de kwaliteitsnorm. Daarom vinden na 2025 jaarlijks controle-audits plaats. Er is (uit bestaande formatie) een kwaliteitsmedewerker voor het WOT aangetrokken die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van kwaliteitscontroles en een belangrijke taak heeft in ondersteuning en coaching van medewerkers om goede kwaliteit van dienstverlening te leveren. Deze kwaliteitsmedewerker is ook verantwoordelijk voor het aanscherpen van de informatievoorziening, werkprocessen en werkwijzen, en begeleidt het certificeringstraject.

Onderdeel van de kwaliteitsnorm is kwalitatief goede managementinformatie om op basis van feiten te sturen en beslissingen te nemen. De gemeente ontwikkelt een nieuw datadashboard dat de mogelijkheid biedt nog beter inzicht te krijgen of doelen worden gerealiseerd. Als onderdeel van dit project zijn nieuwe indicatoren toegevoegd om prestaties te meten. De huidige indicatoren zijn aangescherpt. Deze nieuwe indicatoren komen terug in de jaarrapportages.



CERTIFICERING ISO 9001

4. VOORBEELDEN

In dit hoofdstuk geven we voorbeelden van werkwijzen van het WOT die direct of indirect bijdragen aan een goede kwaliteit van dienstverlening aan onze inwoners.

Maatwerk

In Schiedam zorgen de ambassadeurs van de maatwerkaanpak voor doorbraken. In de ondersteuning van inwoners komt het regelmatig voor dat regels botsen. Deze professionals zoeken naar maatwerkoplossingen met een duurzaam resultaat. Dit doen zij aan de hand van de zogenaamde doorbraakmethode die met hulp van het Instituut Publieke Waarden in het WOT is geïmplementeerd. De maatwerkaanpak leidt tot een (theoretische) besparing van gemiddeld € 48.000,- per casus. De doorbraaktool maakt inzichtelijk wat de maatschappelijke kosten zouden zijn als inwoners niet met deze aanpak geholpen zouden worden.



Deze methode stelt de medewerkers in staat om gelegitimeerd, onderbouwd en goedkoper maatwerk te leveren. De maatwerkambassadeurs zijn getraind in het toepassen van deze methodiek. De ambassadeurs maken hierbij gebruik van een digitale doorbraaktool, waardoor overzicht ontstaat op de situatie, de doorbraak en wat de doorbraak in de weg staat. Zonder dat er willekeur ontstaat omdat de tool een handig overzicht geeft welke wetten en uitzonderingsgronden op de inwoner van toepassing zijn. Tegelijk helpt de tool uitrekenen wat de maatschappelijke kosten en baten van het doorbraakscenario zijn.

In 2024 hebben 25 personen en gezinnen aan de hand van deze methode de ondersteuning gekregen die ze nodig hebben om weer verder te kunnen, en waarmee escalatie van de problemen is voorkomen. Ook heeft de maatwerkaanpak geleid tot aanpassing van regels die ondersteuning van inwoners in de weg staan.

Persoonsgerichte aanpak

Mensen die verward of onbegrepen gedrag vertonen krijgen steeds meer aandacht in de samenleving. Het gaat om kwetsbare mensen die soms hulp nodig hebben om aan de maatschappij te kunnen deelnemen.

Ook het WOT heeft te maken met deze doelgroep. De gemeente heeft een apart team met een persoonsgerichte aanpak (PGA) voor inwoners met complexe problematiek waarbij soms ook overlast of criminaliteit speelt. In deze situaties wordt gezocht naar een maatwerkoplossing om verdere escalatie van problemen te voorkomen. Betrokkenheid van het WOT bij deze aanpak is belangrijk in de zoektocht naar passende hulp. Daarom leveren ook professionals van het WOT met aandachtsgebied PGA en bemoeizorg een actieve bijdrage aan deze aanpak en sluiten aan bij dit team.

Voorkomen huisuitzettingen

Er is al een aantal jaren een succesvolle samenwerking tussen WOT, Woonplus en Stroomopwaarts om huisuitzettingen te voorkomen. Dit lukt door een effectieve samenwerking waardoor zorg en ondersteuning in een vroeg stadium kan worden ingezet. De aanpak richt zich op het terugdringen van het aantal huisuitzettingen van gezinnen met kinderen waardoor kinderen in een veilige en stabiele situatie kunnen opgroeien. Alleenstaanden met psychische problemen of een verstandelijke beperking vallen eveneens onder de aanpak. Meerdere professionals in het WOT zijn actief betrokken bij deze aanpak en onderhouden goede contacten met Woonplus. In 2024 zijn 63 personen en gezinnen via deze aanpak ondersteund. Uit cijfers van Woonplus blijkt dat de aanpak succesvol is. In 2024 zijn geen woningontzuimingen bij Woonplus geweest waar kinderen bij betrokken waren.



Screening zorg en veiligheid

In dit belangrijke aandachtsgebied onderhoudt het WOT korte lijnen met de ketenpartners en zet zich in voor de veiligheid van Schiedammers. Om adequaat op zorgmeldingen van politie, Veilig Thuis en buurtbewoners te reageren heeft het WOT professionals die hier een specifieke taak in hebben. Zij maken inzichtelijk wat er speelt, wat er nodig is en ondernemen actie. Zij werken outreachend om een duidelijk(er) beeld te krijgen van de situatie en om passende hulp te bieden. In 2025 worden alle professionals in het WOT getraind in de Top-3 methodiek.

Voedselbank

Door een betere samenwerking tussen WOT en voedselbank is het aanvraagproces voor voedselbankpakketten efficiënter geworden. Alle inkomende hulpvragen komen nu binnen bij twee medewerkers van het WOT die een snelle intake doen en korte contacten onderhouden met de voedselbank. De kwaliteit van de aanvragen is hierdoor ook verbeterd (formulieren worden beter ingevuld).



Welzijnsmakelaars

Door de inzet van de welzijnsmakelaars is er goed zicht op het aanbod van welzijnsorganisaties en vrijwilligersorganisaties in de stad. De makelaars nemen deel aan het aanmeldteam waardoor nieuwe aanmeldingen snel gescreend kunnen worden op mogelijkheden die er zijn voor een welzijnsactiviteit.

Op deze manier krijgt de inwoner sneller de juiste hulp. De makelaarsrol is geëvalueerd. De resultaten waren onder andere:

- 20% van alle hulpvragen die binnengekomen zijn bij het aanmeldteam, zijn direct en volledig doorgezet naar een welzijnsactiviteit;
- 12% van de afgesloten hulpverleningstrajecten zijn afgeschaald naar een welzijnsactiviteit.



Communicatie

Eén van de aanbevelingen uit het ervaringsonderzoek WOT 2023 is om de communicatiekanalen van het WOT op een aantal punten verder te verbeteren. Naar aanleiding van deze aanbeveling is een communicatieteam WOT opgezet die hiermee aan de slag is gegaan. Dit team heeft zich onder andere beziggehouden met een aantal aanpassingen op de website (met hulp van de taalambassadeur), het beter benutten van de socials en het ontwikkelen van nieuw informatiemateriaal. Verder zorgen zij voor input voor de nieuwsbrief WOT voor de partners in de stad. Deze nieuwsbrief verschijnt twee maal per jaar.



5. DOELEN

De algemene doelstelling van het WOT is het verbeteren van de zelfredzaamheid en welzijn van inwoners in Schiedam door middel van toegankelijke ondersteuning in de wijk. Hier is een aantal subdoelen en prestatie-indicatoren aan verbonden. Deze indicatoren zijn in 2024 aangescherpt. In 2025 vindt een volgende slag plaats als wordt gewerkt aan een nieuw datadashboard met meer inzicht in de realisatie van de doelen.

Doelen WOT 18+	KPI	Norm	Realisatie
Het WOT is toegankelijk	aantal inwoners dat wordt bereikt door het WOT	aantal hulpvragen per kwartaal > 300	1077 hulpvragen 636 korte contacten
	% cliënten met een hulpvraag dat tevreden is over openingstijden, wachttijden en vindbaarheid van het WOT	80% van de cliënten is tevreden (tweejaarlijkse meting)	gemeten in 2023, volgende meting in 2025
	wachttijd van cliënten tussen aanmeldingsdatum en startmoment van de begeleiding door het WOT	80% van de cliënten krijgt binnen 4 weken begeleiding	79%
Er is een integraal ondersteuningsaanbod dat bestaat uit herkenbare diensten	% cliënten met een hulpvraag dat tevreden is over de geboden ondersteuning, deskundigheid van de medewerker en weet waar het WOT voor is.	80% van de cliënten is tevreden (tweejaarlijkse meting)	gemeten in 2023, volgende meting in 2025
	aantal collectieve trainingen voor medewerkers van het WOT	minimaal 3 trainingsprogramma's per jaar (WOT Academie)	training privacy top 3 methodiek interview

Doelen WOT 18+	KPI	Norm	Realisatie
De zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de inwoners is vergroot, rekening houdend met wensen en mogelijkheden.	doorlooptijd van trajecten tussen de meldingsdatum en de datum waarop de melding is afgesloten	80% van de trajecten heeft een doorlooptijd van maximaal 6 maanden	71%
	% uitstroom van cliënten waarbij de doelen zijn gerealiseerd waardoor de cliënt zelfstandig verder kan en (weer) kan participeren in de samenleving.	bij 80% van de cliënten zijn uitstroomdoelen gerealiseerd	70%
Er is een strategisch partnerschap tussen het WOT en samenwerkingspartners waarbij partijen de balans zoeken tussen kwaliteit en kosten op basis van professionaliteit en vertrouwen	% samenwerkingspartners dat tevreden is over de kwaliteit van de ondersteuning van het WOT op de volgende onderdelen: dienstverlening samenwerking aanbod bereikbaarheid	80% van de samenwerkingspartners is tevreden	meting in 2025
Er vindt meer uitstroom plaats naar informele zorg.	% doorverwijzingen naar informele zorg (bijv. hulp door vrijwilligers)	20% van de cliënten met een hulpvraag wordt doorverwezen naar een welzijnsactiviteit.	gemeten in 2023, volgende meting in 2025
Klachten	aantal formele en informele klachten	-	7 klachten (zie toelichting)

Toelichting klachten

In 2024 zijn in totaal 7 klachten bij het WOT geregistreerd. De afhandeling van deze klachten was als volgt:

- 2 klachten zijn doorgestuurd naar een andere organisatie ter afhandeling;
- 1 klacht is niet in behandeling genomen omdat niet is voldaan aan de indieningsvereisten;
- 4 klachten zijn informeel afgehandeld.

Een informele klachtbehandeling betekent dat de klacht zonder een formele klachtenprocedure naar tevredenheid van de klager is afgehandeld en opgelost. Uit de informele klachtbehandeling is één verbeterpunt naar voren gekomen, namelijk een duidelijker vermelding van de spreekuren en wijkinloop op de website van het WOT. Dit is uitgevoerd.

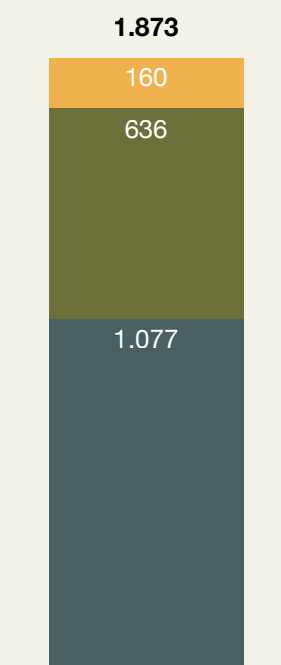
Ter verduidelijking: deze klachten hebben betrekking op volwassenenhulp. Mevis is verantwoordelijk voor de registratie van de klachten over jeugdhulp.



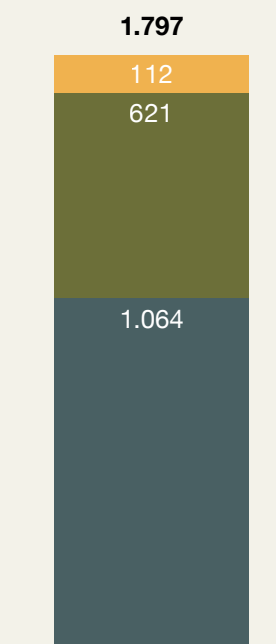
6. CIJFERS WOT

Dit is de 1e rapportage van het WOT waarin alleen cijfers over volwassenenhulp worden gepresenteerd. De reden hiervoor is dat Mevis vanaf 2023 verantwoordelijk is voor de uitvoering van de jeugdhulp en inzicht geeft in hun resultaten via de Bestuursrapportage Jeugdhulp van Rogplus.

HULPVragen 2024



HULPVragen 2023

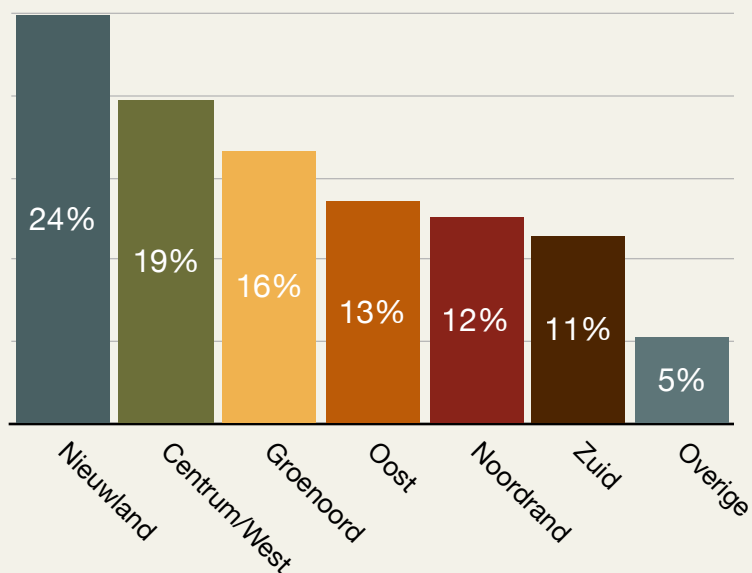


■ Betrokkenen
■ Korte contacten
■ Hulpvragen

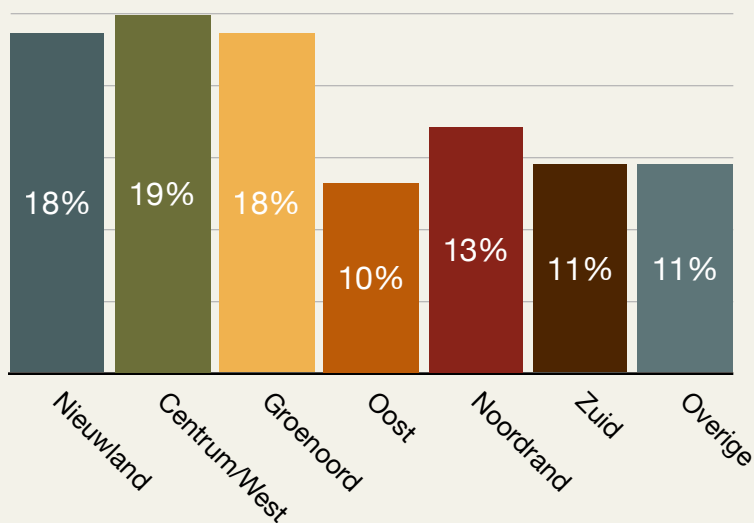
Toelichting

Dit is het aantal hulpvragen inclusief het aantal korte contacten over de periode 2023 en 2024. Bij de hulpvragen worden ook de afzonderlijke hulpvragen van anderen die tot het huishouden behoren opgeteld. Korte contacten betreffen eenvoudige hulpvragen die door het verstrekken van informatie en advies worden afgehandeld, zonder dat begeleiding nodig is. Bij deze korte contacten worden geen cliëntgegevens geregistreerd en wordt ook geen dossier aangemaakt. Het totale aantal hulpvragen volwassenenhulp is ten opzichte van 2023 met 4% gestegen.

PERCENTAGE HULPVRAGEN PER WIJK 2024



PERCENTAGE HULPVRAGEN PER WIJK 2023



Toelichting

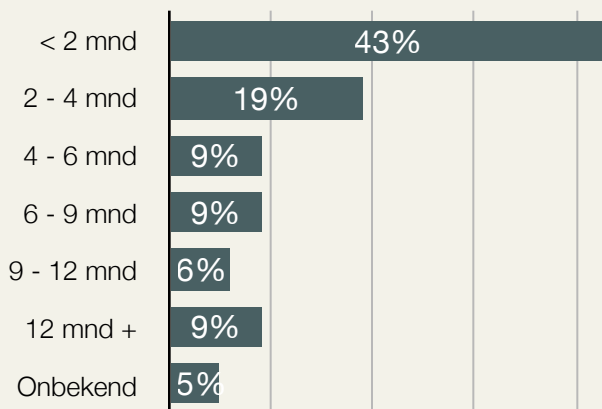
Dit is de verdeling van het aantal hulpvragen over de verschillende wijken van Schiedam in de periode 2023 en 2024. Wat opvalt is dat het percentage hulpvragen in Nieuwland en Oost ten opzichte van 2023 is gestegen. Dit zijn de wijken die ook extra aandacht krijgen in het kader van het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid.



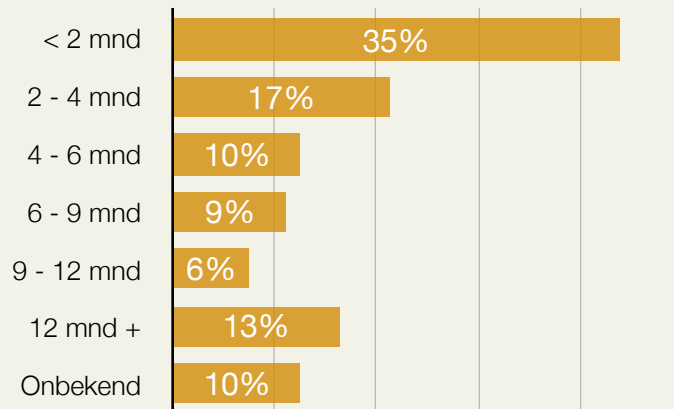
Toelichting

Dit zijn de meest voorkomende problematieken.

DOORLOOPTIJD 2024



DOORLOOPTIJD 2023



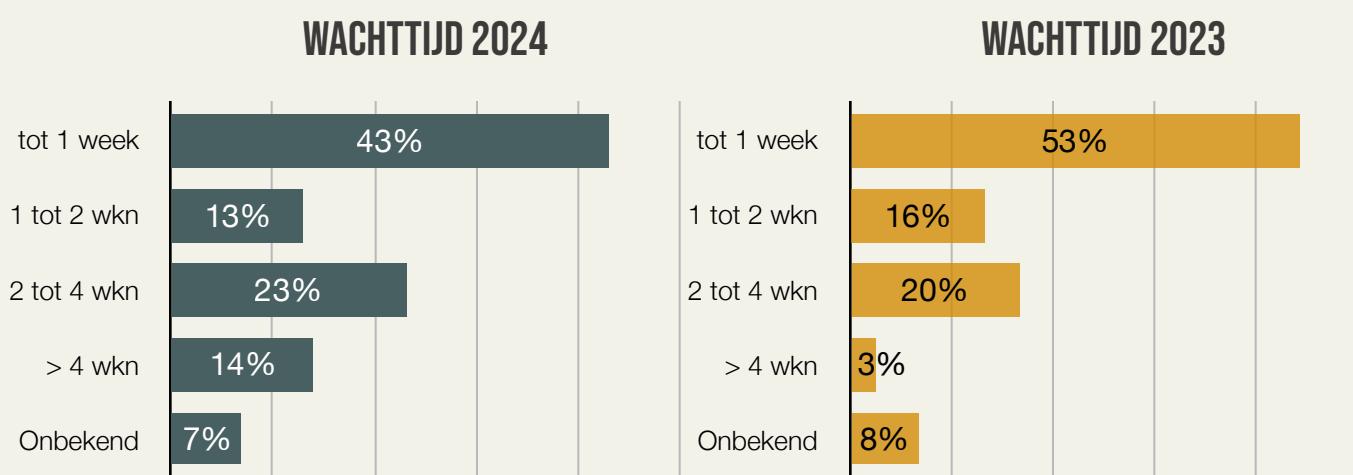
Toelichting

De doorlooptijd van de begeleiding door een casusregisseur is het aantal dagen tussen de meldingsdatum en de datum waarop het traject is afgesloten. Er zijn ten opzichte van 2023 meer trajecten binnen de termijn van 6 maanden met goed resultaat afgesloten (2024: 71%, 2023: 62%). Dit betekent dat het WOT er steeds beter in slaagt om tijdig de juiste hulp in te zetten. Daarnaast zien we dat de zorgwaarde van de hulpvragen ten opzichte van 2023 iets is afgenomen.

Reden van afsluiting:

- In 2024 zijn in totaal 1.012 trajecten volwassenenhulp afgesloten. Als we kijken naar de redenen van afsluiting, dan zien we het volgende:
- 70% is afgesloten omdat de afgesproken doelen zijn gerealiseerd;
- 15% is afgesloten omdat de cliënt tussentijds het traject heeft stopgezet;
- 4% is afgesloten omdat een doorverwijzing heeft plaatsgevonden naar andere, meer specialistische zorg via de Wmo of jeugdwet;
- 3% is stopgezet door een verhuizing;
- 8% is stopgezet om een andere reden of de reden is onbekend.

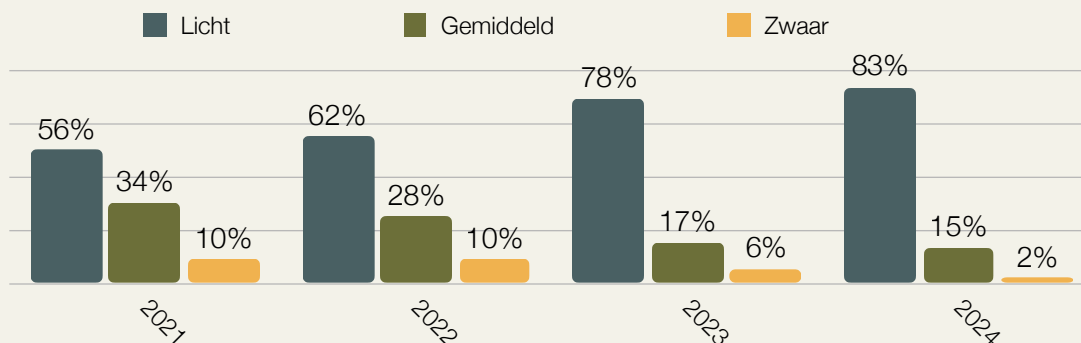
Als we dit resultaat vergelijken met 2023 zien we dat in 2024 procentueel meer trajecten succesvol zijn afgesloten (2024: 70%, 2023: 65%).



Toelichting

De wachttijd is het aantal dagen tussen de meldingsdatum en de start van de begeleiding door de casusregisseur. Het streven is dat 80% van de cliënten binnen 4 weken in begeleiding wordt genomen. Dit streefpercentage is in 2024 met 79% vrijwel gerealiseerd.

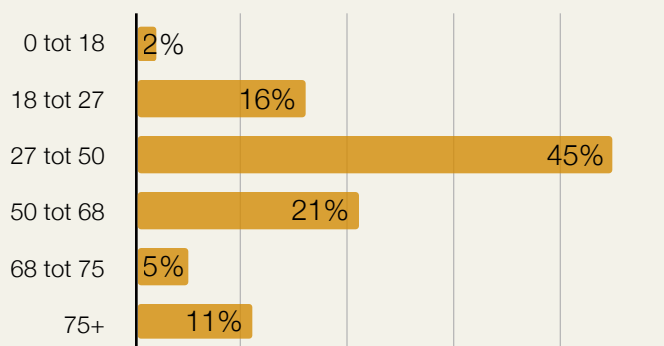
Ten opzichte van 2023 (89%) is de wachttijd na de meldingsdatum wel langer geworden. Een belangrijke verklaring hiervoor is dat in de overgang naar de nieuw gecontracteerde telefooncentrale per 1 april 2024 naar voren kwam dat er forse achterstanden waren ontstaan bij de administratieve afhandeling van telefonische hulpvragen door de vorige telefooncentrale. Die achterstanden hebben ertoe geleid dat inwoners langer moesten wachten op het intakegesprek met hun casusregisseur. Deze achterstanden zijn zo snel mogelijk weggewerkt, maar zijn dus nog wel zichtbaar in de cijfers over 2024.



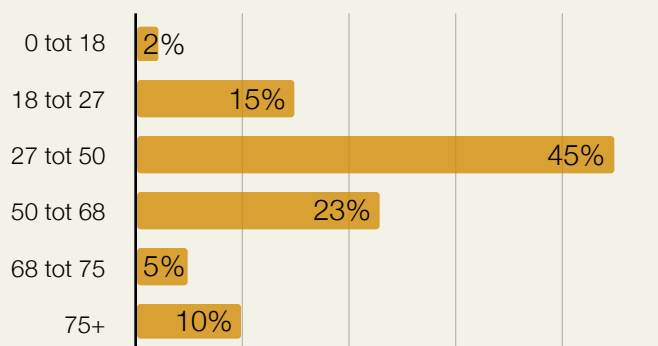
Toelichting

De zorgzwaarte van de hulpvragen is ten opzichte van 2023 afgenomen. De zorgzwaarte wordt geregistreerd aan de hand van het gemiddeld aantal uren ondersteuning per week. Zorgzwaarte 'licht' is 1 uur per week, zorgzwaarte 'gemiddeld' is 2 uur per week en zorgzwaarte 'zwaar' is 3 of meer uur per week. Een van de verklaringen voor het afnemen van de zorgzwaarte is dat het WOT er steeds beter in slaagt om in een vroeg stadium betrokken te zijn bij de problematiek van inwoners waarmee wordt voorkomen dat problemen escaleren en dus zwaarder worden.

VERDELING LEEFTIJD 2024



VERDELING LEEFTIJD 2023



Toelichting

Er is weinig verschil in de verdeling van de hulpvragen op basis van leeftijd tussen 2023 en 2024. Wat opvalt is het WOT nog steeds goed gevonden wordt door de doelgroep tot 50 jaar (dit betreft 63% van alle hulpvragen). Het WOT bereikt dus zeker niet alleen de doelgroep oudere inwoners van Schiedam.



WOT
SCHIEDAM