



JAARVERSLAG

20
25

WIJKONDERSTEUNINGSTEAMS
SCHIEDAM



INHOUDSOPGAVE

Leeswijzer	3
Voorwoord	4
1. Inleiding	5
2. Organisatie	6
3. Kwaliteit	10
4. Voorbeelden van maatwerk	16
5. Doelen	18
6. Cijfers WOT	20
7. Wat zeggen de cijfers?	25

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 kunnen 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 2025 met een toelichting gepresenteerd.



VOORWOORD

Met trots bied ik u hierbij het jaarverslag 2025 aan van de wijkondersteuningsteams in Schiedam. Dit verslag laat zien hoe onze professionals zich het afgelopen jaar, samen met inwoners en partners, hebben ingezet voor passende ondersteuning dichtbij huis. In een tijd waarin de uitdagingen in het sociaal domein onverminderd groot zijn, is het waardevol om te zien hoeveel betrokkenheid, deskundigheid en veerkracht in onze wijken aanwezig is.

Het jaar 2025 was een bijzonder jaar. In dat jaar werd het tweede lustrum van het WOT gevierd. Het WOT bestond tien jaar. Een tweede mijlpaal was het behalen van het kwaliteitskeurmerk ISO 9001. Voor Schiedammers is het belangrijk om te weten dat hulp dichtbij huis goed geregeld is. Het behalen van het kwaliteitskeurmerk was een keuze van de gemeente en niet verplicht. Het is een manier om te kijken naar de kwaliteit van de dienstverlening en om deze kwaliteit in de komende jaren vast te houden. Het kwaliteitskeurmerk is toegekend na een onafhankelijke toetsing van onze processen en werkwijzen, en volgt op een intensief traject waar veel medewerkers bij betrokken waren.

In 2025 is ook een startnotitie opgesteld om vast te leggen wat de ontwikkelingen van het WOT zijn geweest in de afgelopen jaren en hoe we in 2026 gaan werken aan een nieuw strategisch beleidsplan voor het WOT. Met dit beleidsplan willen we voortbouwen op onze ervaringen, lessen en successen van het WOT en een duidelijke koers uitzetten voor de komende jaren. Hier betrekken we ook onze inwoners bij alsmede de partners waar het WOT nauw mee samenwerkt.

Graag nemen we u in dit jaarverslag mee in de werkzaamheden en ontwikkelingen van het WOT over 2025.

Met warme groeten,

Petra Zwang

Wethouder



1. INLEIDING

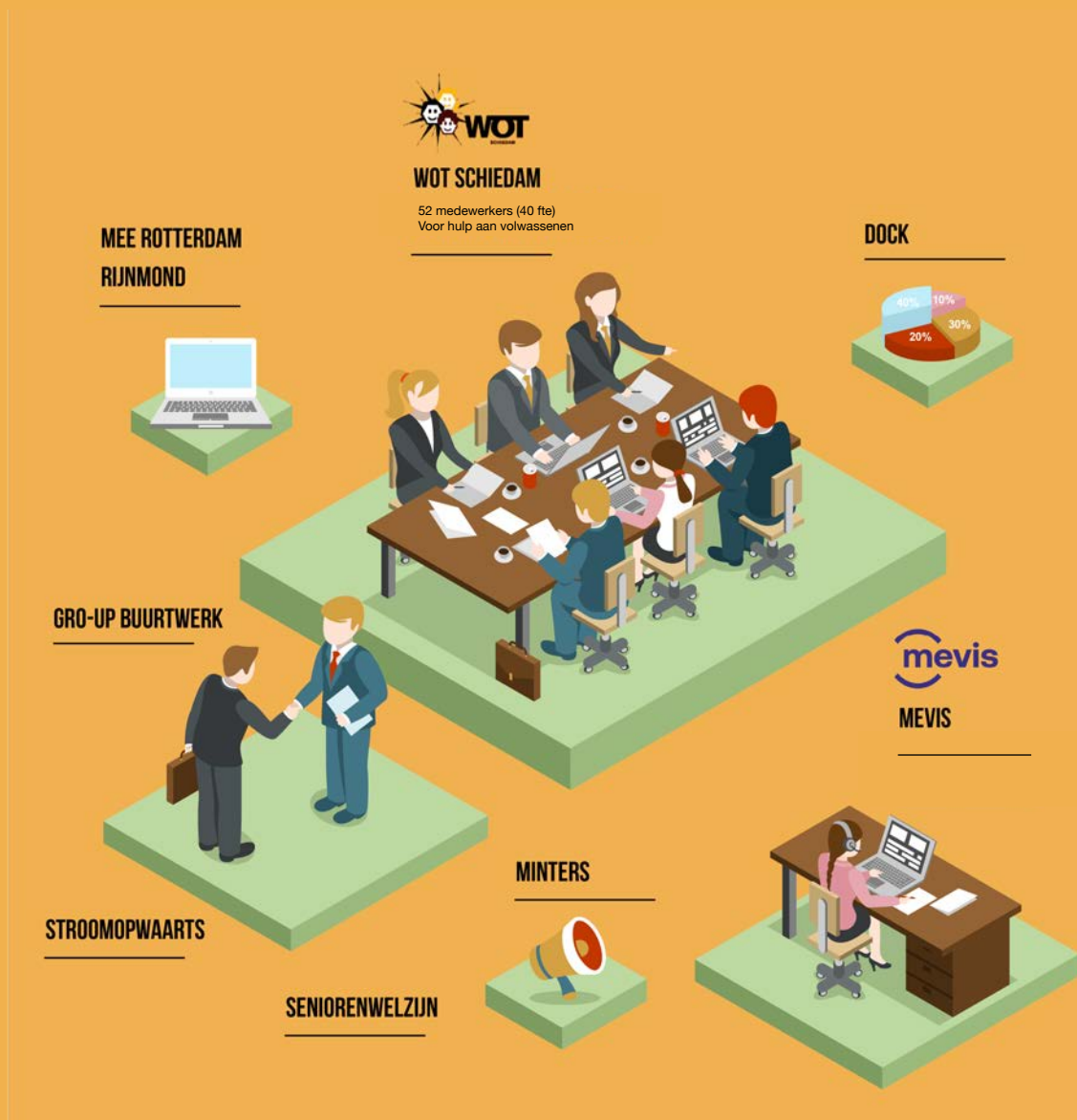
In dit jaarverslag blikken we terug op de werkzaamheden van de Wijkondersteuningsteams (hierna WOT) in 2025 met de belangrijkste cijfers en ontwikkelingen. We kijken terug, maar geven ook een doorkijkje naar het lopende jaar.

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

Dit jaarverslag wordt gedeeld met de gemeenteraad en de partners waarmee we samenwerken de stad. Het jaarverslag 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



Wat doet het WOT?

Het WOT in Schiedam bestaat uit laagdrempelige, integraal werkende teams die inwoners helpen bij vragen over geldzaken, opvoeden & opgroeien, wonen, huiselijk geweld, onderwijs en (weer) meedoen in de maatschappij. Het WOT is geen doorgeefluik voor hulpvragen. Ongeveer 80% van de hulpvragen pakken de professionals van het WOT namelijk zelf op. Dit betreft eenvoudige vragen, maar ook heel complexe situaties waarbij langdurige ondersteuning nodig is, bijvoorbeeld een situatie van huiselijk geweld waarbij tijdelijke opvang geregeld moet worden.

Sinds de introductie van het MVS-jeugdmodel (2023) is er in de wijkteams een knip gekomen in hulp aan volwassenen en jeugdhulp. Mevis is verantwoordelijk voor hulpverlening in de wijkteams aan kinderen tot 18 jaar en hun ouders/verzorgers. Het WOT (18+) is verantwoordelijk voor de hulp aan volwassenen.

Er komen heel diverse hulpvragen op het WOT af. In een wijkteam werken professionals met verschillende disciplines nauw met elkaar samen en is er onderlinge afstemming over casuïstiek. Ieder team beschikt over professionals met een expertise op het gebied van maatschappelijk werk, schuldhulpverlening of Wmo. Er zijn ook teams met expertise op het gebied van ouderenwerk of begeleiding naar betaald of onbetaald werk. Op alle locaties van het WOT werken jeugdprofessionals van Mevis die hulp bieden aan kinderen tot 18 jaar en hun ouders/verzorgers.

Het onderhouden van contacten met de diverse partijen in de stad is essentieel voor het werk. Een professional van het WOT is hierbij de 'spin in het web' en onderhoudt contacten met bijvoorbeeld Veilig Thuis, de huisarts of praktijkondersteuner, de politieagent, de wijkverpleegkundige, de sociaal raadvrouw, een individueel begeleider op school, de vrijwilliger van een welzijnsorganisatie of de consulent van de formulierenbrigade. De lijst van organisaties in het netwerk van een WOT-professional is lang. De professional van het WOT heeft meestal casusregie, wat ook inhoudt dat er door hem of haar beslissingen worden genomen over de hulp die wordt ingezet. Dit vraagt veel afstemming met andere organisaties die actief zijn rond een inwoner en zijn of haar gezin.

Leidende principes voor de ondersteuning door de WOT-professional zijn:

- Altijd uitgaan van wat iemand wél kan.
- Ondersteunen bij het vinden of activeren van een netwerk.
- Zoeken naar een duurzame oplossing zodat de inwoner zelf verder kan.
- Voorkomen dat een inwoner van het kastje naar de muur wordt gestuurd.
- Als ondersteuning vastloopt, maatwerk gebruiken om een doorbraak te forceren.

Aanmelding

Met zes locaties verspreid over de stad zijn de wijkteams beschikbaar voor zorg, ondersteuning en advies. Dit is vaak op afspraak, maar er zijn ook spreekuren waar inwoners zonder afspraak kunnen binnenlopen. Sinds een paar jaar is er een mogelijkheid voor Schiedammers om naar een spreekuur te gaan in een andere wijk dan de wijk waar zij wonen. Hier wordt regelmatig gebruik van gemaakt. Behalve het spreekuur is er ook een wijkinloop voor eenvoudige, praktische vragen over brieven en formulieren. Deze wijkinloop wordt door de welzijnsorganisatie Dock gecoördineerd. Met Dock is afgesproken dat er altijd een medewerker van het WOT aanwezig is bij de wijkinloop voor het geval de vraag complexer is. Inwoners kunnen ook contact opnemen met het WOT via een centraal telefoonnummer.

Het aanmeldteam van het WOT neemt na ontvangst van de hulpvraag binnen 5 werkdagen telefonisch contact op met de hulpvrager voor (aanvullende) informatie, voor vragen en voor het geven van advies. Het aanmeldteam zet de hulpvraag vervolgens uit bij het betreffende team of de casusregisseur met benodigde expertise. Begeleiding door de casusregisseur wordt bij bijna 80% van de hulpvragers binnen vier weken na de meldingsdatum opgestart. Bij 46% van de hulpvragers start de begeleiding al binnen een week.

Onderzoek huisvesting

In het licht van kostenefficiënt werken is in 2025 gekeken naar de mogelijkheid van besparingen door de huisvesting van het WOT anders te organiseren. Dit onderzoek is uitgevoerd door een extern adviesbureau. Het adviesbureau concludeert dat alleen bespaard kan worden op de totale huisvestingskosten als er een alternatief wordt gevonden in bestaand gemeentelijk vastgoed of goedkopere huurlocaties. Het samenvoegen van locaties biedt geen oplossing omdat binnen de gehuurde ruimtes geen mogelijkheid is voor uitbreiding van m²'s of het creëren van extra werkplekken of spreekkamers. Volgens gemeentelijk Vastgoed is andere, goedkopere ruimte niet voorhanden. Zelfs als er een alternatief beschikbaar komt, moet rekening worden gehouden met relatief hoge kosten voor de verhuizing van alle locaties, waarvoor bovendien geen budget beschikbaar is. Het advies is om bij de bestaande bezetting van het WOT geen locaties af te stoten. De eindconclusie van het adviesbureau is dat er geen uitvoerbare mogelijkheden zijn om te besparen op de huisvestingskosten. Verder is het onwaarschijnlijk dat het anders huisvesten van de wijkteams tot een materiele en reële kostenbesparing kan leiden. Omdat er geen kostenbesparing is, is er geen verder onderzoek gedaan naar de impact op dienstverlening van het anders organiseren van de huisvesting.

Formatie, verloop en langdurig ziekteverzuim

De professionals van het WOT brengen expertise mee vanuit diverse zorgaanbieders. Voor hulp aan volwassenen werkt het WOT samen met de volgende organisaties: Dock, Gro-up-Buurtwerk, MEE Rotterdam Rijnmond, Minters, Naut (de nieuwe naam voor Seniorenwelzijn), Pameijer, Rogplus en Stroomopwaarts. In totaal werken 52 medewerkers (40 fte) voor hulp aan volwassenen.

In 2025 hebben 4 medewerkers de organisatie verlaten. Ook zijn 3 medewerkers voor een langere periode uitgevallen door ziekte en/of persoonlijke omstandigheden.



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 willen we kwaliteit van de dienstverlening borgen met een kwaliteitskeurmerk voor het WOT. Per speerpunt geven we een toelichting op resultaten en ontwikkelingen.



Kwaliteitskeurmerk ISO 9001

Inwoners willen snel en met de juiste deskundigheid worden geholpen. Daarom is in het afgelopen jaar hard gewerkt aan het verbeteren en stroomlijnen van de interne werkprocessen van het WOT. De organisatie is sinds december 2025 officieel ISO 9001 gecertificeerd. Met het behalen van het kwaliteitskeurmerk is een stevige basis gelegd om ook in de toekomst goede ondersteuning in de wijken te blijven bieden. In de praktijk betekent dit dat het WOT voldoet aan de volgende vereisten:

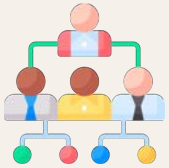
- Kwaliteit: de processen voldoen aan strenge eisen voor professionele dienstverleners.
- Betrouwbaarheid: er wordt continu gewerkt aan verbetering van dienstverlening.
- Veiligheid: er wordt zorgvuldig en veilig omgegaan met gegevens van inwoners.

Een paar bevindingen uit het onderzoeksverslag van 22 december 2025 van de certificeerder CIOO:



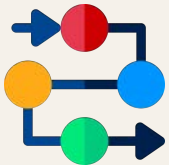
Over de koers

“In de gedegen startnotitie zijn de eerste ambities van het WOT voor de komende jaren vastgesteld, van waaruit het meerjaren strategisch beleidsplan opgesteld wordt. Nog laagdrempeliger vindbaar zijn, ook digitaal, integrale samenwerking (0-100) met bijpassende uniforme methodische onderlegger zijn een paar van de belangrijke ambities waar WOT mee aan de slag gaat.”



Over de organisatie

“De inrichting van de organisatie in zes teams met twee wijkteammanagers werkt effectief, doordat ieder team zo zijn eigen ‘couleur locale’ kan hebben in lijn met de problematiek en uitdagingen in de wijk. Er is een bewuste keuze om vanuit de verschillende samenwerkende (moeder)organisaties de professionals in te zetten in het WOT-team.”



Over de processen

“Het aanmeldteam kijkt in de screeningsfase bij wie er ruimte is en draagt dan over. Als het een Veilig thuis casus is wordt door het VT-screenteam van 3 professionals een nadere intake en screening gedaan. Dit past binnen de ernst van en gewenste expertise t.b.v. dergelijke casuïstiek. In het ondersteuningsplan wordt de hulpvraag van de Schiedammer in doelen en beoogde resultaten vastgelegd en geldt als overeenkomst tussen WOT en Schiedammer. Bij de intake worden verwachtingen duidelijk gemaakt door af te spreken dat het traject maximaal 6 – 9 maanden duurt en gewerkt wordt aan een specifieke hulpvraag, die samen vastgesteld is.”



Over de mensen

“Scholingsbeleid wordt in samenwerking en afstemming met de moederorganisaties vastgesteld, gebaseerd op de ontwikkelingen (‘wat komt er op ons af’) en de vraag vanuit de professionals en vanuit de jaargesprekken. Er is een voorstel geschreven (juli 2024) voor De Academie, het opleidingscurriculum voor het WOT. Er is een voornemen om meer een tijdloos meerjarenplan voor de opleiding te maken.”



Over de partners

“Het WOT werkt actief samen met haar netwerkpartners om haar koers te realiseren.”



Klantervaringen

In 2025 is niet de tweejaarlijks enquête (klantervaringsonderzoek) van het WOT uitgevoerd omdat het Kenniscentrum van de gemeente Schiedam een vol onderzoeksprogramma had. Dit onderzoek staat nu gepland voor 2026. In 2025 zijn wel gedurende een periode van drie maanden kaartjes met smileys beschikbaar gesteld aan inwoners die contact hebben gehad met het WOT. Op deze kaartjes kan de mate van tevredenheid met de dienstverlening worden aangevinkt.



In totaal zijn 48 kaartjes (anoniem) ingevuld. De inwoners die een kaartje hebben ingevuld zijn zonder uitzondering positief over de hulp die zij hebben gehad van de medewerkers van het WOT.

Dit is een mooi resultaat. In 2026 gaan we deze actie herhalen.

Op de achterkant van de kaartjes kan feedback worden ingevuld. Op de ingevulde kaartjes stonden geen suggesties of aanbevelingen voor verbetering van de dienstverlening.

Daarom gaan we in 2026, in aanvulling op de kaartjes, een aantal interviews afnemen van inwoners die bij het invullen van de enquête (klantervaringsonderzoek) aangeven dat ze hieraan willen meewerken.

De resultaten van deze interviews komen terug in het volgend jaarverslag.

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 vaardigheden die nodig zijn om het werk te organiseren en veerkracht te behouden. In 2025 zijn de professionals van het WOT onder andere getraind in de Top 3-methodiek van Civil Care. Deze methodiek biedt handvatten voor een effectieve samenwerking tussen verschillende partijen. Hiermee willen we dat onze professionals zo adequaat mogelijk kunnen handelen wanneer inwoners dat verwachten en nodig hebben. In 2026 wordt een nieuw meerjarenplan voor de WOT Academie gemaakt.

Startnotitie

In 2025 is een startnotitie WOT opgesteld die inmiddels is vastgesteld in de gemeenteraad. In deze startnotitie leggen we uit waarom er een strategisch beleidsplan moet komen, wordt teruggekeken op de belangrijkste ontwikkelingen in de afgelopen tien jaar en schetsen we het proces voor het opstellen

van een beleidsplan. Bij het opstellen van deze startnotitie is gebruik gemaakt van de inbreng van de participatieraad sociaal domein en partners van het WOT. Het opstellen van een beleidsplan kan niet los worden gezien van de ontwikkelingen die we de komende jaren mogen verwachten op het gebied van jeugdhulp. In 2023 is een knip ontstaan in hulp aan volwassenen en jeugdhulp. In het beleidsplan komt een heldere visie over hoe wijkteams in de toekomst weer meer integraal kunnen werken, waardoor effectieve en samenhangende ondersteuning aan gezinnen kan worden geboden.

Bijeenkomst met partners

De gemeente heeft op 30 oktober 2025 een participatiesessie georganiseerd met stakeholders. Dit zijn de organisaties in de stad waar het WOT een samenwerking mee heeft. De input die tijdens deze sessie is opgehaald wordt meegenomen bij het opstellen van het strategisch beleidsplan. Het was een sessie met veel interactie en een aanzet tot anders denken. Deelnemers aan de sessie zijn uitgedaagd om te komen met ideeën en oplossingen voor de korte en lange termijn. Een korte opsomming van de opbrengst:

- Faciliteer een sociale kaart die actueel is en blijft.
- Deel succesverhalen om het WOT goed in beeld te brengen.
- Probeer waar mogelijk nog laagdrempeliger aanwezig te zijn binnen wijken.
- Organiseer de goede samenwerking tussen organisatie in de wijken en het WOT.
- Borg vaste financiering en een opdracht voor het WOT voor de komende jaren.
- Borg voldoende inzetbaarheid van WOT-medewerkers.
- Ontwikkel een goed strategisch plan voor de komende jaren.
- Onderzoek in hoeverre gegevensoverdracht en dossierdeling vergemakkelijkt kan worden.
- Ontdek samen met het maatschappelijk middenveld trends in wijken en maak hier specifieke aanpakken voor.

Bijeenkomst met participatieraad sociaal domein

Ook de participatieraad sociaal domein is gevraagd om input te geven voor het strategisch beleidsplan. In de vergadering van 6 oktober 2025 is input gevraagd. Een korte opsomming van de opbrengst:

- Organiseer eenmaal per week een inloop in de avond en ook een prikkelarm moment voor mensen met autisme, ADHD, angststoornissen etc. Onderzoek de mogelijkheid van kinderoppas bij spreekuren.
- Regel één contactmoment via telefoon/WhatsApp/chatkanaal met reactie binnen één werkdag.
- Organiseer een pop-up in bibliotheek, buurthuis of op de markt.
- Zorg voor een warme overdracht tussen partijen en beoordeel gezamenlijk de hulpvraag (samenwerking met huisartsen, scholen, wijkverpleging, woningcorporaties).
- Communiceer op taalniveau B1, cultuursensitief en zet ook ervaringsdeskundigen in.
- Maak gebruik van vindplaatsen op school, consultatiebureau, sportvereniging, etc.
- Maak gebruik van sleutelpersonen in de wijk (moskee, kerk, verenigingen).
- Zoek proactief contact met inwoners bij signalen van schulden, eenzaamheid, echtscheiding, onveiligheid.



4. VOORBEELDEN VAN 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 doorbraakmethode die met hulp van het Instituut Publieke Waarden in het WOT is geïmplementeerd. In 2025 zijn 18 personen en gezinnen ondersteund door middel van de maatwerkaanpak. De theoretische besparing is gemiddeld € 39.000, -- per casus. De doorbraaktool maakt namelijk inzichtelijk wat de maatschappelijke kosten zouden zijn als inwoners niet met deze aanpak geholpen zouden worden

Drie voorbeelden van situaties waarbij de inzet van de maatwerkaanpak duidelijk verschil heeft gemaakt. In deze voorbeelden is ook goed te zien met welke hulpvragen de professionals van het WOT in hun dagelijkse praktijk worden geconfronteerd. De namen bij deze voorbeelden zijn gefingeerd en de personen op de foto's zijn niet de werkelijk betrokkenen.



'Schoon huis'

Jan kwam met gezondheidsklachten bij de huisarts. De huisarts heeft Jan aangemeld bij het wijkteam. Jan is onlangs ontslagen, heeft geen inkomen en geen eten in huis. Het is de casemanager van het WOT gelukt om een vertrouwensband met Jan op te bouwen. Heel belangrijk, want Jan is iemand die niet makkelijk zorg accepteert. Er zijn hierdoor goede stappen gezet om Jan te ondersteunen. De uitkering is geregeld. Jan kan terecht bij de voedselbank.

Bewindvoering is geregeld en Jan is aangemeld voor schuldhulpverlening. Verder is Jan weer onder behandeling bij een verpleegkundige voor zijn gezondheidsklachten. Hier is hij jaren niet geweest. Ook heeft Jan inmiddels de eerste gesprekken gehad met een psycholoog omdat hij last heeft van somberheid. De casemanager heeft Jan thuis bezocht en gezien dat de woning ernstig is vervuild. Jan wil heel graag dat zijn woning weer leeg en schoon is, maar hier heeft hij hulp bij nodig. De casemanager heeft samen met Jan een plan gemaakt. Jan moet meewerken aan het schoonmaken van de woning en open staan voor begeleiding om ervoor te zorgen dat het nooit meer zover zal komen. Er zijn afspraken gemaakt met de verhuurder om de gebreken in de woning te herstellen. Er is contact opgenomen met de Stichting Urgente Noden voor een bijdrage in de kosten van de schoonmaak. Voor de resterende kosten is een beroep gedaan op het maatwerkbudget. In het maatwerkoverleg is besloten dat hier budget voor wordt vrijgemaakt. De afweging hierbij is dat de situatie snel zal verergeren als de woning niet wordt schoongemaakt. Jan kan dan weer terugvallen in vermijdingsgedrag, terwijl hij met een schoon huis, in combinatie met alle andere acties die zijn ingezet, weer grip kan krijgen op zijn leven. Het doel van Jan is om zo snel mogelijk weer een betaalde baan te vinden.



'Opvang'

Noura is een jonge alleenstaande moeder met een verstandelijke beperking. De kinderen zijn 1 en 3 jaar oud. Noura loopt vaak vast in dagelijkse regelzaken, opvoeding van de kinderen en haar huis op orde houden. Ze heeft ook gezondheidsklachten. Het WOT is al langer betrokken bij dit gezin en ondersteunt dit gezin met praktische regelzaken. Met hulp van andere partijen in de stad is de woning opgeknapt en zijn meubels vervangen. De casemanager van het WOT vindt het belangrijk dat Noura begeleiding krijgt vanuit de WMO om meer structuur aan te brengen in haar leven en andere leervaardigheden op te doen. Belangrijk is dat de kinderen worden opgevangen zodat Noura hiermee aan de slag kan. Omdat Noura momenteel geen werk heeft, heeft ze ook geen recht op kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst. In het maatwerkoverleg is besloten dat budget wordt vrijgemaakt voor de kosten van kinderopvang. Opvang is nodig om verergering van de situatie te voorkomen. Door het regelen van kinderopvang wordt ruimte gemaakt om begeleiding voor Noura in te zetten waardoor haar zelfredzaamheid wordt vergroot. Voor de kinderen betekent dit dat ze zich in een veilige omgeving kunnen ontwikkelen. Als er niets gebeurt zal de thuissituatie van dit gezin achteruitgaan, met kans op verwaarlozing van de kinderen, waardoor uiteindelijk andere stappen genomen moeten worden.



'Verhuizen'

Peter woont met zijn vrouw en kinderen in een huurwoning van de woningcorporatie in de vrije sector. Hij werkte als ZZP'er in de bouw. In de afgelopen 2 jaar is hij fysiek achteruitgegaan door een versleten heup en knie. Inmiddels kan hij niet meer werken en is hij in afwachting van een operatie. Een andere baan vinden is nog niet gelukt. Het inkomen van het gezin is hierdoor flink gedaald. Zijn partner is meer uren gaan werken, maar toch ontstaan er schulden door de hoge huurlast. Er is zelfs beslag gelegd op het inkomen. Het gezin is daarom aangemeld voor de 'aanpak voorkomen huisuitzetting'. Dit is een samenwerking van WOT, Woonplus en Stroomopwaarts om gezinnen met een huurachterstand te ondersteunen. Het gezin wordt aangemeld voor schuldhulpverlening. Omdat het inkomen van het gezin is gedaald, mag het gezin van de woningcorporatie verhuizen naar een goedkopere huurwoning. De kosten van de verhuizing vormen echter een groot struikelblok. Peter kent wel mensen in zijn netwerk die kunnen helpen met het opknappen van de woning, maar de kosten van de vloerbedekking, verf, etc. voor de nieuwe woning kan het gezin niet betalen. In het maatwerkoverleg is besloten dat hier budget voor wordt vrijgemaakt. De afweging hierbij is dat de verhuizing op korte termijn belangrijk is om te voorkomen dat schulden verder oplopen met het risico dat het gezin dakloos wordt. Het gezin is heel gemotiveerd om aan de schulden te werken. Peter hoopt dat hij na de operatie weer snel werk kan vinden.

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.

Doelen WOT 18+	KPI smart	Norm	Realisatie
Het WOT is toegankelijk	Aantal inwoners dat wordt bereikt door het WOT	Aantal hulpvragen per kwartaal > 300	1001 hulpvragen 634 korte contacten
	% cliënten met een hulpvraag dat tevreden is over openingstijden, wachttijden en vindbaarheid van het WOT	80% van de cliënten is tevreden	Gemeten in 2023, volgende meting in 2026
	Wachttijd van cliënten tussen aanmeldingsdatum en startmoment van de begeleiding door het WOT	80% van de cliënten wordt binnen 4 weken in begeleiding genomen	76%
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	Gemeten in 2023, volgende meting in 2026
	Aantal trainingen voor (alle) medewerkers van het WOT	Minimaal 3 trainingsprogramma's per jaar (WOT Academie)	Training Top 3 methodiek, intervisie

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	67%
	% 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 2026
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 2026
Klachten	Aantal formele en informele klachten	-	1 klacht (Zie toelichting)

Toelichting klachten

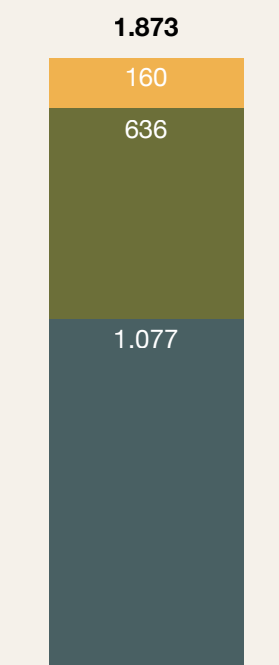
In 2025 is 1 klacht bij het WOT geregistreerd. Deze klacht bestond uit een aantal onderdelen. De verschillende onderdelen van de klacht zijn ongegrond verklaard. Eén onderdeel is gedeeltelijk gegrond verklaard.

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

6. CIJFERS WOT

In dit jaarverslag van het WOT worden alleen de cijfers over volwassenenhulp (18+) gepresenteerd en niet de cijfers over jeugdhulp. Mevis is vanaf 2023 verantwoordelijk voor de uitvoering van de jeugdhulp en geeft inzicht in hun resultaten via de Bestuursrapportage Jeugdhulp.

HULPVragen 2024



HULPVragen 2025

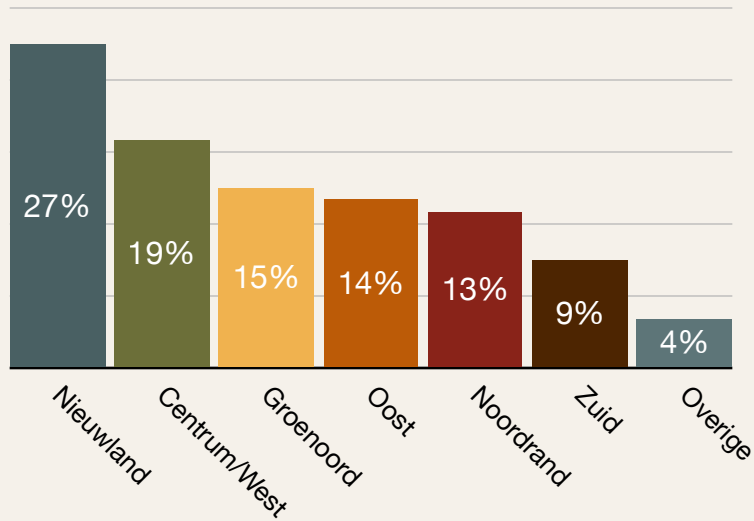


■ Betrokkenen
■ Korte contacten
■ Hulpvragen

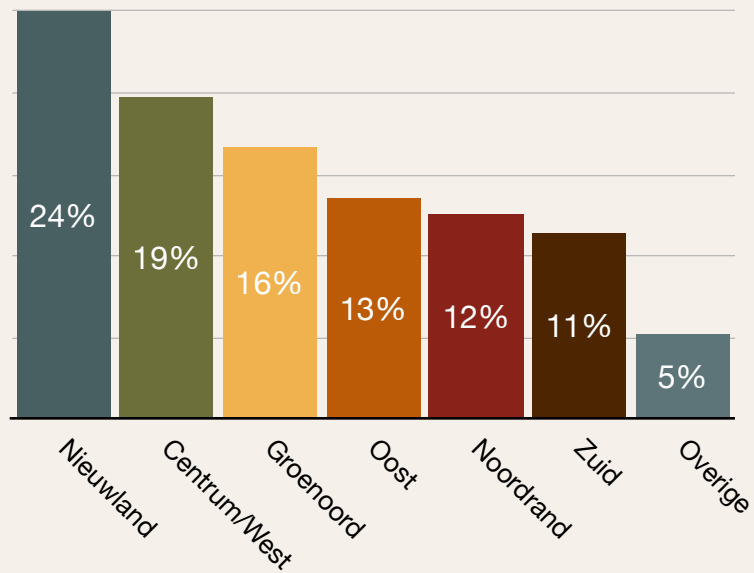
Toelichting hulpvragen

Dit is het aantal hulpvragen inclusief het aantal korte contacten over de periode 2024 en 2025. 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.

PERCENTAGE HULPVVRAGEN PER WIJK 2025



PERCENTAGE HULPVVRAGEN PER WIJK 2024



Toelichting percentage hulpvragen

Dit is de verdeling van het aantal hulpvragen over de verschillende wijken van Schiedam in de periode 2024 en 2025.

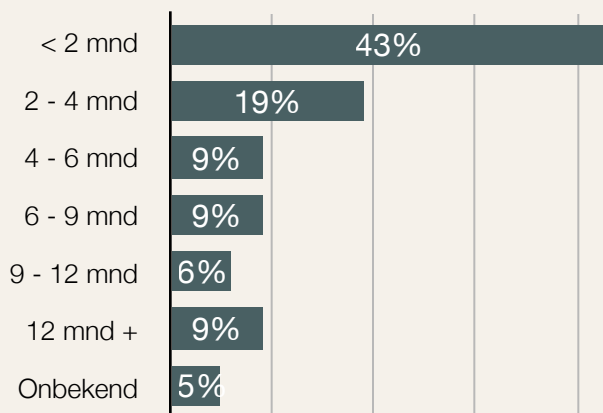
TOP 5 MEEST VOORKOMENDE PROBLEMATIEKEN



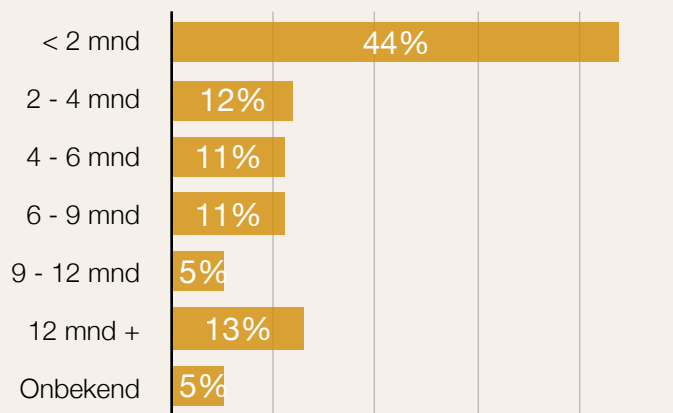
Toelichting meest voorkomende problematieken

Dit zijn de meest voorkomende problematieken.

DOORLOOPTIJD 2024



DOORLOOPTIJD 2025



Toelichting doorlooptijd

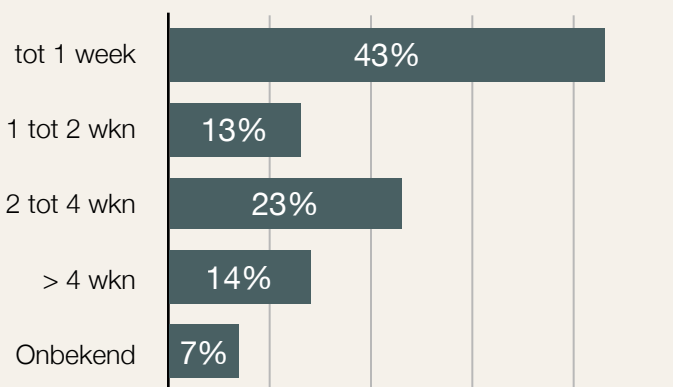
De doorlooptijd van de begeleiding door een casusregisseur is het aantal dagen tussen de meldingsdatum en de datum waarop het begeleidingstraject is afgesloten.

Toelichting doorlooptijd (vervolg)

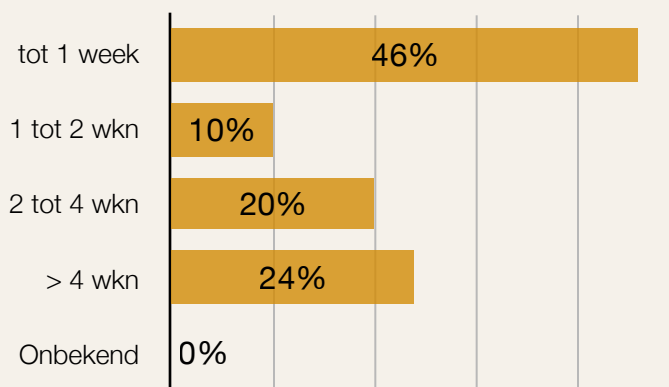
In 2025 zijn in totaal 1.054 trajecten volwassenenhulp afgesloten met de volgende reden:

- 743 keer is het traject afgerond omdat de afgesproken doelen zijn gerealiseerd;
- 154 keer is het traject tussentijds door de cliënt gestopt, bijvoorbeeld omdat de cliënt is verhuisd naar een andere gemeente;
- 66 keer is het traject afgerond en heeft een doorverwijzing plaatsgevonden naar andere, meer specialistische zorg via de Wmo, Jeugdwet, Zvw, etc.
- 91 keer is de reden van afsluiting van het traject onbekend.

WACHTTIJD 2024



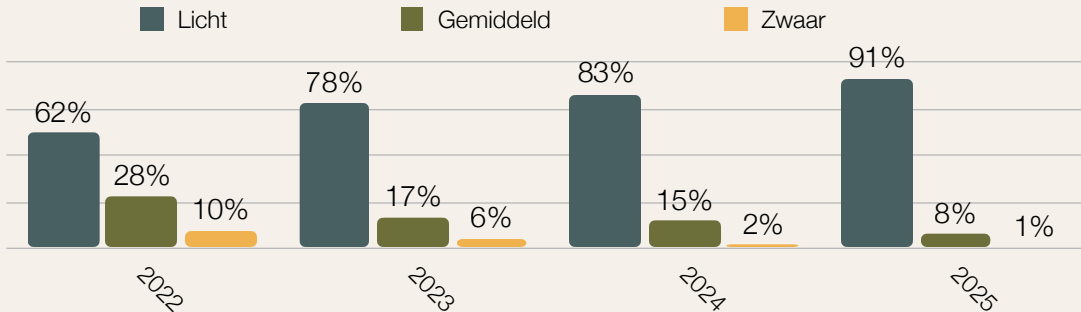
WACHTTIJD 2025



Toelichting wachttijd

De wachttijd is het aantal dagen tussen de meldingsdatum en de start van de begeleiding door de casusregisseur.

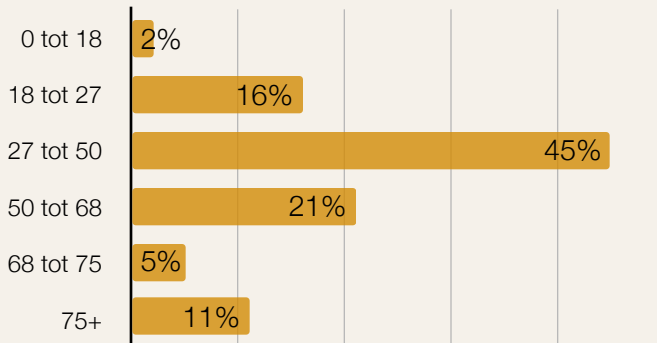
ZORGZWAARTE



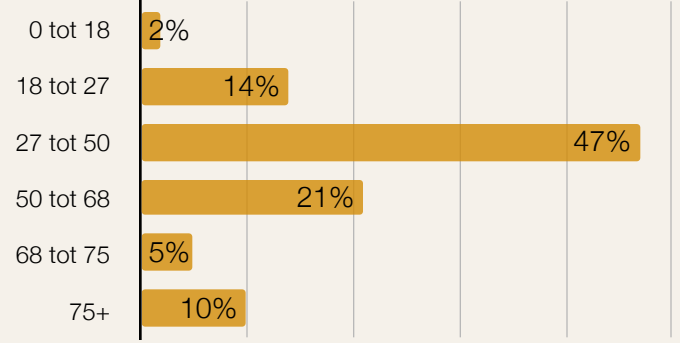
Toelichting zorgzwaarte

De zorgzwaarte van de hulpvragen is ten opzichte van 2024 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.

VERDELING LEEFTIJD 2024



VERDELING LEEFTIJD 2025



Toelichting verdeling leeftijd

Dit is de verdeling van het aantal hulpvragen op basis van leeftijd.

7. WAT ZEGGEN DE CIJFERS?

We zien in 2025 ten opzichte van 2024 een kleine daling van het aantal hulpvragen en tegelijkertijd het licht oplopen van wachttijden en doorlooptijden. We slagen er nog steeds in om het grootste deel van de hulpvragen binnen 1 tot 4 weken op te pakken. Na 1 week is dit 46% van alle hulpvragen, na 4 weken is dit percentage opgelopen tot 76%. Hiermee is de norm van 80% net niet gerealiseerd.

Wat we duidelijk zien is dat een beperkt aantal hulpvragen relatief veel personele capaciteit vraagt. Deze hulpvragen zijn complex door een combinatie van problemen op het gebied van zorg, huisvesting, financiën en soms huiselijk geweld. In deze casuïstiek is veel afstemming nodig, specialistische inzet en langere begeleiding. Vooral het ontbreken van voldoende woonruimte en maatschappelijke opvang in Schiedam vormen een groot knelpunt in de begeleiding. Het lukt daarom niet om de norm te halen om 80% van de trajecten binnen 6 maanden af te sluiten. Dit percentage was in 2025 67%. Ten opzichte van 2024 (71%) lopen de trajecten dus langer door.

Wat we verder zien is dat een deel van de complexiteit van hulpvragen ook betrekking heeft op de overgang van 18- naar 18+ hulpverlening. Deze overdrachten zijn complex door verschillen in wet- en regelgeving, financiering en betrokken organisaties. Wanneer deze overdrachten niet soepel verlopen zijn medewerkers per casus meer tijd hieraan kwijt.

Tot slot heeft de focus op het behalen van het kwaliteitskeurmerk ISO9001 in 2025 tijdelijk capaciteit weggenomen van de primaire hulpverlening. Medewerkers hebben tijd moeten investeren in procesbeschrijvingen, audits en implementatie van maatregelen. Hoewel dit op lange termijn kan bijdragen aan betere en efficiëntere dienstverlening, zorgt het op korte termijn voor een lagere productiviteit.

Vooruitkijken naar 2026

We ontwikkelen in 2026 een nieuw strategisch beleidsplan voor de wijkteams. En stellen een uitvoeringsagenda op waarin we visie en beleidsdoelen omzetten naar concrete acties voor de komende jaren. De aandachtspunten die zijn genoemd in dit hoofdstuk komen hierin terug:

- aanpak van complexe casuïstiek;
- versterken van de samenwerking rondom wonen en opvang;
- verbeteren van het proces van overgang van jeugdhulp naar volwassenenhulp.

Ook verwachten we in 2026 een efficiëncyslag te kunnen maken door de procesverbeteringen die in het afgelopen jaar zijn doorgevoerd.

