

Vooraankondiging: aanbesteding toegangstaken VraagWijzer

Gemeente West Maas en Waal



Wat we aanbesteden

VraagWijzer is dé toegangspoort in West Maas en Waal voor alle inwoners met een vraag over Wonen, Welzijn, Werk, Inkomen en Zorg. Wie een vraag heeft, kan bij VraagWijzer terecht. Daar wordt de vraag verhelderd en volgt een passend antwoord: informatie en advies, ondersteuning vanuit het voorliggend veld of, waar nodig, toeleiding naar geïndiceerde zorg op grond van de Wmo 2015 en de Jeugdwet.

De uitvoering van deze toegangstaken besteden we opnieuw aan. De huidige overeenkomst loopt eind 2027 af. We zoeken een partij die de toegangstaken vanaf 1 januari 2028 uitvoert.

West Maas en Waal is sinds 2013 een regiegemeente. Uitvoerende taken beleggen we bij externe partijen. Wij sturen op het 'wat': de beoogde resultaten en de kwaliteit van de dienstverlening. Het 'hoe' vertrouwen we toe aan onze partner. Die rolverdeling is een bewuste keuze. Zij geeft de opdrachtnemer ruimte voor eigen expertise en creativiteit.

De opdracht: taakgebieden

De huidige opdracht omvat negen taakgebieden. Het zwaartepunt ligt op het toegangsproces: screening van hulpvragen, het brede onderzoek en het indiceren naar passende voorzieningen binnen de Wmo en de Jeugdwet. Daaromheen liggen informatiedeling aan inwoners en samenwerkingspartners, vroegsignalering en preventie, nazorg op toegekende ondersteuning, procesregie bij meervoudige hulpvragen, monitoring en beleidsadvisering op basis van trends uit de praktijk, en ondersteuning bij bezwaar en beroep. Het afgeven van beschikkingen en de beleidsmatige taken blijven bij de gemeente.

We sturen op heldere afspraken over kwaliteit, termijnen en rapportage. Prestatie-indicatoren zijn daarbij geen afrekenmechanisme, maar de gezamenlijke basis voor een lerende samenwerking.

De omvang

West Maas en Waal telt ruim 20.500 inwoners, verdeeld over acht dorpen. De gemeente groeit en vergrijst. Het aandeel ouderen ligt boven het landelijk gemiddelde.

VraagWijzer ontvangt jaarlijks rond de 1.500 meldingen: Wmo-meldingen, jeugdhulpvragen en aanvragen voor een gehandicaptenparkeerkaart, naast een bredere stroom aan vragen en signalen. Voor de uitvoering van de opdracht zijn op dit moment circa 17.250 productieve uren per jaar beschikbaar. Als richtlijn komt dit overeen met een formatie van twaalf tot dertien fte.

Ontwikkelingen in het veld en onze uitdaging

Er komt de komende jaren veel op gemeenten af, waaronder de Hervormingsagenda Jeugd en de landelijke akkoorden over zorg, gezondheid en ouder worden. De rode draad is helder: gemeenten staan aan de lat voor een laagdrempelige toegang en stevige lokale teams. Teams die dichtbij inwoners staan, integraal werken en direct kunnen handelen, ook met basishulp waarvoor geen indicatie nodig is.

Die opgave herkennen we in onze eigen praktijk. De druk op de uitvoering neemt toe. Het aantal meldingen stijgt en de problematiek achter die meldingen wordt zwaarder. Inwoners melden zich vaker pas op een moment waarop meerdere problemen tegelijk spelen. Dat vraagt meer inzet per melding.

Deze uitdaging is niet met capaciteit alleen op te lossen. Zij vraagt om slim werken en mogelijk om een andere aanpak dan alleen het huidige indiceren. We willen met de nieuwe partner verkennen hoe de toegang breder kan werken. Denk aan het bieden van basishulp aan de voorkant, het opzetten van voorliggende en collectieve voorzieningen en het investeren in het gat tussen preventie en indicatiestelling. Naast het indiceren zal er voorliggend het nodige moeten gebeuren om te voorkomen dat zorg zwaarder wordt dan nodig.

Zo houden we de toegangstaken ook in de toekomst beheersbaar. Goede ondersteuning moet betaalbaar blijven. Daarom wegen we af waar voorliggende voorzieningen duurdere en geïndiceerde zorg kunnen voorkomen. De inwoner profiteert van snelle en passende ondersteuning. En wij houden grip op kwaliteit en kosten.

Wie we zoeken

We zoeken een partner die deze beweging begrijpt en waarmaakt. Een partij met een multidisciplinair team dat dichtbij inwoners werkt, in begrijpelijke taal en met korte lijnen. Een partij die haar professionals ruimte en vertrouwen geeft, binnen duidelijke kaders. En een partij die stuurt op data en feiten, kosten-effectief werkt en signalen uit de praktijk vertaalt naar verbetering. Onze bestuurlijke visie op de toegang, met acht kernwaarden, vormt het kader voor de aanbesteding en wordt bij de aanbestedingsstukken gevoegd.

Planning

We bereiden de aanbesteding op dit moment voor. Het programma van eisen en de bijbehorende aanbestedingsstukken ronden we in september 2026 af. Daarna doorlopen we de volgende stappen:

Periode	Stap
Oktober – december 2026	Publicatie TenderNed en selectiefase
December 2026 – maart 2027	Inschrijving en doorlopen gekozen aanbestedingsprocedure
April 2027	Gunning
Mei – december 2027	Implementatie en overdracht
1 januari 2028	Start dienstverlening

Deze planning is indicatief. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. De definitieve termijnen maken we bekend bij de publicatie van de aanbesteding.

Vervolg

De voorgenomen procedure is een niet-openbare procedure onder het verlicht regime (SAS) voor sociale en andere specifieke diensten, met voorselectie en meerdere gespreksrondes met een beperkt aantal partijen.