

Uitbesteding Vraagwijzertaken

Bijlage 1



Gemeente
West
Maas en
Waal

Bestuurlijke visie aanbesteding toegangstaken

Zaaknummer Z.139296

15-10-2026



Bestuurlijke visie VraagWijzer

Kader voor de aanbesteding van de toegangstaken

VraagWijzer: de kern

VraagWijzer is dé toegangspoort in West Maas en Waal voor alle inwoners die een vraag hebben 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.

De uitvoering van de toegangstaken besteden we opnieuw aan. Deze visie geeft daar richting aan. Zij verwoordt waar we als bestuur voor staan, hoe we naar onze inwoners kijken en wat we van onze toegang verwachten. De visie bouwt voort op [ons coalitieakkoord] en is gevoed door gesprekken met inwoners, samenwerkingspartners en collega's, en door de ervaringen die we het afgelopen jaar in de praktijk hebben opgedaan. Alle keuzes binnen de aanbesteding toetsen we aan deze visie.

Onze visie op de aanbesteding

Onze toegang begint bij aandacht. Niet bij een systeem of een protocol, maar bij de inwoner die een vraag heeft en bij wat er werkelijk nodig is. Vanuit dat vertrekpunt organiseren we ondersteuning die effectief, passend en dichtbij is. Niet standaard, maar afgestemd.

West Maas en Waal is sinds 2013 een regiegemeente. Ons uitgangspunt is niet-alles-zelf-doen. Uitvoerende taken beleggen we bij externe partijen. Dat geldt ook voor VraagWijzer. Bij het uitbesteden van gemeentelijke taken sturen we zorgvuldig op de taken en op de kwaliteit van de geleverde diensten. Onze focus ligt op het 'wat': de beoogde resultaten en doelstellingen. De operationele uitvoering, het 'hoe', vertrouwen we toe aan onze externe partner. We oefenen geen directe invloed uit op de werkprocessen, maar blijven actief betrokken bij het bewaken van de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening. Beleidsmatige taken blijven bij de gemeente belegd.

Deze rolverdeling is een bewuste keuze. Zij geeft de externe partner ruimte voor creativiteit en expertise. Zo kan de partner flexibel inspelen op lokale behoeften en veranderende omstandigheden. Wij zoeken met deze aanbesteding een partner die deze manier van werken begrijpt en waarmaakt.

Wat we van onze toegang verwachten, is helder. Inwoners kunnen ons makkelijk vinden en bereiken. We communiceren in begrijpelijke taal en pakken vragen op met korte lijnen en oog voor de persoon. We kiezen voor wat werkt: per situatie de best passende oplossing, praktisch en binnen de geldende kaders. We stimuleren wat mensen wél kunnen en organiseren ondersteuning zoveel mogelijk dichtbij, in de eigen omgeving. De professionals in de toegang krijgen ruimte om hun vak uit te oefenen, binnen duidelijke kaders. En we blijven leren: van ervaringen, data en signalen. Bijsturen is eerder regel dan uitzondering.

We zijn ons daarbij bewust van onze financiële taakstelling. Goede ondersteuning moet ook op termijn betaalbaar blijven. Daarom werken we kosten-effectief en maken we bewuste afwegingen. We bundelen ondersteuning voor veelvoorkomende vragen en bieden die waar mogelijk collectief aan. En we wegen af waar voorliggende voorzieningen duurdere en geïndiceerde zorg kunnen voorkomen. Zo profiteert de inwoner van snelle en adequate ondersteuning en houden we grip op kwaliteit en kosten.

Dit is waar we voor staan: ondersteuning die werkt omdat ze aansluit bij wat iemand nodig heeft. We bereiken dit door vertrouwen in mensen, ruimte voor professionals en duidelijke keuzes van het bestuur.

Onze kernwaarden

Uit deze visie volgen acht kernwaarden. Zij zijn richtinggevend voor de aanbesteding en vormen samen het fundament onder onze keuzes: van bestuur naar beleid en uitvoering.

1. **Inwonervriendelijk, bereikbaar en toegankelijk**
We zijn er voor de inwoner en die merkt dat. In de bereikbaarheid, in de taal die we spreken en in de manier waarop we vragen oppakken.
2. **Pragmatisme**
We kiezen per situatie de oplossing die werkt, niet de oplossing die het systeem voorschrijft. Altijd binnen de wettelijke kaders.
3. **Transparantie**
We zijn open over onze afwegingen en verwachtingen. Richting inwoners, samenwerkingspartners en elkaar.
4. **Menselijke maat**
Achter elke vraag zit een persoon. Daar stemmen we onze zorg en ondersteuning op af.
5. **Zelfredzaamheid en nabijheid**
We versterken wat mensen zelf kunnen. Ondersteuning organiseren we dichtbij, als het even kan met bekende gezichten.
6. **Professionele ruimte en verantwoordelijkheid**
Onze professionals zijn deskundig en betrokken. Zij krijgen het vertrouwen en de ruimte om autonoom te handelen, binnen duidelijke kaders.
7. **Lerend en aanpassend vermogen**
De wereld verandert continu en wij bewegen mee. Tijdig bijsturen is bij ons eerder regel dan uitzondering.
8. **Inzicht en onderbouwing**
Wij sturen op basis van data, feiten en beschikbare middelen. Cijfers en geld zijn geen doel op zich, maar wel degelijk richtinggevend: een hulpmiddel om scherp te blijven, kosten-effectief te werken en gericht bij te sturen. We zijn ons bewust van onze financiële taakstelling en voeren het gesprek over effectiviteit en impact. Zo versterken wij de menselijke maat en het pragmatisch handelen.