

Uitbesteding Vraagwijzertaken

Bijlage 2



Gemeente
West
Maas en
Waal

Opdrachtomschrijving toegang Vraagwijzer

Zaaknummer Z.139296

15-10-2026



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
In het kort.....	3
1. Waarom we dit stuk publiceren	3
2. West Maas en Waal en haar inwoners.....	3
3. Wat we willen bereiken.....	3
4. VraagWijzer nu	4
5. De beweging die we willen maken	5
6. De opdracht	6
7. Wat we van de opdrachtnemer verwachten	7
8. Sturing en samenwerking met de gemeente.....	7
9. Kaders en randvoorwaarden	8
10. Hoe verder	8

In het kort

De gemeente West Maas en Waal zoekt per 1 januari 2028 een opdrachtnemer voor VraagWijzer. VraagWijzer is de plek waar onze inwoners terecht kunnen met vragen over wonen, welzijn, werk, inkomen en zorg. De opdrachtnemer voert de toegang uit voor de Wmo en de Jeugdwet: het eerste contact, het onderzoek en het advies waarop de gemeente haar besluit baseert. Dat werk ligt vast. Het gaat momenteel om ongeveer 1.450 meldingen per jaar, uitgevoerd door een team van ruim twaalf fte, met een opdrachtwaarde van circa 1,6 miljoen euro per jaar.

Daarnaast willen we een beweging maken. De huidige toegang is vooral gericht op meldingen en indicaties. Wij willen een toegang die eerder signaleert, zelf lichte hulp biedt, collectieve oplossingen ontwikkelt en zichtbaar is in onze dorpen. Zo voorkomen we dat problemen van inwoners onnodig verergeren.

We weten niet precies hoe die beweging eruit moet zien en wat zij kost. Dat willen we samen met de opdrachtnemer uitwerken. We zoeken daarom een partij die de basis stevig uitvoert en tegelijk met ons meedenkt over wat beter, slimmer en eerder kan.

Dit stuk beschrijft de opdracht. Het programma van eisen volgt later in de procedure. De looptijd is vier jaar, met de mogelijkheid tot drie keer twee jaar verlenging.

1. Waarom we dit stuk publiceren

Met deze opdrachtschrijving geven we geïnteresseerde partijen een eerlijk beeld van de opdracht: wat VraagWijzer nu doet, hoe groot het werk is, waar we naartoe willen en wat we van een opdrachtnemer verwachten. Op basis van dit stuk kunt u beoordelen of u zich wilt inschrijven.

We publiceren dit stuk bewust vóór het programma van eisen. De procedure kent gespreksrondes. Daarin willen we met geïnteresseerde partijen spreken over de uitvoering, de omvang, de kosten en de invulling van de gewenste ontwikkeling. Wat daaruit komt, verwerken we in het programma van eisen en de overeenkomst. Wie inschrijft, denkt dus mee over de opdracht zelf.

2. West Maas en Waal en haar inwoners

West Maas en Waal is een plattelandsgemeente tussen de Maas en de Waal, met ruim 20.000 inwoners verdeeld over acht dorpen. Het gemeentehuis staat in Beneden-Leeuwen. Onze inwoners zijn nuchter en gewend zelf hun zaken te regelen. Het verenigingsleven is sterk en mensen kennen elkaar. Dat is onze kracht. Tegelijk zien we, net als elders, dat mensen vaker alleen staan en dat eenzaamheid en onzekerheid toenemen, in alle leeftijden.

De gemeente vergrijst sterk. Ruim dertig procent van onze inwoners is zestig jaar of ouder. De verhouding tussen inwoners in de werkende leeftijd en senioren ligt duidelijk boven het landelijk gemiddelde. Dat betekent meer vragen om ondersteuning thuis, woningaanpassingen en mantelzorg.

Ook de woningmarkt speelt mee. Er komen de komende jaren minder nieuwe seniorenwoningen dan gehoopt. Dat leidt mogelijk tot een groei van kostbare woningaanpassingen. Het aantal inwoners groeit, vooral door mensen die van buiten komen.

West Maas en Waal is sinds 2013 een regiegemeente. Beleid maken we zelf, de uitvoering besteden we uit en daar voeren we regie over. De gemeente heeft een kleine ambtelijke organisatie met korte lijnen. Dat vraagt van een opdrachtnemer zelfstandigheid, en van ons duidelijke kaders en nabijheid in de samenwerking.

3. Wat we willen bereiken

Ons coalitieakkoord 2026-2030 heet "Samen!". De kern is een gemeente die dichtbij inwoners staat en investeert in sociale samenhang. Voor zorg en welzijn kiest het akkoord vier lijnen: preventie, vroegsignalering, een sterke sociale basis en netwerksamenwerking tussen professionals. Het doel is dat problemen worden voorkomen of vroeg worden opgemerkt, dat inwoners elkaar helpen waar dat kan, en dat professionele hulp snel en passend is als die nodig is. Het akkoord vraagt uitdrukkelijk om heldere en meetbare doelen voor de toeleiding naar zorg en ondersteuning.

Voor VraagWijzer vertaalt het bestuur dat in zes woorden: adequaat, tijdig, laagdrempelig, professioneel, goed bereikbaar en duidelijk in de communicatie. Concreet betekent dit:

- Inwoners kunnen VraagWijzer makkelijk vinden en bereiken, fysiek en digitaal, ook zonder afspraak;
- We helpen inwoners hun vraag te formuleren en brengen hen naar de juiste persoon of instantie;
- We communiceren in begrijpelijke taal (B1) en zeggen wat inwoners van ons kunnen verwachten en wanneer;
- Inwoners krijgen binnen de wettelijke termijnen antwoord;
- We kijken eerst naar wat iemand zelf kan en wat de omgeving kan bieden. Pas daarna naar een voorziening.

Hoe we werken, staat in onze bestuurlijke visie op de aanbesteding. Die noemt acht kernwaarden: inwonervriendelijk en bereikbaar, pragmatisch, transparant, menselijke maat, zelfredzaamheid en nabijheid, professionele ruimte, lerend vermogen, en sturen op inzicht en onderbouwing.

Van die laatste twee verwachten we veel. De ontwikkelingen van de komende jaren zullen de inrichting van de toegang veranderen. We verwachten van de inschrijver dat hij daarop tijdig bijstuurt. We doen dat op basis van cijfers en signalen uit de praktijk.

Wat we niet beloven, is dat betere ondersteuning vanzelf goedkoper wordt. Wel weten we dat een toegang die alleen indiceert en doorverwijst, leidt tot meer geïndiceerde zorg en de kosten die daarbij horen. Investeren aan de voorkant kost eerst geld en levert pas later op. Wij kiezen daar bewust voor, stap voor stap, met inzicht in wat het oplevert.

4. VraagWijzer nu

De taken

VraagWijzer is sinds 2018 uitbesteed aan één opdrachtnemer. De opdracht is vastgelegd in een businesscase (2017 en herijkt in 2024) en uitvoeringsafspraken. Zij omvat negen taken:

1. Informatie en advies aan inwoners en samenwerkingspartners;
2. Vroegsignalering en preventie: signalen uit het netwerk oppakken en deelnemen aan overleggen;
3. Screening: de hulpvraag verhelderen en bepalen wat passend is, van advies over eigen kracht tot een melding;
4. Onderzoek en advies voor maatwerkvoorzieningen Wmo en Jeugdwet, inclusief herindicaties, spoed en de gehandicaptenparkeerkaart;
5. Nazorg: nagaan of de hulp tijdig is gestart en past;
6. Procesregie bij inwoners met meerdere hulpvragen, totdat een aanbieder die overneemt;
7. Monitoring en advisering: trends signaleren en de gemeente adviseren over beleid en werkwijze;
8. Bijdragen aan bezwaar, beroep en ingebrekestelling;
9. Administratie, registratie en rapportage.

De rolverdeling is helder. De opdrachtnemer voert het gesprek met de inwoner, doet het onderzoek en stelt het ondersteuningsplan en het advies voor de beschikking op. De gemeente neemt het besluit en verstuurt de beschikking. Beleid, verordening en beleidsregels blijven bij de gemeente.

De omvang

In de afgelopen drie jaar ontving VraagWijzer tussen de 1.400 en 1.500 meldingen per jaar. Dat is ruim tien procent meer dan in de jaren daarvoor. Ongeveer twee derde zijn nieuwe meldingen, een derde herindicaties. Iets meer dan de helft betreft de Wmo, ruwweg veertig procent jeugd en de rest de gehandicaptenparkeerkaart.

In 2026 ligt de instroom rond de 120 tot 130 meldingen per maand. Driekwart daarvan is enkelvoudig: er wordt één voorziening onderzocht. Een kwart is meervoudig. Meldingen komen vooral binnen via het eigen netwerk van de inwoner, instanties en inwoners zelf. De huisarts is een kleine verwijzer.

Niet alleen het aantal, ook de zwaarte van de vragen is toegenomen. Consulenten zien dat inwoners zich vaker pas melden als meerdere problemen tegelijk spelen.

Het team bestaat uit screeners, Wmo-consulenten, jeugdconsulenten en een teamleider. Sinds 2026 is de formatie uitgebreid naar circa 17.250 productieve uren per jaar, verdeeld over bijna dertien fte. Ongeveer driekwart van die capaciteit gaat naar het primaire proces: jeugd, Wmo klassiek (zoals hulp bij het huishouden, hulpmiddelen en vervoer), Wmo begeleiding en de parkeerkaart. Het overige kwart gaat naar screening, administratie, planning en teamleiding. De opdrachtwaarde bedraagt in 2026 circa 1,6 miljoen euro per jaar.

Waar we staan

De afgelopen jaren stond de uitvoering onder druk. De werkvoorraad liep op en een deel van de meldingen werd buiten de wettelijke termijn afgehandeld. De gemeente heeft daarop gestuurd: de formatie is uitgebreid, werkprocessen zijn vereenvoudigd, en er is een nieuwe rapportagestructuur ingericht met maandrapportages, kwartaalduiding en vaste overleggen.

Dat werkt. Sinds medio 2026 is de wachtlijst meer dan gehalveerd en worden nieuwe meldingen vrijwel allemaal binnen de wettelijke termijn opgepakt. We zijn daar trots op en willen dit vasthouden. Tegelijk is de les duidelijk. Een toegang die alleen op meldingen draait, beweegt met de instroom mee: meer meldingen betekent meer werk en meer capaciteit. Er is weinig ruimte om te signaleren, vroeg te handelen, voorliggende voorzieningen te benutten of iets collectiefs op te zetten. Daar willen we verandering in brengen.

5. De beweging die we willen maken

Waarom

De kosten van zorg lopen op naarmate specialistischere hulp nodig is. Dat geldt voor jeugd en voor de Wmo. Een inwoner die lang alleen thuiszit, heeft op den duur meer ondersteuning en meer aanpassingen nodig. Een gezin waar problemen zich opstapelen, komt uiteindelijk bij zwaardere jeugdhulp terecht. Vroeg en laagdrempelig helpen is dan beter voor de inwoner en op termijn beter voor de gemeente.

De landelijke ontwikkelingen wijzen dezelfde kant op. De Hervormingsagenda Jeugd, het Convenant stevige lokale teams en het Richtinggevend kader van de VNG vragen van gemeenten een toegang die dichtbij is, breed kijkt, zelf basishulp biedt en met mandaat handelt. Op de Wmo vragen het Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord en de ontwikkelingen rond huishoudelijke ondersteuning en de eigen bijdrage om een toegang die kan op- en afschalen.

Wij nemen aan dat u deze ontwikkelingen kent. Niet alles is al wet. We presenteren het daarom niet als voldongen feit, maar als de richting waarin de toegang zich moet kunnen ontwikkelen. En we wachten niet op wetgeving om te beginnen.

Het stevig lokaal team

De gemeente werkt aan een stevig lokaal team. Dat is het herkenbare, laagdrempelige team van professionals dat voor alle inwoners het eerste aanspreekpunt is bij vragen op alle leefgebieden. Het team kijkt breed, gaat uit van wat inwoners zelf kunnen, biedt waar mogelijk zelf lichte ondersteuning zonder indicatie, en schakelt tijdig anderen in. Eén professional is het vaste aanspreekpunt van de inwoner. Het team is multidisciplinair en werkt met voldoende deskundigheid en handelingsruimte.

Het stevig lokaal team is een samenwerkingsverband, geen organisatie. Professionals van verschillende partijen vormen samen het team. De toegang die we nu aanbesteden, vormt de kern. Andere functies liggen bij partners: algemeen en schoolmaatschappelijk werk, schuldhulpverlening, werk en inkomen (Werkzaak Rivierenland), welzijnswerk en jongerenwerk, de praktijkondersteuner GGZ jeugd (in dienst van de gemeente), de huisartsen, de woningcorporatie en de veiligheidspartners. Van de opdrachtnemer verwachten we dat hij in dit team een dragende rol speelt en de samenwerking actief organiseert.

Wat we in de praktijk zien

De consultants van VraagWijzer hebben ons verteld wat zij dagelijks zien en waar zij kansen zien. Dat beeld nemen we serieus. Zij zien een gat tussen het preventieve aanbod en de indicatiestelling. Daar willen zij op investeren.

Voor jeugd noemen zij thema's die structureel aandacht vragen: alcohol- en middelengebruik, de aansluiting tussen onderwijs en zorg (waaronder thuiszitters), hoogbegaafdheid, het jonge kind, scheidingen en weerbaarheid. Zij willen zelf vijf tot tien gesprekken kunnen voeren, met een bewezen methodiek, voordat een indicatie nodig is. En zij willen groepsaanbod kunnen ontwikkelen waar dat past.

Voor de Wmo zien zij vergelijkbare kansen: ondersteuning van mantelzorgers en vroeg signaleren van overbelasting, vervoer voor ouderen als algemene voorziening in plaats van per persoon indiceren, eenvoudige voorzieningen zoals een duofiets, en aandacht voor inwoners die eenzaam zijn en het verenigingsaanbod niet bereiken. Ook zien zij dat het aantal woningaanpassingen zal toenemen en dat signalen van de woningcorporatie daarbij benut moeten worden.

Dit zijn voorbeelden, geen eisen. Zij laten zien waar de focus kan liggen. Welke thema's prioriteit krijgen, bepalen we samen met de opdrachtnemer, op basis van wat de cijfers en de praktijk laten zien.

Zichtbaar in de dorpen

VraagWijzer werkt nu vanuit één locatie in Beneden-Leeuwen, samen met partners. Voor professionals is dat handig. Voor inwoners is het niet genoeg. Wij willen dat de toegang aanwezig is op plekken waar inwoners van nature komen: dorpshuizen, scholen, het consultatiebureau. Met inloopmomenten, zonder dat daarvoor een melding nodig is. Laagdrempelig betekent voor ons: weten waar je terecht kunt, en iemand treffen die je kent.

6. De opdracht

Wat vaststaat

De opdrachtnemer voert de toegangstaken uit zoals beschreven in hoofdstuk 4, voor alle inwoners van West Maas en Waal, van nul tot honderd jaar. Daarvoor zijn in ieder geval nodig:

- Screeners, Wmo-consultanten en jeugdconsultanten, en een teamleider die het team aanstuurt;
- Voldoende capaciteit om de meldingen binnen de wettelijke termijnen af te handelen;
- Gesprekken met inwoners, onderzoek, en het voorbereiden van adviezen waarop de gemeente haar beschikkingen baseert;
- Registratie, rapportage en de overige basistaken uit de huidige opdracht.

De gemeente blijft beschikken. Bezwaar en beroep, beleid en regelgeving blijven bij de gemeente.

Waar de ontwikkelruimte zit

Naast de basis vragen we van de opdrachtnemer dat hij de beweging uit hoofdstuk 5 mee vormgeeft: signaleren en vroeg handelen, samenwerken met het voorliggend veld, toeleiden naar algemene voorzieningen, collectieve en thematische aanpakken ontwikkelen, en zelf lichte ondersteuning bieden waar dat een indicatie kan voorkomen.

Wij schrijven niet voor hoe dat moet. Wij formuleren de richting en de kaders. In de gespreksrondes bespreken we met geïnteresseerde partijen hoe zij daar invulling aan zouden geven, wat daarvoor nodig is en wat het naar verwachting oplevert.

Een aantal onderdelen is nog in ontwikkeling en bespreken we in de gespreksrondes: de functie van sociaal werker of wijkteammedewerker in het team, de beschikbaarheid van een gedragswetenschapper, de borging van GGZ-deskundigheid in de wijk, de rol van procesregie en de ondersteuning van mantelzorgers.

Wat erbuiten valt

Algemeen en schoolmaatschappelijk werk, schuldhulpverlening, de uitvoering van werk en inkomen, welzijnswerk en jongerenwerk, en de wettelijke taken van de veiligheidspartners maken geen deel uit van deze opdracht. Zij zijn of worden elders belegd. De opdrachtnemer werkt met deze partijen samen in het stevig lokaal team. Onafhankelijke cliëntondersteuning blijft apart belegd.

7. Wat we van de opdrachtnemer verwachten

We zoeken een opdrachtnemer die weet waarvoor hij aan de lat staat, een idee heeft hoe hij dat uitvoert binnen de kaders, en tegelijk meedenkt omdat die kaders bewegen. We verwachten van de opdrachtnemer flexibiliteit en vernieuwing. Die laat een opdrachtnemer zien door actief met ons in gesprek te gaan en te blijven over wat hij ziet en wat er anders kan.

Concreet verwachten we:

- **Een stevig basis.** De toegangstaken worden professioneel, tijdig en rechtmatig uitgevoerd, met gekwalificeerde medewerkers (hbo-niveau; jeugdconsulenten SKJ-geregistreerd) en continuïteit bij ziekte en verloof.
- **Proactief meedenken.** De opdrachtnemer komt zelf met voorstellen: wat kan effectiever of efficiënter, welke herinrichting is slim, waar loont het te investeren en wat is de verwachte opbrengst, besparing of beheersing. Hij onderbouwt dat met cijfers en praktijk.
- **Sturen op inzicht.** De opdrachtnemer registreert en rapporteert zo dat gemeente en opdrachtnemer samen kunnen zien wat er gebeurt, wat het oplevert en waar bijsturing nodig is. Meetbaarheid en monitoring zijn voor ons essentieel.
- **Samenwerken.** Met de partners in het stevig lokaal team, met de regionale inkoop en overlegtafels, met scholen, huisartsen en de woningcorporatie, en met de beleids- en inkoopadviseurs van de gemeente. De gemeente is in de lead bij beleid; de opdrachtnemer schakelt daarop en voert het beleid vanuit de praktijk.
- **Dichtbij de inwoner.** In taal, in houding en in aanwezigheid in de dorpen. Inwoners voelen zich gezien en gehoord.
- **Kostenbewust.** De opdrachtnemer begrijpt de financiële opgave van de gemeente en weegt passende ondersteuning en beheersbaarheid tegen elkaar af, zonder het recht op ondersteuning te versmallen.

8. Sturing en samenwerking met de gemeente

De gemeente stuurt op het "wat": de resultaten. Het "hoe" vertrouwen we toe aan de opdrachtnemer. Daar hoort een duidelijke sturingsrelatie bij. Nu werken we met maandrapportages, kwartaalduiding, een contractmanagementoverleg en een beleidsoverleg. Die lijn zetten we voort.

De huidige afspraken kennen prestatie-indicatoren en normen. Het eerste contact met de inwoner vindt plaats binnen twee weken. Onderzoek en advies zijn binnen zeven weken afgerond. Spoedmeldingen worden binnen tien werkdagen opgepakt. Onderzoeksverslagen voldoen aan de wettelijke eisen van zorgvuldigheid en motivering. Nazorg wordt uitgevoerd en cliënttevredenheid wordt gemeten.

Deze indicatoren zijn geen afrekenmechanisme, maar de gezamenlijke basis om te volgen, te leren en bij te sturen.

Voor de ontwikkelruimte zijn de resultaten nog niet dichtgetimmerd. We zien drie niveaus:

- De inwoner: laagdrempelig toegang tot wat nodig is en waar mogelijk zelf verder kunnen;
- De uitvoering: voldoende capaciteit voor de basis én kunnen op- en afschalen op basis van wat speelt;
- Het stelsel: ondersteuning eerder, laagdrempeliger, voorliggend of collectief organiseren, zodat problemen niet onnodig verergeren.

Welke indicatoren daarbij horen, bijvoorbeeld het aandeel vragen dat zonder maatwerkvoorziening wordt opgelost, bepalen we samen met de opdrachtnemer. De definitieve afspraken worden onderdeel van de overeenkomst.

9. Kaders en randvoorwaarden

Looptijd.

De overeenkomst start op 1 januari 2028 en loopt vier jaar, met de mogelijkheid van drie keer twee jaar verlenging.

Financieel kader.

De huidige opdrachtwaarde van circa 1,6 miljoen euro per jaar geldt als richtlijn voor de basis. Wij vragen geïnteresseerde partijen om in de gespreksrondes aan te geven wat binnen dat kader effectiever of efficiënter kan en wat er nodig is om de gewenste verbreding te realiseren.

De gemeentelijke begroting staat onder druk. Extra middelen voor de verbreding zijn niet op voorhand beschikbaar. De raad heeft wel laten zien te willen investeren in tijdige en adequate ondersteuning en in de jeugd. Wij werken daarom met een ingroeimodel: eerst een stabiele basis, daarna stapsgewijs verbreden, met inzicht in wat het kost en oplevert.

Wettelijk kader.

De opdrachtnemer werkt binnen de Wmo 2015, de Jeugdwet, de Algemene wet bestuursrecht en de lokale verordening en beleidsregels van West Maas en Waal. Hij indiceert binnen de kaders van de regionale inkoop in Rivierenland.

Huisvesting en bereikbaarheid.

Huisvesting vindt plaats in overleg met de gemeente. Wij willen dat de toegang in meerdere dorpen bereikbaar is. Welke locaties en hoe, werken we in overleg uit.

Informatie en systemen.

De opdrachtnemer werkt met een registratiesysteem dat digitaal en veilig koppelt met de gemeentelijke systemen, voldoet aan de wettelijke eisen voor archivering en gegevensbescherming, en zorgt bij het einde van de overeenkomst voor een zorgvuldige overdracht van dossiers.

Overgang.

Er is voldoende tijd ingepland voor een zorgvuldige overdracht van de toegangstaken en van lopende casuïstiek. Continuïteit voor inwoners staat daarbij voorop.

10. Hoe verder

Partijen die zich herkennen in deze opdracht, nodigen we uit zich aan te melden tot deelneming.

Informatie rondom de verdere procedure is uitgewerkt in de selectieleidraad. Met de geselecteerde partijen gaan we in gesprek over de uitvoering, de omvang, de kosten en de invulling van de ontwikkelruimte. Het programma van eisen en de overeenkomst volgen op basis van die gesprekken.