

Raadsvoorstel

Onderwerp	Formatieuitbreiding VraagWijzer
Aangeboden door	College van B&W
Portefeuillehouder	R.A.N. Reuvers
Team	Team Samenleving
Zaakkenmerk/Document kenmerk	Z.131061/D.354091
Datum collegebesluit	31 maart 2026
Vertrouwelijkheid	Openbaar
Bijlagen	Ja

Inhoudsopgave

1. Voorgesteld besluit
2. Aanleiding
3. Beoogd effect
4. Argumenten
5. Kanttekeningen
6. Financiën
7. Communicatie
8. Aanpak en planning
9. Participatie
10. Bijlagen

Voorgesteld besluit

1. Met ingang van 1 april 2026 het in de programmabegroting opgenomen bedrag voor VraagWijzer te verhogen met € 255.730,- voor de huidige contractperiode en dit te financieren uit de algemene middelen.
2. De benodigde middelen voor 2027 mee te nemen in de voorjaarsnota en te dekken uit programma 4 maatschappelijke zaken.

Aanleiding

De gemeente West Maas en Waal werkt sinds 2018 samen met Sterker Sociaal Werk (hierna: Sterker) voor de uitvoering van

VraagWijzer. Deze samenwerking is vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst met onderliggend een opdracht kader en uitvoeringsafspraken. VraagWijzer is de toegangspoort voor inwoners met vragen over Wonen, Welzijn, Werk, Inkomen en Zorg, waaronder in het bijzonder Wmo- en jeugdhulpvragen. In het kader van het programma 'Kwaliteit en kostenbeheersing Wmo en Jeugdwet' is sinds 2025 intensief ingezet op het versterken van de sturing op de samenwerking met Sterker. Daarbij is zowel inhoudelijk als procesmatig gewerkt aan het verbeteren van de uitvoering en de beheersing. Onder meer via een aangescherpte overleg- en rapportagestructuur, het in kaart brengen en toetsen van (slimme) processen en het versterken van het contractmanagement.

Tegelijkertijd wordt in de uitvoering van VraagWijzer zichtbaar dat de gecontracteerde productieve uren (formatie) onder druk staan. Kort gezegd, Sterker geeft aan onvoldoende capaciteit te hebben om de overeengekomen dienstverlening te leveren. Dit leidt tot een aanhoudend hoge werkdruk voor consultants. In de afgelopen jaren spelen met name de toename en zwaarte van aanmeldingen en een veranderd takenpakket een rol.

Dit voorstel schetst de huidige situatie in kerncijfers, ondernomen interventies en risico's van niet uitbreiden. U wordt gevraagd te besluiten over capaciteitsuitbreiding van 3710 uur (2,75 fte) bij VraagWijzer zodat passende en tijdige dienstverlening aan inwoners geborgd blijft. Dit geldt voor de resterende contractperiode.

Overigens:

De begroting van Sterker vindt plaats op basis van gecontracteerde productieve uren. Voor de berekening van de gevraagde uitbreiding van 3.710 productieve uren (2,75 fte) uren wordt uitgegaan van gemiddeld 1.350 productieve uren per fulltime fte (36 uur) per jaar. Productieve uren zijn de uren die daadwerkelijk beschikbaar zijn voor uitvoering van werkzaamheden. Daarbij wordt uitgegaan van het aantal werkbare uren per jaar, verminderd met onder meer verlof, feestdagen, ziekte en indirect productieve tijd. De Handleiding Overheidstarieven 2026 rekent voor een fulltime dienstverband op 36 uur met 1.354 netto productieve uren per jaar. In dit voorstel is dat, in lijn met de bestaande afspraken, afgerond op 1.350 productieve uren per fte. Daarmee geldt: $2,75 \text{ fte} \times 1.350 \text{ uur} = 3.712,5 \text{ uur}$, afgerond 3.710 productieve uren.

Beoogd effect

De huidige incidentele opschaling levert steeds tijdelijke verbetering van de dienstverlening van VraagWijzer, maar geen structurele stabiliteit. Met dit voorstel wordt gevraagd een keuze te maken voor capaciteitsuitbreiding. Zo worden de termijnen en dienstverlening beter geborgd. Het doel is om de afhankelijkheid van incidentele middelen te verminderen.

Argumenten

1.1 Zorgvragen en meldingen buitenwettelijke termijn nemen toe.

De gevolgen zijn zichtbaar: wachttijden voor inwoners met zorgvragen en aantallen meldingen die buiten de wettelijke termijn worden afgehandeld lopen op. Wij hebben daarom de afgelopen jaren incidenteel extra capaciteit ingezet om pieken op te vangen en werkvoorraden terug te dringen. Dit heeft tijdelijk effect, maar leidt niet tot structurele stabiliteit.

De huidige druk op de uitvoering van VraagWijzer wordt ook zichtbaar in een aantal kerncijfers. Sinds de start van de samenwerking in 2018 is de context waarbinnen de dienstverlening van VraagWijzer wordt uitgevoerd veranderd. De gemeente West Maas en Waal is gegroeid van 18.891 inwoners in 2018 naar 20.594 in 2025. Een relatief hoog aandeel daarvan bestaat uit oudere inwoners. Zo laat de bevolkingssamenstelling zien dat het aandeel inwoners van 60 jaar en ouder is toegenomen. Deze ontwikkeling verklaart de instroom niet op zichzelf, maar vormt wel een relevante achtergrond voor de druk op Wmo-gerelateerde hulpvragen en de uitvoering van de toegang in algemene zin (zie bijlage 1, tabel 1).

1.2 Er is een toename van uitvoeringsdruk zichtbaar.

Tegelijkertijd is de uitvoeringsdruk binnen VraagWijzer toegenomen. Dit wordt zichtbaar in de ontwikkeling van het aantal meldingen, de werkvoorraad en het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn wordt afgehandeld. Daarbij speelt niet alleen het aantal meldingen een rol, maar ook de zwaarte van de problematiek. Consulente(n) geven aan dat inwoners zich vaker pas melden op een moment waarop meerdere problemen tegelijk spelen. Dat vergroot de benodigde inzet per melding en legt extra druk op de beschikbare uitvoeringscapaciteit. Tabel 2 in bijlage 1 laat zien dat het aantal meldingen in de afgelopen jaren is toegenomen. In meerdere jaren ligt de instroom hoger dan het aantal afgehandelde meldingen. Dit leidt tot een druk op de uitvoering en een toename van de werkvoorraad. Tabel 3 in bijlage 1 toont dat de werkvoorraad zich over meerdere peildata op een hoog niveau bevindt. Met als gevolg dat een substantieel deel van de meldingen buiten de wettelijke termijn wordt afgehandeld. Dit bevestigt het beeld dat de werkdruk in de uitvoering niet incidenteel, maar structureel van aard is. Tegenover de toegenomen uitvoeringsdruk staan afspraken over productieve uren, formatie en budget. Om te kunnen beoordelen in hoeverre deze basisafspraken nog aansluiten bij de opgave van VraagWijzer, is inzichtelijk gemaakt hoe de beschikbare capaciteit en middelen zich in de afgelopen jaren hebben ontwikkeld. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de structureel bekostigde inzet en de aanvullende incidentele inzet die door de gemeente is gefinancierd.

1.3 Er zijn al veel acties ondernomen om verbetering te bewerkstelligen en sturing en in zicht te krijgen.

Om beter grip te krijgen op de samenwerking met Sterker en de uitvoering van VraagWijzer zijn in de afgelopen jaren meerdere interventies ingezet (zie bijlage 2). Daarbij is een onderscheid te maken tussen de businesscase en de daaropvolgende evaluatie en acties die vanaf 2025 zijn uitgevoerd vanuit het programma Kwaliteit en kostenbeheersing Wmo en Jeugdwet. Alle interventies

waren gericht op het versterken van (financiële) sturing en inzicht, het verbeteren van werkprocessen en het terugdringen van de werkvoorraad. Hiermee is het beeld van de problematiek scherper geworden. Ook hebben we op onderdelen resultaten bereikt. Tegelijkertijd blijkt dat deze inzet de structurele druk op de uitvoering niet heeft weggenomen. In 2024 is voor VraagWijzer een businesscase uitgevoerd. Deze businesscase diende als basis om beter zicht te krijgen op de taakuitvoering, de benodigde capaciteit, financiën en de onderliggende aannames van de samenwerking met Sterker. De businesscase is vervolgens door het college beoordeeld, maar nog niet vastgesteld, omdat eerst nadere toelichting en onderbouwing nodig werd geacht. Die nadere uitwerking heeft vervolgens plaatsgevonden binnen het programma Kwaliteit en kostenbeheersing Wmo en Jeugdwet. Daarbij is per onderdeel samen met het team van Sterker gekeken naar de benodigde uren en de onderbouwing daarvan. Daarmee is het beeld van de benodigde capaciteit verder aangescherpt en is duidelijker geworden dat uitbreiding nodig is om de dienstverlening uit te kunnen voeren.

Vanaf 2025 is vanuit het programma Kwaliteit en kostenbeheersing Wmo en Jeugdwet gericht gewerkt aan het versterken van grip op de samenwerking met Sterker. Dit programma is, onder andere, gestart naar aanleiding van twee raadsbreed gedragen moties uit 2024. Het programma is ingericht langs vier lijnen, waaronder: data en monitoring, trends en ontwikkelingen, samenwerking en interne processen gemeente/VraagWijzer. Binnen deze programmaliijnen is, onder andere, gewerkt aan een overlegstructuur, sturing op managementinformatie, optimaliseren van werkprocessen en betere afstemming tussen beleid, control, financiën, kwaliteit en uitvoering. Tevens is de businesscase herijkt met de meest recente gegevens. Dit is samen met het team van Sterker gedaan. Zo is per onderdeel gekeken naar de actuele taakuitvoering, de vernieuwde werkprocessen en de benodigde tijdsbesteding. Deze herijking gaf een actueler beeld van de uitvoeringspraktijk en liet zien dat de capaciteitsbehoefte eerder groter dan kleiner is geworden ten opzichte van de businesscase uit 2024. Daarnaast is gebruik gemaakt van de overgang op een nieuw cliëntregistratiesysteem door Sterker. Dat gaf ons de mogelijkheid om nieuwe dashboards, maandrapportages en toelichtende kwartaalrapportages in te richten. In de uitvoeringsafspraken 2026–2027 is dit verder uitgewerkt in afspraken over maandrapportages, kwartaalduiding, contractmanagementoverleg en KPI's. Daarmee is de informatiepositie van de gemeente verbeterd en is een basis gelegd voor structurelere monitoring van aantallen meldingen, werkvoorraad, buitenwettelijk, doorlooptijden en productieve uren.

1.4 Er is gekeken naar proces- en uitvoeringsinterventies en deze zijn daar waar het kon ook aangepast.

Parallel aan het verbeteren van sturing en inzicht is binnen het programma gewerkt aan het verbeteren en vereenvoudigen van werkprocessen. Daarbij stond centraal hoe procedures slimmer en waar mogelijk sneller konden worden ingericht, zonder de wettelijke en kwaliteitsmatige eisen uit het oog te verliezen. Een belangrijk spoor daarin was het onderzoeken van mogelijkheden voor vormvrij indiceren en het verkorten van onderdelen van het

onderzoeksproces. Deze inzet sloot aan op de moties uit de raad om te komen tot “slimme procedures”.

Concreet is onder meer gewerkt aan het anders inrichten van processen rond Collectieve Vervoer Voorziening (CVV) en Huishoudelijke Ondersteuning (HO). Daarbij is nadrukkelijk gekeken of informatie slimmer kan worden opgehaald, bijvoorbeeld telefonisch of via beeldbellen om de identiteit vast te stellen. Zo kan sneller worden bepaald of een volledig keukentafelgesprek nodig is of dat eerder tot een passende indicatie kan worden gekomen. In de praktijk blijkt dit in een deel van de gevallen goed te werken, maar ook dat consultants in andere gevallen bewust kiezen om wel fysiek langs te gaan. Bijvoorbeeld om de situatie goed te kunnen beoordelen. Hoewel positief, blijft het effect van deze werkwijze afhankelijk van het type melding en de professionele afweging per situatie.

Ook is onderzoek gedaan naar een betere benutting van informatie van ketenpartners. Informatie van onder meer huisartsen, ergotherapeuten en onafhankelijke cliëntondersteuners wordt gebruikt om de hulpvraag van inwoners te verduidelijken. Tegelijkertijd blijkt dat deze informatie niet zonder meer kan worden overgenomen. Voor een rechtmatige en zorgvuldige indicatiestelling is aanvullende duiding nodig door de consultant. De consultant beoordeelt in zijn advies ook vanuit de kaders van Wmo en de Jeugdwet. Die professionele vertaalslag blijft noodzakelijk om de afweging te maken tussen wat een inwoner vraagt, wat objectief nodig is en wat binnen wet- en regelgeving passend kan worden geïndiceerd. Hierbij speelt regelmatig ook een afweging tussen passende zorg en financiële beheersbaarheid. Verder is gewerkt aan de aansluiting tussen het nieuwe systeem van Sterker en de gemeentelijke backoffice. In de uitvoeringsafspraken is vastgelegd dat rapportages, signalen en toelichtende informatie beter en periodiek beschikbaar moeten komen. Deze informatie dient als input bij zowel uitvoerend, tactisch als bestuurlijk overleg. Hiermee is de basis gelegd voor een stabielere samenwerking en een beter ritme van signaleren, bespreken en bijsturen.

1.5 De interventies hebben op meerdere onderdelen tot resultaten geleid.

Er is meer grip ontstaan op cijfers, rapportages en de werkwijze. Ook is scherper in beeld gekomen welke taken feitelijk binnen VraagWijzer worden uitgevoerd, welke informatie nodig is voor sturing en op welke onderdelen processen eenvoudiger of slimmer kunnen worden ingericht (zie bijlage 2). Binnen het programma is bovendien, zoals reeds vermeld, een vaste structuur ontstaan voor overleg, monitoring en afstemming tussen gemeente en Sterker. Daarnaast zijn aanpassingen gedaan in de werkwijze om tot betere procedures te komen. Ook in de uitvoering zijn resultaten zichtbaar. De extra inzet om de werkvoorraad terug te brengen tot beheersbaar niveau is gelukt. In mei van 2025 bedroeg de werkvoorraad voor Wmo 66 meldingen, waarvan 12 buitenwettelijk (jeugd geen buitenwettelijk). Daarmee was zichtbaar dat gerichte actie in combinatie met extra inzet effect kan hebben op de beheersing van termijnoverschrijdingen. Vanaf mei liep de extra inhuur af. In de daaropvolgende maanden stegen zowel de werkvoorraad als het aantal buitenwettelijke meldingen opnieuw.

Op 8 augustus 2025 bedroeg de Wmo-werkvoorraad 102 meldingen, waarvan 45 buitenwettelijk (Jeugd: 10, 4). Op 25 maart 2026 was dit opgelopen naar 132 meldingen, waarvan 84 buitenwettelijk (Jeugd: 18, 8). Zie ook bijlage 1 tabel 3.

Een afzonderlijke vermelding betreft de eerdere verkorte/slimme procedure en de daaropvolgende herstelactie. Die herstelactie liep al eind 2024 tot in het eerste kwartaal van 2025. Daarbij bleek dat slechts een zeer beperkt deel van de indicaties onterecht was toegewezen. De kwaliteit van de inhoudelijke afweging door consulenten stond daarmee niet ter discussie. De kern van het probleem was dat dossiers bij controle niet op alle onderdelen voldeden aan de eisen van rechtmatigheid en volledigheid. Dat betekent dat de indicatiestelling inhoudelijk vaak juist was, maar dat het dossier of de procedure niet in alle gevallen voldeed aan de formele vereisten die bij interne controle en rechtmatigheidstoetsing nodig zijn. Juist dat inzicht is gebruikt om enerzijds slimmer te kijken naar procesverbeteringen die uitvoerbaar én juridisch houdbaar zijn. Anderzijds kosten die verplichte processen extra tijd. De kern van de interventies is daarmee dat op sturing, procesinrichting en informatiedeling vooruitgang is geboekt. Echter hebben deze verbeteringen de mismatch tussen opgave en beschikbare capaciteit niet weggenomen. De uitvoering is de afgelopen jaren naast de gecontracteerde capaciteit, afhankelijk gebleven van aanvullende inzet. Daarmee is het beeld bevestigd dat tijdelijke maatregelen verlichting kunnen bieden, maar niet leiden tot structurele stabiliteit in de uitvoering. De volgende stap is om te bepalen welke capaciteit nodig is om VraagWijzer duurzaam binnen de afgesproken kaders te kunnen uitvoeren.

1.6 De capaciteitsbehoefte is in kaart gebracht.

Eerder in dit voorstel is geschetst op welke wijze in de afgelopen jaren de context van de opdracht is veranderd: meldingen en werkvoorraad zijn toegenomen en er is aanvullend incidentele inzet nodig geweest om de uitvoering beheersbaar te houden (tabel 2, 4 en 5). De kern van de tabellen is dat de uitvoering vanaf 2022 structureel is gebaseerd op circa 10,03 fte en 13.536 productieve uren per jaar, terwijl aanvullend incidentele middelen nodig blijven om piekbelasting en werkvoorraad op te vangen. Daarmee is sprake van een structurele mismatch tussen de beschikbare basis en de feitelijke opgaven. Samen met Sterker is een uitwerking gemaakt van de minimaal benodigde bezetting voor de resterende looptijd van de opdracht (tabel 7). Daarbij is uitgegaan van de ervaring in de afgelopen jaren en de spreiding van werkzaamheden over verschillende werksoorten. Hierbij is rekening gehouden met een zo beperkt mogelijke capaciteitsuitbreiding. Dit leidt tot een benodigde formatie van 17.250 productieve uren (verdeeld over 12,78 fte) (Nb: Formatie in [productieve] ure en fte worden door elkaar gebruikt omdat wij inzicht willen in ingezette fte's en aantallen medewerkers.) Een en ander betekent een uitbreiding van 3.710 uur (verdeeld over 2,75 fte) ten opzichte van de huidige formatie van 13.536 uur (verdeeld over 10,03 fte). Ter vergelijking: de businesscase uit 2024 concludeerde een formatie van 17.731 uur (verdeeld over 13,76 fte).

Sterker heeft de gewenste capaciteitsuitbreiding gebaseerd op een uitsplitsing van werksoorten binnen VraagWijzer (zie bijlage 1, tabel

6). De categorieën in de dienstverlening uit de businesscase zijn verder verfijnd. Dit leidt tot een nauwkeuriger beeld van aantallen, taakverdeling en benodigde inzet. In de uitwerking is uitgegaan van gemiddelde aantallen meldingen uit 2024 en 2025. Deze benadering doet het meeste recht aan de huidige situatie en de te verwachten opgave in de komende periode. De verdeling laat zien dat het primaire proces voor het grootste deel bestaat uit Jeugd, Wmo klassiek en Wmo begeleiding, met daarnaast een aandeel voor GPK en overige taken. Volgens Sterker is circa 75% van de totale capaciteit direct toe te rekenen aan het primaire proces; de overige 25% is nodig voor screening, faciliterende taken, administratie, ondersteuning van werkprocessen, planning en aansturing.

1.7 Verlenging dienstverlening tot afronding nieuwe aanbesteding

Het huidige contract met Sterker eindigt per ultimo 2026 en kan daarna niet van rechtswege worden verlengd. De voorbereidingen voor een nieuwe aanbesteding zijn inmiddels gestart; afronding wordt in de loop van 2028 verwacht. Om de dienstverlening in de tussenliggende periode te kunnen continueren, is een overbrugging nodig. Sterker heeft aangegeven bereid te zijn de overeenkomst onder dezelfde voorwaarden met één tot twee jaar voort te zetten. Voorgesteld wordt om de in dit collegevoorstel opgenomen capaciteitsuitbreiding ook te laten gelden voor deze overbruggingsperiode, zodat de uitvoering van VraagWijzer in de tussenliggende periode geborgd blijft.

1.8 Ontwikkelingen in zorglandschap en invloed op de aanbesteding

Als onderdeel van het programma Kwaliteit en kostenbeheersing Wmo en Jeugdwet is een marktanalyse uitgevoerd om zicht te krijgen op relevante ontwikkelingen voor de toekomstige dienstverlening. Een van de ontwikkelingen die nog niet in de huidige uitvoering van VraagWijzer is verwerkt, maar wel betrokken moet worden bij de nieuwe aanbesteding, is de Hervormingsagenda Jeugd. De effecten daarvan worden nader onderzocht en meegenomen in het programma van eisen, inclusief de mogelijke financiële consequenties. Dat geldt ook voor recente ontwikkelingen rond Huishoudelijke Ondersteuning binnen de Wmo en wijzigingen in het Integraal Zorgakkoord (IZA) en het Aanvullend Zorg en Welzijnsakkoord (AZWA). Per ontwikkeling wordt nader bezien wat dit betekent voor de inhoud, omvang en bekostiging van de gewenste dienstverlening.

Kanttekeningen

1.1 De uitbreiding leidt niet tot wegwerken van bestaande wachtlijsten.

Er wordt expliciet opgemerkt dat deze uitbreiding niet leidt tot het wegwerken van de bestaande wachtlijst, maar bedoeld is om te komen tot een situatie waarin nieuwe meldingen tijdig kunnen worden opgepakt en de uitvoering minder afhankelijk wordt van aanvullende incidentele inzet. De voorgestelde uitbreiding is het resultaat van een nadere berekening en afweging van de capaciteit die nodig is om de huidige opdracht van VraagWijzer naar behoren

uit te voeren. Daarbij is gekeken naar de feitelijke taakuitvoering, de benodigde uren en de gewenste dienstverlening aan inwoners. Ook de herijking van de businesscase laat zien dat de huidige structurele basis daarvoor onvoldoende is. Het voorstel van Sterker is daarmee gericht op een zorgvuldige en onderbouwde invulling van de capaciteit die nodig is om de basisdienstverlening van VraagWijzer gedurende de resterende contractperiode adequaat uit te voeren. Daarbij geldt dat de ruimte voor verdere taakuitbreiding, extra kwaliteitsimpulsen of nieuwe ontwikkelingen beperkt blijft. De voorgestelde capaciteitsuitbreiding borgt een adequate uitvoering van de basisdienstverlening van VraagWijzer gedurende de resterende contractperiode. Daarmee verwachten wij geen afhankelijkheid meer van incidentele extra inzet voor de uitvoering van de toegangstaken. De huidige werkvoorraad en de daaruit voortvloeiende overschrijding van de wettelijke termijnen vragen daarnaast om aanvullende maatregelen. Hiervoor worden reeds interventies uitgevoerd. Ook heeft de directie van Sterker een voorstel gedaan om het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn wordt afgehandeld terug te dringen. Over de inzet en uitwerking hiervan zijn wij momenteel met Sterker in gesprek.

1.2 De huidige gecontracteerde productieve uren leiden tot een tekort in de basisdienstverlening van VraagWijzer.

Indien de capaciteit van VraagWijzer niet wordt uitgebreid, is het risico groot dat de werkvoorraad verder oploopt. Ook zal het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn wordt afgehandeld oplopen. Dit leidt tot verslechtering van de dienstverlening aan inwoners en vergroot de kans op schrijnende situaties. Zorg en ondersteuning komt later op gang komen dan nodig is. Daarnaast bestaat het risico dat inwoners vaker een melding omzetten naar een aanvraag en, bij overschrijding van de wettelijke termijn, aanspraak kunnen maken op een dwangsom. Tot op heden zijn er 8 meldingen omgezet in een aanvraag, waarvan 2 nu aanspraak maken op de dwangsom. Dat heeft niet alleen financiële consequenties, maar kan er ook toe leiden dat passende ondersteuning verder vertraagt en de zorgvraag groter wordt. Ook voor de uitvoering zelf zijn de risico's groot. De huidige situatie vraagt al geruime tijd veel van de consultants van VraagWijzer. Er is een aanhoudend hoge werkdruk. In het afgelopen jaar is verzuim meermaals in verband gebracht met deze werkdruk. Zonder uitbreiding blijft daarmee niet alleen het risico op uitval bestaan, maar ook op verdere financiële en organisatorische druk in de uitvoering. Tot slot brengt niet-uitbreiden met zich mee dat de uitvoering binnen de huidige gecontracteerde productieve uren steeds verder onder druk komt te staan. Daarmee wordt het in toenemende mate moeilijk om de dienstverlening te blijven uitvoeren binnen de gestelde kwaliteitseisen en wettelijke termijnen. Het risico van niet uitbreiden raakt daarmee niet alleen de dagelijkse uitvoering, maar ook de bestuurlijke beheersbaarheid en de haalbaarheid van de gewenste dienstverlening.

1.3 Bij het niet toekennen van de middelen blijven we jaarlijks incidentele middelen nodig hebben

Vanaf 2023 zijn jaarlijks incidentele middelen ingezet om de pieken in de werkvoorraad op te vangen. De gecontracteerde productieve uren zijn niet toereikend voor de ontwikkelingen in de zorg- en

ondersteuningsbehoeften van onze inwoners. De tijdelijke inzet heeft slechts beperkt resultaat. Er is een blijvende hoge werkdruk. Het patroon van jaarlijkse incidentele middelen toont dat de gecontracteerde uren niet voldoen. Daarnaast leidt de incidentele inzet tot extra werkbelasting (aantrekken externen, inwerken, werkverdeling).

1.4 Er is structureel budget nodig voor de komende jaren.

De uitbreiding is met dit besluit geborgd voor de resterende contractperiode. Die loopt tot 31-12-2026. Daarnaast zal er sprake zijn van een verlening van de overeenkomst met Sterker totdat de nieuwe aanbesteding is afgerond. Het voorstel is om de huidige gevraagde uitbreiding voor 2026 ook toe te kennen voor 2027. Bij de voorbereiding van de nieuwe aanbesteding zal opnieuw beoordeeld worden welke financiële middelen nodig zijn voor de dienstverlening.

Financiën

De voorgestelde uitbreiding van 2026 betreft 3710 uur (2,75fte). De extra kosten bedragen € 340.974,-, wat leidt tot een totale (jaarlijkse) opdrachtwaarde van € 1.585.600,-. Het uitgangspunt is dat deze uitbreiding nodig is om de basis van de uitvoering beter in lijn te brengen met de opgave die in de afgelopen jaren is ontstaan. Er is niet ingezet op extra ruimte of verdere taakuitbreiding. Financieel is een voorstel gedaan voor een systematiek die beter aansluit op de feitelijke opbouw van het team en de verschillende functies die binnen VraagWijzer nodig zijn. Daarmee wordt de uitbreiding niet alleen inhoudelijk, maar ook financieel beter navolgbaar. Zie hieronder (bijlage 1, tabel 8).

De voorgestelde uitbreiding heeft betrekking op een volledig kalenderjaar. Nu het voorstel voorligt in april, zal het gevraagde bedrag naar rato worden berekend, ($€ 340.974/12 \times 9 = € 255.730,5$). Wij zullen Sterker vragen om vanaf april de extra productieve uren en formatie te gaan werven en inzetten.

Voor de overbruggingsperiode tot aan implementatie van de nieuwe aanbesteding wordt voorgesteld om de uitbreiding van 3.710 productieve uren (2,75 fte) toe te kennen.

Tabel 8. Financiële situatie huidige en voorgestelde begroting

Begroting structurele capaciteit en voorgestelde uitbreiding Uren/fte
Bedrag

Structurele capaciteit 2025 13.536/10,03 fte € 1.193.588

Structurele capaciteit 2026 (incl. OVA-indexering: 4,24%)
13.536/10,03 fte € 1.244.213

Tariefstijging OVA-indexering 2025 > 2026 +€ 50.625

Voorgestelde structurele uitbreiding 2026 3.710/2,75 fte +€ 340.974

Totale structurele capaciteit na uitbreiding 17.250/12,78 fte €
1.585.600

Ter vergelijking

Incidentele inzet 2024 € 221.541

Incidentele inzet 2025 € 223.914

Communicatie

Dit is niet op dit voorstel van toepassing.

Aanpak en planning

Na akkoord op dit voorstel kunnen de vernieuwde uitvoeringsafspraken ondertekend worden en uitbreiding van uren binnen VraagWijzer worden gerealiseerd.

Participatie

Dit is niet van toepassing op dit voorstel.

Bijlagen

1. Tabellen collegevoorstel uitbreiding formatie VraagWijzer;
2. Overzicht ingezette interventies, resultaten en beperkingen.