

Bijlage 1 – Tabellen collegevoorstel uitbreiding formatie VraagWijzer

Huidige situatie en kerncijfers VraagWijzer

De huidige druk op de uitvoering van VraagWijzer wordt zichtbaar in een aantal kerncijfers. Hieronder volgen gegevens over de ontwikkeling van de gemeentelijke context, de uitvoeringsdruk en de beschikbare capaciteit.

Demografische context

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.

Tabel 1. Leeftijdsofbouw gemeente WMW (2018 vs 2025, met stijging en afwijking NL, CBS)¹

Indicator	2018 West Maas en Waal	2025 West Maas en Waal	Stijging 2018→2025	NL 2025	Afwijking WMW t.o.v. NL 2025
Inwoners totaal	18.891	20.594	+9,0%	n.v.t.	n.v.t.
60+ mannen (% van mannen)	27,0%	30,7%	+13,7%	26,3%	+4,4 pp
60+ vrouwen (% van vrouwen)	28,8%	32,5%	+12,8%	28,8%	+3,7 pp
70+ mannen (% van mannen) ²	12,2%	15,6%	+27,9%	13,7%	+1,9 pp
70+ vrouwen (% van vrouwen)	15,0%	16,7%	+11,3%	16,1%	+0,6 pp
80+ mannen (% van mannen)	3,1%	4,4%	+41,9%	4,3%	+0,1 pp
80+ vrouwen (% van vrouwen)	5,6%	6,1%	+8,9%	6,1%	0,0 pp

¹ **Toelichting berekening:**

- 60+ = (60–70) + (70–80) + (80–90) + (90+), etc. Uit de CBS-tabellen.
- Afwijking t.o.v. NL = West Maas en Waal 2025 minus Nederland 2025, uitgedrukt in procentpunten (pp).

² **Toelichting leesbaarheid:**

- Bijvoorbeeld: aandeel 70+ onder mannen steeg van 12,2% in 2018 naar 15,6% in 2025 (+3,4 procentpunt; relatieve stijging +27,9%).

Uitvoeringsdruk

De uitvoeringsdruk binnen VraagWijzer is toegenomen. Dit wordt zichtbaar in de ontwikkeling van het aantal meldingen, de werkvoorraad en het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn wordt afgehandeld.

Tabel 2 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 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.

Tabel 2. Ontwikkeling meldingen en afhandeling VraagWijzer, 2020–2025

Jaar	Wmo meldingen	Jeugd meldingen	GPK meldingen	Totaal meldingen	Totaal afgehandeld	Saldo
2020	737 (458/279) ³	556 (305/251)	69 (31/38)	1.363 (795/568)	1.395	-32
2021	759 (506/253)	423 (274/149)	72 (23/49)	1.254 (803/451)	1.196	+58
2022	745 (527/218)	463 (286/177)	103 (49/54)	1.311 (862/449)	1.270	+41
2023	844 (588/256)	549 (373/176)	116 (64/52)	1.509 (1025/484)	1.536	-27
2024	780 (542/238)	583 (397/186)	101 (31/70)	1.464 (970/494)	1.385	+79
2025 ⁴	779 (545/234)	571 (357/214)	72 (34/38)	1.422 (936/486)	1.346	+100

Tabel 2. Overzicht bevat volgende gegevens: aantallen totaal en tussen haakjes de nieuwe meldingen en herindicaties.

Tabel 3. Werkvoorraad, inclusief aantallen buitenwettelijk WMO, Jeugdwet 2025-2026⁵

Peildatum	Werkvoorraad Wmo	Buitenwettelijk Wmo	Werkvoorraad Jeugd	Buitenwettelijk Jeugd	Totale werkvoorraad	Totaal buitenwettelijk
16/5/25	66	12	14	0	80	12
8/8/25	102	45	10	4	112	49
25/9/25	117	66	11	2	128	68

³ Aantallen meldingen per jaar inclusief nieuwe meldingen/herindicaties, bijv: 737 totaal (458 nieuwe/279 herindicaties).

⁴ In oktober 2025 is Sterker overgegaan op een nieuw registratiesysteem, hierdoor is een kleine afwijking in aantallen mogelijk.

⁵ Werkvoorraad betreffen meldingen die nog niet zijn toebedeeld aan een consulent. Buitenwettelijk zijn aantallen die de wettelijke termijnen van behandeling zijn overschreven. Per maart 2026 is de gemiddelde wachttijd 2.2 maanden.

Peildatum	Werkvoorraad Wmo	Buitenwettelijk Wmo	Werkvoorraad Jeugd	Buitenwettelijk Jeugd	Totale werkvoorraad	Totaal buitenwettelijk
10/2/26	146	80	16	10	162	90
25/3/26	132	84	18	8	150	92

Tabel 3. Peildata van diverse momenten in het afgelopen jaar. Extra inhuur liep tot voor de zomer 2025.

Capaciteit en middelen

Tegenover de toegenomen uitvoeringsdruk staan afspraken over productieve uren, formatie en budget. De tabellen laten zien hoeveel productieve uren en fte binnen het structurele budget beschikbaar waren, in welke mate sprake was van over- of onderproductie en welke aanvullende middelen zijn ingezet om werkvoorraden terug te dringen en herstelacties uit te voeren. Daarnaast wordt zichtbaar in welke kwartalen in 2024 en 2025 extra inhuur is ingezet voor Wmo en Jeugd. Daarmee ontstaat inzicht in de mate waarin de uitvoering de afgelopen jaren niet alleen op structurele capaciteit, maar ook op tijdelijke aanvullende inzet heeft gedraaid.

Tabel 4. Productieve uren, fte's, structurele en incidentele inzet VraagWijzer

Jaar	Structureel (uren*)	+/- fte in te zetten qua budget	Gerealiseerde uren	Over/onder productie (%)	Incidentele inzet***
2018	€ 741.931 (n/a)	n/a ⁶	n/a	n/a	€ 75.000
2019	€ 871,153** (13.177)	9,76	15.245	+2.068 (15,69%)	€ 41.667
2020	€ 891.931 (12.734)	9,4	14066	+1.332 (10,46%)	€20.833
2021	€ 976.616 (13.336)	9,9	14.703	+1.367 (10,25%)	-
2022	€ 1.022.502 (13.536) (1.219)	10,03 10.09 (14.755)	14.489	-266 (1,8%)	€ 58.671
2023			14.264		€ 95.696

⁶ Niet alle gegevens zijn herleidbaar of nog niet beschikbaar.

Jaar	Structureel (uren*)	+/- fte in te zetten qua budget	Gerealiseerde uren	Over/onder productie (%)	Incidentele inzet***
	€ 1.095.101 (13.536) (48)	10,03 10,06 (13.584)		+680 (5%)	
2024	€ 1.144.380 (13.537)	10,03	13.340	-197 (1,46%)	€ 221.541
2025	€ 1.193.588 (13.536)	10,03	n/a	n/a	€ 223.914

Tabel 4.

*Uurtarieven worden jaarlijks geïndexeerd, hetzelfde budget betekent jaarlijks minder productieve uren.

**Minder budget i.v.m. verrekening salarislasten medewerker gemeente.

***Aanvullende tijdelijke inzet conform afspraak, structureel van aard.

****Incidentele inzet, om werkvoorraad terug te dringen, of uitvoer herstelactie incomplete dossiers.

Toelichting structureel budget, inzet fte, over- en onderproductie

Tegenover het structurele budget dat Sterker vanaf 2022 ontvangt, staat gemiddeld 10,03 fte en 13.536 te leveren productieve uren⁷. De eerste jaren van de opdracht heeft Sterker teveel productieve uren geleverd door o.a. te hoge inzet van het aantal fte. Het teveel aan fte is in de loop van 2023 teruggebracht. Twee jeugdconsulenten zijn halverwege 2023 vertrokken en niet vervangen. De uren van de gebiedsregisseur zijn sinds 2023 meegenomen in de totale formatie. Die waren tot dan toe niet opgenomen. VraagWijzer is sinds 2023 op de beoogde formatie, maar dus wel met minder consulenten. Met betrekking tot de over en onderproductie: in 2022 en 2024 is er sprake van een kleine onderproductie. Dit heeft te maken met uitval door ziekte die niet vervangen is. Met Sterker is afgesproken dat deze uren in 2026 alsnog geleverd worden.

Tabel 5. Extra inhuur WMO en Jeugdwet per kwartaal, 2024, 2025

Jaar	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4
2024 Wmo	156 uur /pw (519) 3,3 fte	1.909 uur van medio 2024 tot eind 2024 Gemiddeld 1 fte verdeeld over 4 functies		
2024 Jeugd	0			
2025 Wmo	57 uur p/w (741) 1,6 fte	45 uur p/w (608) 1,3 fte	0	10 uur p/w (47) 0,3 fte

⁷ Het voeren van procesregie voor WMO en jeugd is in 2022 toegevoegd aan de opdracht.

Jaar	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4
2025 Jeugd	0	0	0	0

Toelichting extra inzet 2024, 2025

In 2024 is aanvullende inhuur aan de gemeente doorbelast ter ondersteuning van de uitvoering binnen Wmo en Jeugd. In maart 2024 betrof dit 519 uur extra inzet in verband met een herstelactie binnen Wmo, voor een bedrag van € 40.187,67. Daarnaast is in de periode van medio 2024 tot eind 2024 extra capaciteit ingezet om de wachtlijsten binnen Wmo en Jeugd terug te dringen. Hiermee was in totaal 1.909 uur gemoeid, tegen totale kosten van € 170.540,59. Deze inzet had betrekking op zowel Wmo-begeleiding, Wmo klassiek als Jeugd. De totale aanvullende inzet in 2024 komt daarmee uit op 2.428 uur, voor een totaalbedrag van € 210.728,26.

In 2025 is boven op de reguliere bezetting aanvullende inhuur ingezet voor Wmo. Deze inzet bedroeg gemiddeld 57 uur per week in het eerste kwartaal. In het tweede kwartaal betrof het 45 uur per week, met een extra impuls in juni. In het derde kwartaal is geen aanvullende inzet gepleegd. In het vierde kwartaal is nog beperkt extra ingehuurd, gemiddeld 10 uur per week. Deze uren zijn in december gemaakt. Voor Jeugd is in 2025 geen aanvullende inhuur ingezet. De totale kosten van de extra inhuur bedragen € 223.914.

De aanvullende inzet vond daarmee vooral plaats in de eerste helft van 2025. In die periode kon de wachtlijst nog enigszins beheersbaar worden gehouden. Desalniettemin bleef werkdruk hoog en het aantal afsluiten achter op het aantal nieuwe meldingen. In de tweede helft van het jaar ontbrak aanvullende capaciteit om de instroom van meldingen op te vangen. Hierdoor zijn zowel de wachtlijst als de werkdruk verder toegenomen.

Aanvullende inhuur is qua ureninzet productief, omdat deze capaciteit niet wordt belast met niet-declarabele activiteiten zoals professionalisering, teamontwikkeling en organisatie-overleggen. Tegelijkertijd bestaat in de praktijk verschil in de mate waarin ingehuurde krachten direct inzetbaar zijn. Waar sommige inhuurkrachten snel zelfstandig meedraaien, hebben anderen meer inwerktijd en begeleiding nodig. Het herhaaldelijk inwerken van tijdelijke medewerkers is de afgelopen jaren dan ook als extra belasting voor het team ervaren. Om die reden is er in de afgelopen periode bewust voor gekozen om, waar mogelijk, bekende tijdelijke medewerkers in te zetten. Daarmee is de extra druk op het team zoveel mogelijk beperkt.

Structurele capaciteitsbehoefte en financiële consequenties

Sterker heeft een uitwerking gemaakt van de minimaal benodigde structurele bezetting voor de resterende looptijd van de opdracht. Sterker komt uit op een benodigde formatie van 17.250 uur (verdeeld over 12,78 fte)⁸. Dit betekent een structurele 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).

Sterker heeft de gewenste capaciteitsuitbreiding gebaseerd op een uitsplitsing van werksoorten binnen VraagWijzer (zie tabel 6). De categorieën in de dienstverlening uit de businesscase zijn verder verfijnd. Tabellen 7 toont de huidige en voorgestelde verdeling van capaciteit inclusief de voorgestelde uitbreiding. Tot slot geeft tabel 8 een weergave van de huidige contractwaarde, ingezette incidentele middelen en de financiële effecten van de voorgestelde uitbreiding.

Tabel 6. Benodigde capaciteit ten behoeve van aanmeldingen per werksoort

Onderdeel	Gemiddeld aantal o.b.v. 2024 en 2025	Benodigde capaciteit t.b.v. aanmeldingen
Jeugd	582	29,4%
Wmo klassiek	572	28,9%
Wmo begeleiding	245	12,4%
GPK	88	4,3%
Totaal	1.488	75%

Toelichting: volgens Sterker heeft circa 75% van de werkzaamheden betrekking op het primaire proces. De overige 25% is nodig voor overige taken binnen VraagWijzer.

Tabel 7. Verdeling huidige en benodigde capaciteit in relatie tot werksoorten

Onderdeel	Huidige capaciteit (fte)	Benodigde capaciteit (fte)	Aanvullend benodigd (fte)
Screening	1,11	1,56	0,45
Jeugd	2,89	3,66	0,77
Wmo klassiek	2,55	3,55	1,00
Wmo begeleiding	1,67	1,56	-0,11
Faciliterend	2,22	2,44	0,22
Totaal	10,44*	12,77	2,33

⁸ Formatie in (productieve) uren en fte worden door elkaar gebruikt omdat de gemeente inzicht wil ingezette fte's en aantallen medewerkers.

Toelichting: *In afwachting op dit voorstel (als onderdeel van een aantal ingezette interventies) is er momenteel een kleine overcapaciteit op screening en Wmo klassiek. De gebudgetteerde capaciteit is 10.03. Met de benodigde extra capaciteit komt Sterker op een totale benodigde bezetting van 12,77/12,78 fte.

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