

Bijlage 2. Overzicht ingezette interventies, resultaten en beperkingen

Onderdeel	Wat is bereikt	Betekenis voor VraagWijzer / Wmo / Jeugd	Belangrijkste beperking / risico	Status
Businesscase 2024 en herijking 2025¹	In 2024 is een externe evaluatie van de businesscase uitgevoerd. Daaruit volgde dat herijking noodzakelijk was om beter grip te krijgen op taken, uren, kosten en samenwerking. In 2025 is vervolgens met actuele gegevens en samen met managers en consultants van Sterker opnieuw gekeken naar taakuitvoering, processen en benodigde tijd.	Beter zicht op welke taken feitelijk binnen VraagWijzer worden uitgevoerd en welke capaciteit daarvoor nodig is.	Niet alle aannames, productdefinities en tijdsbesteding konden volledig eenduidig en herleidbaar worden onderbouwd. Ook is de eerdere businesscase bestuurlijk niet vastgesteld.	Oranje-groen
Data en monitoring	Een dashboard is opgeleverd en aangevuld met actuele (financiële) data. Er is een werkgroep data & monitoring actief en het voornemen is om elk kwartaal te rapporteren en te duiden met backoffice, Wmo, Jeugd, kwaliteit en financiën/contractmanagement.	Meer zicht op kern- en stuurcijfers, waaronder financiën, meldingen, werkvoorraad, buitenwettelijk en doorlooptijden.	Borging blijft kwetsbaar zonder vaste kwartaalcyclus, eigenaarschap en voldoende duidingscapaciteit.	Groen / oranje-groen
Samenwerking en overlegstructuur	Motievragen over regionale samenwerking zijn opgepakt. Daarnaast is een overlegstructuur uitgewerkt en ingepland op uitvoerend, tactisch en bestuurlijk niveau. In het plan van aanpak is vastgelegd dat elk overleg een voorzitter, agenda, notulen en actielijst heeft.	Meer ritme in afstemming, meer grip op de samenwerking met Sterker en betere verbinding tussen VraagWijzer en bredere ontwikkelingen in het sociaal domein.	Structurele borging van cyclus, opvolging en strategische positie vraagt blijvende bestuurlijke en ambtelijke aandacht.	Groen / oranje
Interne processen gemeente en VraagWijzer	Slimme procedures en procesoptimalisaties zijn uitgewerkt en afgestemd met control. Vanuit het programma is gekeken naar werkprocessen, mogelijke versnellingen en juridische houdbaarheid. Ook zijn rapportageverplichtingen en managementinformatie ingericht.	Betere basis om processen te vereenvoudigen en de uitvoering juridisch en procesmatig beter in te richten.	Het effect in de uitvoering blijft achter door structurele capaciteitskrapte en kwetsbaarheid bij uitval.	Groen (procesontwerp) / rood (effect uitvoering)
Procesverbeteringen in de toegang	Er is gewerkt aan vereenvoudiging van werkprocessen en aan slimme manieren van indiceren. Bij CVV en huishoudelijke ondersteuning is gekeken of informatie eerder en efficiënter kan worden opgehaald, bijvoorbeeld telefonisch of via beeldcontact, zodat sneller duidelijk is of een volledig keukentafelgesprek nodig is. Deze lijn sluit aan bij de moties over slimme procedures.	Kan in een deel van de gevallen sneller tot de benodigde informatie en een passende indicatie leiden.	Niet elke melding leent zich hiervoor; de professionele afweging van de consultant en de eisen van rechtmatigheid en dossieropbouw blijven noodzakelijk.	Oranje-groen

¹ In 2019 is een ontwikkelplan voor de dienstverlening van VraagWijzer opgesteld. Deze is in 2020 geëvalueerd. Beide zijn vastgesteld door het college.

Onderdeel	Wat is bereikt	Betekenis voor VraagWijzer / Wmo / Jeugd	Belangrijkste beperking / risico	Status
Informatie van ketenpartners	Informatie van huisartsen, ergotherapeuten, onafhankelijke cliëntondersteuners en andere partners wordt benut in het proces rond de toegang. Daarnaast is in Q4 2025 een pilot gestart met registratie van inkomende telefoongesprekken om beter zicht te krijgen op aard en omvang van het werk.	Beter begrip van hulpvragen en bredere zichtbaarheid van de feitelijke werkdruk in de toegang.	Informatie van partners kan niet één-op-één worden overgenomen; voor een rechtmatige indicatiestelling blijft aanvullende duiding door de consulent nodig. De telefoniepijlot is nog niet structureel geborgd.	Oranje-groen
Systeem en backoffice	De overgang naar een nieuw systeem bij Sterker is benut om dashboard en rapportage opnieuw in te richten. In het plan van aanpak is een koppeling tussen het nieuwe systeem van Sterker (DAS) en de gemeentelijke backoffice als actie opgenomen; in de uitvoeringsafspraken 2026–2027 zijn hierover nadere rapportage- en informatieafspraken vastgelegd.	Betere basis voor structurele monitoring, rapportage en minder foutgevoelige verwerking.	De informatiepositie is verbeterd, maar blijft afhankelijk van goede inrichting, aanleverdiscipline en inhoudelijke duiding.	Groen / oranje-groen
Wachlijstaanpak en gerichte extra inzet	Intensieve monitoring, overleg en aanvullende inzet hebben in 2025 tijdelijk effect gehad op de wachtlijst. Op 16 mei 2025 bedroeg de Wmo-wachtlijst 66 meldingen, waarvan 12 buitenwettelijk; op 8 augustus 2025 was dit opgelopen tot 102, waarvan 45 buitenwettelijk. De aanvullende notitie over 2025 laat per kwartaal eveneens zien dat de wachtlijst na periodes van inzet weer oploopt.	Laat zien dat gerichte inzet en extra capaciteit de werkvoorraad en het aantal buitenwettelijke meldingen tijdelijk kunnen terugdringen.	Het effect is niet bestendig; zonder aanhoudende uitvoeringsruimte lopen werkvoorraad en buitenwettelijk opnieuw op.	Oranje

Het overzicht laat zien dat in de afgelopen periode op meerdere onderdelen gericht is gewerkt aan het verbeteren van sturing, informatiepositie, samenwerking en werkprocessen rond VraagWijzer. Daarmee is op verschillende onderdelen voortgang geboekt en is beter zicht ontstaan op de aard van de problematiek, de uitvoeringspraktijk en de voorwaarden voor verbetering. Tegelijk laat de tabel zien dat een deel van de resultaten breder is dan alleen de wachtlijstproblematiek en ook ziet op het versterken van grip op de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet. De belangrijkste beperking blijft dat deze interventies wel bijdragen aan beter inzicht en gerichtere sturing, maar de structurele druk op de uitvoering daarmee niet is weggenomen.

Voor de status in bovenstaande tabel is de volgende duiding gehanteerd:

- **Groen:** het onderdeel is ingericht of uitgevoerd en levert in de basis het beoogde resultaat op. Eventuele aandachtspunten zijn beperkt en staan de werking van het onderdeel niet wezenlijk in de weg.
- **Oranje-groen:** op dit onderdeel is aantoonbare voortgang geboekt en zijn resultaten zichtbaar, maar de werking is nog niet volledig bestendig of structureel geborgd. Er zijn nog afhankelijkheden, beperkingen of aanvullende stappen nodig om het beoogde resultaat duurzaam te realiseren.
- **Oranje:** op dit onderdeel is voortgang zichtbaar, maar het beoogde resultaat is nog kwetsbaar of slechts gedeeltelijk bereikt. De werking is nog onvoldoende stabiel en vraagt blijvende aandacht, nadere uitwerking of aanvullende inzet om het gewenste niveau te bereiken.
- **Rood:** op dit onderdeel is het beoogde resultaat nog onvoldoende bereikt of staat de uitvoering nog wezenlijk onder druk. Zonder aanvullende inzet, besluitvorming of bijsturing blijft het risico groot dat de werking of het beoogde effect onvoldoende tot stand komt.