

Bijlagen



Bijlage 1: Ontwerp 1e begrotingswijziging huidig jaar Meerinzicht

1e Begrotingswijziging

Meerinzicht - financiële rapportage 1e
Bestuursrapportage 2025

202 2025 2026 2027 2028
4

Programma Bedrijfsvoering	Verdeelsleutel						
Ermelo	34,97%	-274	-602	-460	-460	-461	
Harderwijk	39,39%	-311	-674	-518	-518	-517	
Zeewolde	25,64%	-200	-438	-338	-338	-338	
Totaal Bedrijfsvoering	100%	-785	-1.714	-1.316	-1.316	-1.316	

Programma Domein Sociaal	Verdeelsleutel						
Ermelo	25,71%	-116	-230	-200	-200	-200	
Harderwijk	57,26%	-257	-512	-445	-445	-445	
Zeewolde	17,03%	-76	-152	-132	-132	-132	
Totaal Domein Sociaal	100%	-449	-894	-777	-777	-777	

Specifieke opdrachten Programma Bedrijfsvoering					
Ermelo	30	34	31	31	31
Harderwijk	-23	45	-2	-2	-2
Zeewolde	261	166	102	102	102
Totaal Specifieke opdrachten naast uniforme dienstverlening	268	245	131	131	131

Specifieke opdrachten Programma Domein Sociaal					
Ermelo	116	-28	-29	-20	-20
Harderwijk	264	-87	-76	-57	-57
Zeewolde	192	67	-44	-35	-35
Elburg	13	-4	-3	-3	-3
Nunspeet	24	-3	-2	-2	-2
Nijkerk	7	0	0	0	0
Oldebroek	40	-4	-3	-3	-3
Apeldoorn	75	0	0	0	0
Nijmegen	49	0	0	0	0
Putten	23	-1	0	0	0
Overige bijdragen	66	0	0	0	0
Totaal Specifieke opdrachten naast uniforme dienstverlening	803	-60	-157	-120	-120

Totaal generaal					
Ermelo	-244	-826	-658	-649	-650
Harderwijk	-327	-1.228	-1.041	-1.022	-1.021
Zeewolde	177	-357	-412	-403	-403
Overige bijdragen	803	-60	-157	-120	-120
Totaal generaal	409	-2.471	-2.268	-2.194	-2.194

Onderwerp / Toelichting	Kredieten (x € 1.000)					Budgetten (x € 1.000)				
	2025	202	2027	2028	2029	2025	2026	2027	2028	2029
	6									
A Programma Bedrijfsvoering										
<i>Investerings (activa-administratie)</i>	-135	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Actualisatie investeringen I&A 2025										

Meerinzicht - financiële rapportage 1e
Bestuursrapportage 2025

202 2025 2026 2027 2028
4

Oracle 2025	65									
Zero Clients vervanging 2025	-200									
Technische wijzigingen (programma overstijgend)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verrekeningen tussen programma Bedrijfsvoering en Sociaal						90	55	55	55	55
Verrekeningen tussen programma Sociaal en Bedrijfsvoering						-90	-55	-55	-55	-55
Bestaande gemeentelijke opdrachten (nog te verwerken in de begroting)	0	0	0	0	0	-785	-	-	-	-1.316
							1.71	1.31	1.31	
							4	6	6	
Effecten CAO 2025 (na inzet stelpost CAO)										
- Loonontwikkeling op basis van CAO (7,5% structureel)						-895	-	-	-	-1118
							1527	1118	1118	
Aanpassing kapitaallasten*										
Oracle 2025						13	13	13	13	13
Dekking Oracle 2025						-13	-13	-13	-13	-13
Besluiten Netwerkdirectie EHZM										
Kosten voor MTO							25			
Bijdragen EHZ gemeenten							-14			
Gezamenlijke informele en verbindende bijeenkomsten en activiteiten EHZM										
Nieuwjaarsbijeenkomst						24				
Bijdragen gemeenten d.m.v. facturering						-15				
Dekking binnen bestaand budget Regiegroep						-9				
<u>Summerevent 2025</u>										
Summerevent 2025						55				
Bijdragen gemeenten d.m.v. facturering						-34				
Dekking binnen bestaand budget Regiegroep						-21				
Implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.										
Inzet daadkracht						23				
Dekking vanuit Woo-budget						-23				
Beste organisatie idee 2024										
Budget 'Beste organisatie idee'						10				
Bijdrage Ermelo, Harderwijk en Zeewolde						-8				
Dekking binnen begroting Meerinzicht						-2				
Beste organisatie idee										
Budget 'Beste organisatie idee'						10	10	10	10	10
Bijdrage Ermelo, Harderwijk en Zeewolde						-8	-8	-8	-8	-8
Dekking binnen begroting Meerinzicht						-2	-2	-2	-2	-2

Meerinzicht - financiële rapportage 1e
Bestuursrapportage 2025

202 2025 2026 2027 2028
4

Uitbreiding formatie applicatiebeheer CLO-applicatie										
formatiekosten incidenteel (01-01-2025 t/m 31-12-2025) 0,5fte 2/3						43				
Leerlijn voor leidinggevenden en regisseurs van EHZM										
Opleidingsbudget						42				
Specifieke bijdrage Ermelo, Harderwijk en Zeewolde						-29				
Dekking binnen begroting Meerinzicht						-13				
Actieplan Bedrijfscontinuïteitsmanagement 2025										
Het doorontwikkelen van bedrijfscontinuïteit voor EHZM:						30				
Het doorontwikkelen van crisis-/calamiteitenorganisatie voor EHZM						35				
Het opleiden, oefenen en trainen van de crisis-/calamiteitenorganisatie						35				
Structurele jaarlijkse (licentiekosten) lasten						10	10	10	10	10
Besluiten MT bedrijfsvoering										
Junior communicatieadviseur						75				
Inzet generatiepactmiddelen						-75				
Formatie Communicatie						45	47	47	47	47
Dekking binnen begroting Meerinzicht						-45	-47	-47	-47	-47
Accountantskosten										
Incidentele teruggave accountantskosten 2025						-30				
Interne opdrachten										
BUZ Framework tbv Harderwijk, Ermelo, Zeewolde						10	11	11	11	11
Ombuigingen besluitvorming Meerinzicht										
29. Voorstel Directie DBV						-166	-166	-166	-166	-166
32. Accountantskosten						-37	-37	-37	-37	-37
33. Advieskosten						-12	-12	-12	-12	-12
50. afschaffen lunches bezwarencommissie JZ						-1	-2	-2	-2	-2
53. Maximeren reiskosten commissieleden						-1	-2	-2	-2	-2
Overige besluitvorming										
Actualisatie begroting beschermd wonen, aandeel financiën						-22				
Verwerking prognose Bestuursrapportage op lasten en baten										
- Uitkomst lasten prognose Bestuursrapportage						43				
- Verwerking prognose op budgetten						-43				
- Uitkomst baten prognose Bestuursrapportage						-11				
- Verwerking prognose op budgetten						11				
Onderhanden werk Jaarstukken 2024	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Onderhanden werk 2025										

Meerinzicht - financiële rapportage 1e
Bestuursrapportage 2025

202 2025 2026 2027 2028
4

Het onderhanden werk 2024 wordt verwerkt in de budgetten. Dit bedrag is via een balansmutatie overgebracht van 2024 naar 2025.						-1.387					
- Proj. achterstanden Harderwijk (DIV)						263					
- Doorontw. archief-/inf. beh. DIV						690					
- oorontw. archief-/inf. beh. DS						169					
- Arbeidsmarktcommunicatie						109					
- Inhuur CLO						27					
- Implementatie P&C Tooling 2024						17					
- Sp. Innovatiebudget						112					
Totaal programma Domein Bedrijfsvoering	-135	0	0	0	0	-785	-	-	-	-	-1316
							1714	1316	1316		

* Meerjarige effecten zijn meegenomen in de
meerjarenbegroting 2026-2029

- =
voordeel

Onderwerp / Toelichting	Kredieten (x € 1.000)					Budgetten (x € 1.000)				
	2025	2026	2027	2028	2029	2025	2026	2027	2028	2029
B Programma Domein Sociaal										
Technische wijzigingen (programma overstijgend)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verrekeningen tussen programma Sociaal en Bedrijfsvoering						-90	55	55	55	55
Verrekeningen tussen programma Bedrijfsvoering en Sociaal						90	-55	-55	-55	-55
Bestaande gemeentelijke opdrachten	0	0	0	0	0	-449	-894	-777	-777	-777
Effecten CAO 2025						-415	-693	-479	-479	-479
- Loonontwikkeling op basis van CAO (7,5% structureel)										
Minimabeleid 2 fte (aanmelding gemeentelijke kadernota 2025)*						112				
- Inzet formatie voor afwikkeling aanvragen minimabeleid										
DVO Contractbeheer WMO*						-73				
- Omzetting Contactbeheer WMO naar specifieke bijdrage										
Actualisatie begroting Beschermd Wonen - specifiek via Harderwijk*						-47				
- Actualisatie begroting Beschermd wonen: specifiek toerekenen loonkosten										
Ombuigingen besluitvorming Meerinzicht							-20	-20	-20	-20
19. Langere periode vaststelling loonwaardebepaling								-97	-97	-97
1. Beëindigen inhuur securitas voor DS MIZ						-155	-155	-155	-155	-155
2. Stelposten domein sociaal						-26	-26	-26	-26	-26

Meerinzicht - financiële rapportage 1e
Bestuursrapportage 2025

202 2025 2026 2027 2028
4

[illegible]

	2025	2026	2027	2028	2029	2025	2026	2027	2028	2029
C Specifieke opdrachten naast uniforme dienstverlening Programma Bedrijfsvoering										
<i>Effecten vanuit halfjaarsrapportage voor de specifieke dienstverlening</i>										
Specifieke bijdragen Gemeente Ermelo	0	0	0	0	0	30	34	31	31	31
Detachering						15				
Teruggave creditrente						-74				
Traineeprogramma salarissen						4	4	4	4	4
Beste organisatie idee 2024						3				
Beste organisatie idee						3	3	3	3	3
Ontwikkelbudget Netwerkdirectie						3	3	3	3	3
Leerlijn voor leidinggevende						7				
Uitbreiding Sigmax Ermelo						1	1	1	1	1

Meerinzicht - financiële rapportage 1e
Bestuursrapportage 2025

202 2025 2026 2027 2028
4

Nieuwjaarsbijeenkomst 2025						4				
Summmerevent 2025						8				
Notubiz licenties						33	42	42	42	42
Door te belasten software I&A						11				
Juridische medewerker 0,1 fte						-1	-1	-1	-1	-1
Communicatie 0,83 FTE						-3	-4	-4	-4	-4
PO-functionaris ERM						-2	-3	-3	-3	-3
1 FTE Financiën						-4	-6	-6	-6	-6
Communicatie 1,3 FTE						-6	-8	-8	-8	-8
MTO 2026							3			
formatiekosten incidenteel (01-01-2025 t/m 01-07-2025) externe inhuur 1/3						28				
Specifieke bijdragen Gemeente Harderwijk	0	0	0	0	0	-23	45	-2	-2	-2
Teruggave creditrente						-166				
Traineeprogramma salarissen						4	4	4	4	4
uitbreidingsmodule Stembureau-live										
Structurele kosten uitbreidingsmodule Stembureau-live						3	3	3	3	3
Beste organisatie idee 2024						3				
Beste organisatie idee						3	3	3	3	3
Ontwikkelbudget Netwerkdirectie						3	3	3	3	3
Leerlijn voor leidinggevende						14				
Oribi - vervanging en uitbreiding										
Structurele onderhoudsgelden						2	2	2	2	2
Tijdelijke formatie team communicatie MIZ										
14 uur projectcommunicatieadvies						39	39			
Nieuwjaarsbijeenkomst 2025						8				
Summmerevent 2025						18				
Door te belasten hardware I&A						6				
Door te belasten software I&A						20				

Meerinzicht - financiële rapportage 1e
Bestuursrapportage 2025

202 2025 2026 2027 2028
4

Communicatie med. (Participatie)						-2	-2	-2	-2	-2
Catering de Werf						-3	-4	-4	-4	-4
PO-functionaris HWK						-3	-5	-5	-5	-5
Bodediensten Harderwijk						-4	-6	-6	-6	-6
MTO 2026							8			
formatiekosten incidenteel (01-01-2025 t/m 01-07-2025) externe inhuur 1/3						32				
Specifieke bijdragen Gemeente Zeewolde	0	0	0	0	0	261	166	102	102	102
Teruggave creditrente						-60				
Detacheringen						104				
Kwijtschelding belastingen										
Traineeprogramma salarissen						1				
Inzet 2e trainee						55	56	56	56	56
Aanvullende inzet team gebouwenbeheer						50	50	50	50	50
Beste organisatie idee 2024						3				
Beste organisatie idee						3	3	3	3	3
Ontwikkelbudget Netwerkdirectie						3	3	3	3	3
Leerlijn voor leidinggevende						8				
Tijdelijke formatie team communicatie MIZ										
22 uur projectcommunicatieadvies						61	61			
Nieuwjaarsbijeenkomst 2025						3				
Summerevent 2025						8				
Uitvoeringskosten verstrekking leefgeld ontheemden Oekraïne										
- Uitvoeringskosten ontheemden Oekraïne						7				
Communicatie 0,56 fte ZWD						-1	-2	-2	-2	-2
0,67 FTE Juridisch medewerker						-3	-5	-5	-5	-5
PO-functionaris ZWD						-2	-3	-3	-3	-3
MTO 2026							3			
formatiekosten incidenteel (01-01-2025 t/m 01-07-2025) externe inhuur 1/3						21				

D Specifieke opdrachten naast uniforme dienstverlening Programma Domein Sociaal										
Effecten vanuit halfjaarsrapportage voor de specifieke dienstverlening										
Specifieke bijdragen Gemeente Ermelo	0	0	0	0	0	116	-28	-29	-20	-20
Uitvoeringskosten verstrekking leefgeld ontheemden Oekraïne										
- Uitvoeringskosten ontheemden Oekraïne						96				
Wet Inburgering										
- Actualisatie bijdrage uitvoeringskosten Inburgering						-10	-27	-25	-16	-16
Versterken beleidsmatige samenwerking EHZM										
Het bevorderen van de beleidsmatige samenwerking vraagt inzet op diverse niveaus; van verbinding tussen collega's EHZM breed tot het realiseren van een duidelijke samenwerkingsstructuur waarin rollen en taken helder zijn. Naar aanleiding van de evaluatie vindt ook in 2025 en 2026 extra inzet plaats.						7	4			
Regionale uitvoeringstaken										
- Contractbeheer WMO						15				
- Bedrijfsbureau Jeugd						11				
- Uitvoering JOR							-1	-1	-1	-1
- Uitvoering Beschermingstafel							1	1	1	1
- Uitvoering Leerplicht						-3	-5	-4	-4	-4
Sociaal team Ermelo										
- inzet klantmanagement sociaal team Ermelo						22				
- bijdrage via Welzijn Ermelo						-22				
- bijdrage via Welzijn Ermelo										
Specifieke bijdragen Gemeente Harderwijk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uitvoeringskosten verstrekking leefgeld ontheemden Oekraïne										
- Uitvoeringskosten ontheemden Oekraïne						53				
Wet Inburgering										
- Actualisatie bijdrage uitvoeringskosten Inburgering						-18	-45	-38	-19	-19
Versterken beleidsmatige samenwerking EHZM										
Het bevorderen van de beleidsmatige samenwerking vraagt inzet op diverse niveaus; van verbinding tussen collega's EHZM breed tot het realiseren van een duidelijke samenwerkingsstructuur waarin rollen en taken helder zijn. Naar aanleiding van de evaluatie vindt ook in 2025 en 2026 extra inzet plaats.						7	4			
Inzet kwaliteitsmedewerker Jeugd										
Kwaliteitsmedewerker Jeugd						120				

	202	2025	2026	2027	2028					
Detachering inzet Procesregisseur Jeugd & Veiligheid										
- Inzet Procesregisseur Jeugd & Veiligheid						30				
Regionale uitvoeringstaken										
- Contractbeheer WMO						27				
- Bedrijfsbureau Jeugd						17				
- Uitvoering JOR							-1	-1	-1	-1
- Beschermde wonen						57				
- Uitvoering Beschermingstafel						-1	1	1	1	1
- Uitvoering Leerplicht						-6	-11	-10	-10	-10
Doorstroompunt (RMC)										
- Actualisatie Rijksbijdrage Doorstroompunt (CAO)						-22	-35	-28	-28	-28
- RVU voormalig personeel						27	21			
- Bijdrage vanuit voorziening voormalig personeel						-27	-21			
Specifieke bijdragen Gemeente Zeewolde	0	0	0	0	0	192	67	-44	-35	-35
Uitvoeringskosten verstrekking leefgeld ontheemden Oekraïne										
- Uitvoeringskosten ontheemden Oekraïne						13				
Wet Inburgering										
- Actualisatie Inburgering						-9	-21	-19	-10	-10
Versterken beleidsmatige samenwerking EHZM										
Het bevorderen van de beleidsmatige samenwerking vraagt inzet op diverse niveaus; van verbinding tussen collega's EHZM breed tot het realiseren van een duidelijke samenwerkingsstructuur waarin rollen en taken helder zijn. Naar aanleiding van de evaluatie vindt ook in 2025 en 2026 extra inzet plaats.						7	4			
Regionale uitvoeringstaken										
- Contractbeheer WMO						13				
- Bedrijfsbureau Jeugd						9				
- Uitvoering Leerplicht						-2	-5	-4	-4	-4
Toegang Jeugd Zeewolde										
- Actualisatie bijdrage Toegang Jeugd (prijs en loonindexatie)						-31	-56	-46	-46	-46
- Inzet bij AZC						23				
- Inzet Brede toegang Zeewolde						103	103			
- Inzet PGA						16	42	25	25	25
Beleids capaciteit Invechting Beschermde wonen en Maatschappelijke opvang										
De incidentele inzet voor invechting van BW/MO is gekoppeld aan de overgang en						50				

daarmee verlengt. In afstemming met de gemeente Zeewolde worden de meerkosten meegenomen in deze bestuursrapportage.					
Specifieke bijdragen Buiten EHZ om					
Gemeente Elburg					
- Contractbeheer WMO				13	
- Bedrijfsbureau Jeugd				5	
- Uitvoering JOR			-1	-1	-1
- Uitvoering beschermingstafel			-1	1	1
- Uitvoering Leerplicht			-3	-4	-3
			13	-4	-3
Gemeente Nunspeet					
- Contractbeheer WMO				16	
- Bedrijfsbureau Jeugd				11	
- Uitvoering beschermingstafel				2	2
- Uitvoering Leerplicht			-3	-5	-4
			24	-3	-2
Gemeente Oldebroek					
- Contractbeheer WMO				13	
- Inzet Programmamanager Jeugd				24	
- Bedrijfsbureau Jeugd				8	
- Uitvoering JOR			-1	-1	-1
- Uitvoering beschermingstafel			-1	1	1
- Uitvoering Leerplicht			-3	-4	-3
			40	-4	-3
Gemeente Putten					
- Contractbeheer WMO				13	
- Bedrijfsbureau Jeugd actualisatie deelname + CAO				13	
- Uitvoering beschermingstafel				3	3
- Uitvoering Leerplicht			-3	-4	-3
			23	-1	0
Gemeente Nijkerk					
Toezichthouder Wmo				7	
			7	0	0
Gemeente Apeldoorn					
- Coordinator Toekomsttuinen Jeugd				75	
- Inzet verantwoording ESF subsidie (CAO)				-2	-2
- Inzet klantmanagement Sluitende Inclusie - ESF subsidie via subsidiebureau			146	152	152
			75	0	0
Gemeente Nijmegen					
- BOEG gelden voor inzet Experts Regionaal Expertise Team (Jeugd)				49	
			49	0	0
Overige bijdragen					
- Voor verschillende personen in de organisatie is er compensatie vanwege verzuim door zwangerschap.				44	
- Stichting Welzijn Ermelo (inzet klantmanagement)				22	
			66	0	0
Specifieke bijdragen Buiten EHZ om	0	0	0	0	0
			443	138	142
				-10	-10

Legenda	Volgens plan/afgerond	Heeft aandacht/interventie	Gestopt (niet afgerond)

Projectenmonitor Sociaal domein

Naam project en doelstelling	Inhoud	Financiën	Planning	Risico's	Toelichting
------------------------------	--------	-----------	----------	----------	-------------

Monitor Sociaal Domein					Risico's: n.v.t.
Doelstelling: Inzicht bieden in de voortgang in het sociaal domein op basis van de vastgestelde opgaven en bijbehorende strategische- en beleidsdoelen uit de Nota Sociaal Domein.					Maatregelen: n.v.t.
					Succespunten: In 2024 is voor het eerst de grote en kleine monitor opgeleverd. De grote monitor is opgeleverd via interactieve PDF. De kleine monitor is opgeleverd in de vorm van het magazine 'Sociaal Domein Vertelt', waarin via interviews en verhalen beeld gegeven wordt bij een aantal onderwerpen en data uit de grote monitor.
					Eind juni wordt de 2025 versie van de grote monitor opgeleverd aan de EHZ-colleges en aan de raden aangeboden ter informatie.

Omgekeerde Verordening					Ten opzichte van de vorige voortgangsrapportage (alles oranje) is er voortgang
Doelstelling(en) Het doel van dit project is het onderzoeken en uitwerken van de omgekeerde verordening als leidende werkwijze binnen EHZM-verband.					gekomen op een aantal belangrijke voorwaarden binnen dit onderwerp. Hieronder een korte samenvatting per categorie:
					Financiën: Er is een investering gevraagd voor de realisatie van de omgekeerde verordening. In Q1 2025 is in kaart gebracht wat de schaal van deze investering is.
					Het gaat om een investering voor zowel het realiseren van de omgekeerde verordening als het realiseren van de bijbehorende werkwijze binnen de uitvoering. Dit vereist o.a. extra training en inzet. De EHZ-colleges hebben ingestemd met het beschikbaar stellen van middelen voor de gewenste vooruitgang. Daarmee wordt samen met een expertpartij een projectplan geschreven voor het vervolg.
					Planning: De planning voor het project is meermaals aangepast in verband met uitval binnen de formatie en wijzigingen in de opzet van het project. In december is een vernieuwd Project Initiatie Document vastgesteld.
					Na het beschikbaar stellen van middelen in juni wordt er samen met de expertpartij die hiervoor nodig is een concrete planning gemaakt voor het vervolg.
					Inhoud De schaal en impact van deze opdracht is zeer groot. Voor een goede omvorming van de integrale verordening, inrichting en training van de uitvoering is externe expertise nodig. Dit punt hangt daarom samen met het punt aangegeven bij het kopje financiën.
					Succespunten: Het vastgestelde PID in december 2024 geeft meer focus aan de projectopdracht.
					In juni hebben de EHZ-colleges consensus gevonden over voortgang op dit onderwerp met bijbehorende middelen voor 2025 en 2026. Voor 2026 wordt dit, afhankelijk van de gemeente, meegenomen in de tussentijdse rapportage of de nog op te stellen meerjarenbegroting.

Basisregistratie Personen (BRP) Doelstelling(en) Gebruikmaken van de BRP conform geldende wet- en regelgeving voor eind 2024.		Succespunten: Dit projectdoel is behaald in 2024. De opschoonactie die genoemd is in de vorige voortgangsrapportage was een succes. De evaluatie die momenteel plaatsvindt zorgt voor aanscherping van processen en verdere borging.
Eigen Bijdrage Oekraïne Doelstelling(en) Inrichten en uitvoeren van de Eigen Bijdrage Oekraïne.		Vanaf januari 2025 wordt een verplichte eigen bijdrage gevraagd van Oekraïners die in een gemeentelijke opvang verblijven, mits ze een inkomen hebben boven een normbedrag die past bij hun werk- en gezinssituatie. Risico's: n.v.t. Maatregelen: n.v.t. Succespunten: De inrichting is voltooid. Het werkproces en de verwerking hiervan wordt momenteel gemonitord om eventuele problemen snel op te lossen.
Bijstandsbesluit Zelfstandigen Doelstelling(en) Het in kaart brengen van passende alternatieven voor het behandelen van casussen binnen de Bijzondere Bijstand Zelfstandigen (BBZ).		De planning van dit project staat op rood omdat vanwege uitval geen prioriteit kan worden aan dit onderwerp. Sinds de vorige voortgangsrapportage is deze situatie gelijk gebleven. Risico's: De uitvoer in huidige vorm wordt gezien als kwetsbaar omdat het momenteel een solistische functie met specifieke expertise betreft. Deze wordt nu extern ingeregeld. Maatregelen: De maatregel is het projectdoel. Vanwege de huidige prioritering is deze maatregel niet toereikend. Succespunten: n.v.t. Knelpunten: Zie risico's
Artikel 55 Participatiewet Doelstelling(en) 1. Conformereren aan wetgeving 2. Optimaliseren proces 3. Verbreden van kennis		Risico's: geen Maatregelen: geen Succespunten: alle tekstblokken voor alle documenten zijn gereed en wachten op implementatie. Verdieping is gegeven op 13 mei 2025. Knelpunten: implementatie documenten stagneert vanwege te groot beroep op 2 personen bij documentbeheer
Begrijpelijke taal Doelstelling(en) 1. Verbetering dienstverlening		Risico's: geen Maatregelen: geen Succespunten: 4 van de 5 stappen zijn voltooid, advies en aanbevelingen (stap 5) is gaande Knelpunten: geen
Terug- en invordering Doelstelling(en) 1. Conformereren aan wetgeving 2. Optimaliseren proces 3. Verbreden van kennis 4. Verbetering dienstverlening		Risico's: geen Maatregelen: geen Succespunten: Terug- en invorderingsverordening is klaar. Draagvlak gecreëerd bij de uitvoering Knelpunten: geen
Handhaving Doelstelling(en) 1. Conformereren aan wetgeving 2. Optimaliseren proces 3. Verbreden van kennis 4. Verbetering dienstverlening		Risico's: geen Maatregelen: geen Succespunten: pilot gaande tot half juni 2025, verdieping wordt gegeven aan alle teams op 3 juli (Fraudealertheid) en midden september 2025 aan de handhavers (Handhavingsmiddelen) Knelpunten: te weinig fte's bij handhaving

4 regelingen minima Doelstelling(en) 1. Conformeren aan wetgeving 2. Verbetering dienstverlening 3. Verbreden van kennis 4. Verbetering dienstverlening	   	Risico's: geen Maatregelen: geen Succespunten: nog geen (inventarisatiefase) Knelpunten: geen
Aanvraagprocedures SD Doelstelling(en) 1. Conformeren aan wetgeving 2. Optimaliseren proces 3. Verbreden van kennis 4. Verbetering dienstverlening	   	Risico's: juridische risico's bij digitalisering en robotisering van de procedures Maatregelen: juridisch advies gegeven en mogelijkheden omschreven Succespunten: nog geen Knelpunten: gedeeltelijk wachtend op andere projectgroepen
Maatregelen Doelstelling(en) 1. Conformeren aan wetgeving 2. Optimaliseren proces 3. Verbreden van kennis	   	Risico's: geen Maatregelen: geen Succespunten: alle tekstblokken voor alle documenten zijn gereed en wachten op implementatie. Verdieping wordt gegeven op 3 juni 2025. Knelpunten: implementatie documenten stagneert vanwege te groot beroep op 2 personen bij documentbeheer
Boete en Artikel 17 PW Doelstelling(en) 1. Conformeren aan wetgeving 2. Optimaliseren proces 3. Verbreden van kennis 4. Verbetering dienstverlening	   	Risico's: niet geheel conformeren aan wetgeving en rechtspraak Maatregelen: juridisch advies gegeven en mogelijkheden omschreven Succespunten: draagvlak gecreëerd bij de uitvoering Knelpunten: politieke keuzes en belangen
Wijziging inburgering Doelstelling(en) 1. Conformeren aan wetgeving 2. Optimaliseren proces 3. Verbetering dienstverlening	   	Risico's: geen Maatregelen: geen Succespunten: nog geen Knelpunten: deadline en bezetting JKM
Ontheffingen Doelstelling(en) 1. Conformeren aan wetgeving 2. Verbreden van kennis 3. Optimaliseren proces	   	Risico's: geen Maatregelen: geen Succespunten: alle tekstblokken voor alle documenten zijn gereed en wachten op implementatie. Verdieping wordt gegeven op 24 juni 2025. Knelpunten: implementatie documenten stagneert vanwege te groot beroep op 2 personen bij documentbeheer
Toezicht rechtmatigheid Doelstelling(en) Eind 2024 een team formeren die verantwoordelijk is voor het toezicht op rechtmatigheid binnen de P-wet, Wmo (incl. beschermd wonen) en de Jeugdwet.	   	Risico's: De aandachtspunten blijven actueel tov vorig kwartaal. Personeelsverloop brengt het risico met zich mee dat waardevolle kennis en expertise verloren gaan, terwijl juist specifieke vaardigheden essentieel zijn voor het uitvoeren van toezichthoudende taken. Gezien het landelijke tekort aan ervaren toezichthouders vergt de inwerkperiode van nieuwe medewerkers een aanzienlijke investering in scholing en ontwikkeling. In het kader van de ombuiging is aanvullende capaciteit aangevraagd om het aantal toezichtonderzoeken te kunnen verhogen. Maatregel: Ter borging van kennis en kwaliteit ontvangen de toezichthouders nog steeds begeleiding in de vorm van training-on-the-job. Succespunten: Het team is verantwoordelijk voor taken binnen de Wmo (incl. Beschermd Wonen) en de Jeugdwet, met drie kerntaken: 1. Screening zorgaanbieders Wmo (Pgb) 2. Screening maatwerkaanbieders Jeugdwet 3. Rechtmatigheidsonderzoeken Hiermee leveren zij een bijdrage aan het verminderen van de kans op zorgfraude en ondermijning bij kwetsbare inwoners.

				Knelpunten: Dit punt is ongewijzigd ten opzichte van het vorige kwartaal. En landelijk wordt aangenomen dat circa 10% van de zorggelden moedwillig wordt misbruikt. Met de huidige formatie is het echter niet haalbaar om dit percentage binnen de Jeugdwet en Wmo effectief te detecteren.
--	--	--	--	--

Effectief en efficiënt werken					Risico's: Vertraging in de besluitvorming over de ombuigingen zorgt voor stagnatie in het project. Zonder extra formatie is het onvoldoende mogelijk om alle casussen om te zetten naar de nieuwe werkwijze. Bovendien vraagt de nieuwe aanpak andere vaardigheden van klantmanagers, wat tijd en ruimte vereist om aan te leren.
Doelstelling(en)					Maatregelen: Binnen de ombuiging zijn extra middelen aangevraagd om vertraging op te vangen.
1. Het streven naar een eerlijke en werkbare werkverdeling, zodat onder normale omstandigheden geen wachtlijsten ontstaan.					Succespunten:
2. Zorgen dat wachttijden binnen de wettelijke termijnen blijven.					- De invoering van werkinstructies zorgt voor meer uniformiteit in de uitvoering.
3. Voldoende tijd voor klantmanagers om zorgvuldig onderzoek te doen.					- De aangepaste werkwijze rond PGB's biedt meer grip op casussen en draagt bij aan het voorkomen van zorgfraude en ondermijning bij kwetsbare inwoners.
4. Het bevorderen van kwaliteit en werkplezier.					Knelpunten: De nieuwe werkwijze leidt momenteel tot extra werkdruk, mede doordat de benodigde uitbreiding in formatie nog niet is gerealiseerd.
					NB: Reeds nog geen antwoord gekregen op onderstaande vraag: Is het mogelijk om de doelstellingen bij te stellen om beter aan te sluiten bij de actuele situatie en uitdagingen.

Het inrichten van casusregie en procesregie binnen de Wmo					Risico's: Van de zeven deelnemende aanbieders blijken er drie daadwerkelijk casusregie uit te voeren. Het aantal casussen waarbij casusregie noodzakelijk
Doelstelling(en)					is, blijkt lager dan vooraf verwacht. Dit vergroot het risico dat essentiële kennis en expertise zich concentreren bij een beperkte groep aanbieders, wat kwetsbaar kan zijn voor de continuïteit. Tegelijkertijd leidt deze focus ertoe dat deze aanbieders zich verder specialiseren in deze werkwijze, wat door externe partijen als zeer waardevol en effectief wordt ervaren.
Het realiseren van casusregie en procesregie binnen de Wmo					Maatregelen: Als het project wordt overgedragen aan het reguliere werkproces, zal de jaarlijkse training en supervisie structureel ingebed moeten worden in de reguliere werkwijze.
Resultaten					Succespunten: De onderstaande punten zijn ongewijzigd ten opzichte van het vorige kwartaal. Het is van belang dit te benoemen, aangezien het de voortgang en consistentie binnen het project weerspiegelt.
1. Er duidelijkheid bestaat over wat onder casusregie en procesregie wordt verstaan.					- Zorgaanbieders voeren de casusregie uit volgens de eerder gemaakte afspraken.
2. Er duidelijkheid bestaat over wie casusregie uitvoert.					- De afdeling Veiligheid blijft verantwoordelijk voor de procesregie.
3. Er duidelijkheid bestaat over wat er verwacht wordt van een casusregisseur.					- De intervisiebijeenkomsten worden voortgezet.
4. De casusregisseur de kennis en vaardigheden heeft om casusregie uit te kunnen voeren.					Begin juli vindt een evaluatie plaats. Op basis van deze evaluatie wordt verdere invulling gegeven aan het vervolgtraject. De verwachting is dat het project vervolgens kan worden ingebed in het reguliere werkproces.
5. Er afstemming en werkafspraken bestaan tussen procesregie en casusregie.					Knelpunten: De procesregie bij complexe zorgcasussen moet structureel worden geborgd binnen de gemeentelijke organisatie. Op dit moment wordt deze verantwoordelijkheid vaak belegd bij het Wmo-team, terwijl hiermee in de formatie geen rekening is gehouden. In de praktijk blijkt dat het uitvoeren van procesregie veel tijd vraagt van de afdeling. Bovendien wordt een toename gesignaleerd van complexe casussen, waarbij niet alleen casusregie nodig is, maar ook intensieve afstemming tussen verschillende interne afdelingen binnen de gemeente vereist is.

Rood: Stopgezet of geannuleerd - Interventie is nodig

Oranje: Er zijn obstakels, maar deze zijn niet onoverbrugbaar

Groen: Project loopt volgens planning en afspraken

Duimpje: Afgerond

Bijlage 4: Uitwerking KPI's

Uitwerking KPI's

Ontwikkeling KPI's

In navolging op aanbevelingen van de rekenkamercommissies van Ermelo-Harderwijk en Vallei en Veluwerand en het hierop volgende adviesrapport van adviesbureau Berenschot, ontwikkelt Meerinzicht KPI's. KPI's kunnen een belangrijk sturingsmiddel zijn en er voor zorgen dat gemeenten meer grip bij een gemeenschappelijke regeling ervaren. Belangrijk is wel dat die KPI's geen eigen en absoluut leven gaan leiden bij onverhoopte afwijkingen. Het gaat om de duiding en de toelichting van de cijfers achter de KPI's. Daarover kunnen Meerinzicht en de gemeenten in het kader van de financiële verantwoordingsdocumenten dan in gesprek gaan.

De focus bij de te ontwikkelen KPI's ligt op de bedrijfsvoering van beide domeinen binnen Meerinzicht. Het gaat dus niet om de sturing van de zorg(kosten). Zoals bekend maakt dit geen deel uit van de begroting van Meerinzicht, hierover wordt apart verantwoording afgelegd in de financiële stukken van de gemeenten en wordt nader inzicht gegeven in de monitor sociaal domein.

De set van KPI's heeft primair betrekking op de 4 K's die voor Meerinzicht als uitgangspunt gelden, te weten: kwaliteit, kwetsbaarheid, klantgerichtheid en kostenbeheersing. Het zijn daarmee ook wezenlijke KPI's om op te sturen. Daarnaast zijn, overeenkomstig het advies van Berenschot, ook KPI's voor projecten ontwikkeld.

Meerinzicht neemt de KPI's op in de A3-jaarplannen en, voor zover nodig, in de werkprocessen. Verder is er binnen Meerinzicht al gewerkt aan de implementatie van het projectmatig werken, waarbij projectbeheersing een belangrijk doel is. Daarmee past het binnen de bestaande P&C-cyclus.

1. KPI - Kwaliteit

We werken aan het versterken van de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat doen we door processen te verbeteren, medewerkers op te leiden, duidelijk te communiceren en aandacht te hebben voor wat wél werkt – en waar nodig te leren van wat beter kan.

1.1 Klachten en bezwaren

Toelichting indicator

Tevredenheid van burgers over onze dienstverlening is een belangrijk uitgangspunt voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Jaarlijks zijn er vele tienduizenden klantcontacten, en ondanks de inspanningen daartoe is helaas niet iedereen tevreden. Inwoners die niet tevreden zijn over de dienstverlening hebben de mogelijkheid om een klacht of bezwaar in te dienen.

Klachten hebben altijd betrekking op gedrag, op de wijze van handelen, bijvoorbeeld onvriendelijke bejegening, te late reactie of verkeerde informatiegevingen door medewerkers.

Bezwaren richten zich op een inhoudelijk besluit (zoals vergunningen, belastingen, toekenningen)

waarmee een inwoner het niet eens is.

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is door de wetgever bepaald wat klachten en bezwaren zijn, en op welke manieren deze moeten worden behandeld. Wij volgen dit.

Normen	
	Norm
Aantal klachten	n.v.t.
<i>Uitkomsten na behandeling</i>	
(Deels) gegrond	< 40%
Ongegrond / niet ontvankelijk/ingetrokken	> 60%
<i>Afhandelingstermijnen</i>	
Binnen wettelijke termijn	> 90%
Buiten wettelijke termijn	< 10%

Toelichting op de normen

Er is geen vaste, universele norm vast te stellen voor het absolute aantal klachten. Relevanter is de monitoring van trends over de tijd, is er sprake van een stijging of daling en wat zijn onderliggende oorzaken. Zowel gegronde als niet-gegronde klachten kunnen worden gebruikt als leermomenten om processen, communicatie en dienstverlening te verbeteren.

Voor het percentage (deels) gegronde klachten hanteren we een norm van maximaal 40%. Een hoog aantal (deels) gegronde klachten kan een signaal zijn voor significante verbeterpunten. Er is geen algemeen of universeel percentage te geven, het is een intern gedefinieerde norm

V.w.b. de afhandelingstermijnen geldt dat op grond van de Awb klachten binnen zes weken moeten worden afgehandeld. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd. In incidentele gevallen is meer uitstel nodig, bijvoorbeeld bij een complexe klacht waar ook onderzoek door een derde partij noodzakelijk is om de klacht zorgvuldig af te handelen. In die gevallen kan de beslistermijn alleen met schriftelijke instemming van de klager nog verder worden verdaagd.

Om die reden is een absolute norm voor afhandelingstermijnen niet te geven. Wel kan als norm gedefinieerd worden het aandeel klachten wat daadwerkelijk binnen de uiteindelijk van toepassing zijnde termijn is afgehandeld.

Normen	
	Norm
Aantal bezwaren (EHZM)	N.v.t.
<i>Afhandelingstermijnen</i>	

Gemiddelde doorlooptijd (weken)	N.v.t.
Binnen wettelijke termijn (incl. verlengingsopties)	> 95%

Toelichting op de normen

Er is geen vaste, universele norm vast te stellen voor het absolute aantal bezwaren. Relevanter is de monitoring van trends over de tijd, is er sprake van een stijging of daling en wat zijn onderliggende oorzaken. Ontwikkelingen kunnen worden gebruikt als leermomenten om processen, communicatie en dienstverlening te verbeteren.

V.w.b. de afhandelingstermijnen geldt dat op grond van de Awb een bestuursorgaan binnen twaalf weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken, een beslissing neemt. Een beslissing kan met zes weken worden verdaagd. In de praktijk betekent dit dat binnen vierentwintig weken na datum besluitvorming een beslissing op het bezwaarschrift genomen moet zijn, zonder dat er sprake is van overschrijding van de beslistermijn. Naast het verdagen van de beslissing zijn er twee andere wettelijke mogelijkheden om de afhandelingstermijn te verlengen, namelijk opschorting en verdere uitstel.

Om die reden is een absolute norm voor afhandelingstermijnen niet te geven. Wel kan als norm gedefinieerd worden het aandeel bezwaren dat daadwerkelijk binnen de uiteindelijk van toepassing zijnde termijn is afgehandeld.

1.2 Gegevensbescherming

Toelichting indicator

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is in mei 2018 in werking getreden in alle landen van de Europese Unie. Iedere overheidsorganisatie is verplicht om een Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) aan te stellen. De FG is een onafhankelijke toezichthouder die toezicht houdt op de toepassing en de naleving van de AVG, waaronder datalekken. Een datalek is een inbreuk op de beveiliging waarbij persoonsgegevens onbedoeld of onrechtmatig worden vernietigd, verloren, gewijzigd of toegankelijk worden voor onbevoegden.

Normen	
	Norm
Aantal gemelde datalekken	N.v.t.
Waarvan gemeld bij Autoriteit Persoonsgegevens	< 20%

Toelichting op de normen

Er is geen vaste, universele norm vast te stellen voor het absolute aantal gemelde datalekken. Dit is een interne norm. Als referentie is er gekeken naar de realisatie in de afgelopen jaren (2024 19% / 2023 14% / 2022 29%). Een toename van het aantal gemelde datalekken kan paradoxaal genoeg een positief teken zijn. Hoewel het op het eerste gezicht zorgwekkend lijkt dat er steeds meer datalekken aan het licht komen, duidt deze stijging in veel gevallen op een verbeterde detectie en een groter bewustzijn van privacyregulering.

Wel hanteren we een norm voor het aandeel datalekken dat gemeld wordt bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Een hoog percentage kan duiden op een hoog risico op ernstige datalekken waar maatregelen op genomen moeten worden. Er bestaat weliswaar geen drempelpercentage in de regulering, maar wél een plicht om alle relevante datalekken te melden zolang er sprake is van een

duidelijk risico voor betrokkenen. De focus ligt op de kwaliteit van de risicoanalyse, niet op een statistische norm.

2. KPI - kwetsbaarheid verminderen

We bouwen aan een robuuste organisatie die minder afhankelijk is van individuele personen of incidentele oplossingen. Hierdoor zijn we minder kwetsbaar en beter bestand tegen veranderingen. Het identificeren en mitigeren van deze kwetsbaarheden is cruciaal voor het waarborgen van continuïteit, oftewel het vermogen van Meerinzicht om operationeel te blijven en essentiële diensten te leveren.

2.1 Instroom, uitstroom, vacatures

Toelichting indicator

Dit zijn aantallen medewerkers die zijn ingestroomd, respectievelijk uitgestroomd in de bezetting van Meerinzicht. Onder uitstroom valt ook doorstroom van medewerkers binnen Meerinzicht én naar de brongemeenten. Een vacature ontstaat wanneer een bestaande functie vrijvalt of een nieuwe functie wordt opgezet, én er actieve werving plaatsvindt binnen of buiten de organisatie om deze plek snel en goed te vervullen.

Normen	
	Norm
Instroom	< 16%
Uitstroom en doorstroom	< 16%
% vacatures vervuld binnen 60 dagen	> 60%

Toelichting op de normen

Hoge in- en uitstroompercentages kunnen wijzen op problemen zoals ontevredenheid van medewerkers, slechte arbeidsomstandigheden of moeilijkheden bij het aantrekken van nieuw personeel. Door normen te stellen, kan Meerinzicht beter anticiperen op personeelwisselingen en zorgen voor een adequate bezetting. De gehanteerde norm heeft als basis landelijke data en ontwikkelingen, gecombineerd met eigen ambities.

2.2 Verzuimpercentage, meldingsfrequentie en nulverzuim

Toelichting indicator

Het verzuimpercentage is gedefinieerd als het totaal aantal verzuimde kalenderdagen van de medewerkers in procenten van het totaal aantal potentieel beschikbare kalenderdagen van medewerkers.

De meldingsfrequentie is gedefinieerd als het gemiddeld aantal nieuwe verzuimgevallen per medewerker per jaar, omgerekend naar jaarbasis.

Het aandeel nulverzuim is gedefinieerd als het aandeel medewerkers dat niet ziek is geweest en zich niet ziek heeft gemeld.

Normen	
	Norm
Verzuimpercentage	< 6,7%
Meldingsfrequentie	< 0,95

Aandeel nulverzuim	> 45%
--------------------	-------

Toelichting op de normen

Hoge percentages kunnen wijzen op problemen met de werkomgeving, werkdruk of andere factoren die de gezondheid van medewerkers beïnvloeden.

De gehanteerde normen vinden hun basis in landelijke data en ontwikkelingen, gecombineerd met eigen ambities.

2.3 Opleiding

Toelichting indicator

Onder opleidingskosten vallen in beginsel alle kosten die voor rekening van Meerinzicht komen, dus inclusief studiemateriaal, examens en salariskosten. Hieronder vallen niet de kosten van doorbetaling van salaris in geval van scholing tijdens het werk.

Het leer!plein is het online leerplatform voor alle medewerkers van de gemeenten en van Meerinzicht.

Normen	
	Norm
Opleidingskosten t.o.v. de loonsom	1,75%
Aantal medewerkers dat gebruik maakt van het Leer!plein	75%

Toelichting op de normen

Door een percentage van de loonsom te reserveren voor opleidingen, verzekert Meerinzicht zich ervan dat er budget beschikbaar is voor de ontwikkeling en training van medewerkers. Opleidingen vergroten de kennis, vaardigheden en competenties van medewerkers vergroten, wat uiteindelijk de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt. De norm voor opleidingskosten is vastgelegd in de kadernota en begroting van Meerinzicht (voor de volledigheid, er is een ombuigingsvoorstel op dit onderwerp).

Op het leer!plein kunnen medewerkers terecht voor een breed aanbod aan live en online workshops, lezingen en trainingen. Verder worden er onder andere interessante e-learningen, vlogs van collega's en artikelen aangeboden. De 75% is een interne norm gebaseerd op ambitie.

3. KPI - Klantgerichtheid

We willen goed aansluiten bij de behoeften van onze klanten. Door te luisteren, mee te denken en proactief te handelen, streven we ernaar om onze dienstverlening steeds beter af te stemmen op wat nodig is.

3.1 Cliëntervaringsonderzoek o.b.v. continumeting Domein Sociaal

Dit onderzoek heeft via de verkregen antwoorden als doel het verschaffen van gedegen inzicht in de mate waarin het beleid binnen het Sociaal domein van Meerinzicht bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt. Het omvat de gebieden WMO, Jeugd en Beschermd Wonen. Het doorlopend onderzoeken van de ervaring van de cliënten is een effectief middel om op basis van de juiste resultaten (management- en sturingsinformatie) het klant- en organisatieproces bij te sturen en/of te optimaliseren.

3.1.1 Toegangsbeleving: Snelheid, bekwaamheid, bejegening

Toelichting indicator

Dit thema richt zich op de eerste ervaring van cliënten bij het verkrijgen van zorg of ondersteuning. Hoe snel worden zij geholpen? Wordt hun situatie serieus genomen? Ervaren zij de medewerkers als deskundig en vriendelijk? Dit is cruciaal omdat een positieve eerste indruk vaak de basis legt voor het gehele zorgtraject.

Normen

85% van de cliënten is tevreden of heel tevreden over de toegang tot zorg.

Minimaal 90% van de cliënten geeft aan dat medewerkers bekwaam en respectvol waren.

85% van de cliënten vindt dat zij snel genoeg zijn geholpen (bijvoorbeeld binnen een vooraf afgesproken termijn).

Toelichting op de normen

Een hoge score op snelheid en bejegening voorkomt ontevredenheid en uitstelgedrag. Het percentage van 85-90% houdt rekening met normale variatie en uitzonderlijke situaties, maar stimuleert wel continu verbeteren. Bij lagere scores is gericht verbeteren noodzakelijk.

3.1.2 Kwaliteit: Is ondersteuning over het algemeen goed?

Toelichting indicator

Dit thema meet de algemene tevredenheid over de kwaliteit van de geleverde ondersteuning. Worden de zorgvragen adequaat beantwoord? Zijn cliënten tevreden over de manier waarop hun probleem wordt aangepakt? Dit is een directe indicator van de effectiviteit van de dienstverlening vanuit cliëntperspectief.

Norm

Minimaal 80% van de cliënten beoordeelt de kwaliteit van de ondersteuning als 'goed' of 'zeer goed'.

Toelichting op de norm

Een norm van 80% weerspiegelt dat de meeste cliënten tevreden moeten zijn, maar erkent ook dat zorg soms complex is en niet altijd volledig kan voldoen aan verwachtingen. Deze norm stimuleert kwaliteitsbewaking zonder onrealistische eisen te stellen.

3.1.3 Effect: Is dit de best passende zorg uit het aanbod?

Toelichting indicator

Hier wordt gemeten of de cliënt dit de best passende zorg vindt uit het beschikbare aanbod voor zijn / haar hulpvraag. Dit bepaalt in grote mate het uiteindelijke succes en de tevredenheid over het traject.

Norm

Minimaal 75% van de cliënten ervaart dat zij de best passende zorg ontvangen.

Toelichting op de norm

Omdat zorg vaak maatwerk vereist en soms moet worden bijgesteld, is een iets lagere norm realistisch. Het daagt zorgverleners uit om continu te evalueren of de zorg nog passend is, en bij te sturen waar nodig.

De hierboven genoemde normen komen uit een Benchmarkgegevens uit de zorgsector. Veel onderzoeken en kwaliteitsrapportages binnen de zorgsector (zoals Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Patiëntenfederatie Nederland, en branche-specifieke kwaliteitsmetingen) laten zien dat tevredenheidsnormen vaak rond de 75% tot 90% liggen voor diverse thema's. Bijvoorbeeld: scores van 80-90% worden vaak gezien als 'goed' of 'hoogwaardig' in cliënttevredenheidsonderzoeken.

Een score onder de 70% duidt meestal op verbeterpunten en wordt door organisaties vaak als onvoldoende ervaren.

3.2 Intern tevredenheidsonderzoek domein bedrijfsvoering

Toelichting indicator

Intern klantonderzoek dat de gemiddelde score op Domein Bedrijfsvoering meet bij de klanten van Meerinzicht Bedrijfsvoering: Ermelo, Harderwijk, Zeewolde en Domein Sociaal. Deze indicator meet hoe tevreden de klanten van Meerinzicht Bedrijfsvoering (Ermelo, Harderwijk, Zeewolde en Domein Sociaal) zijn over de diensten en ondersteuning van en samenwerking met domein Bedrijfsvoering.

Norm

Een richtscore van minimaal 7,5

Toelichting op de norm

In het rapport Berenschot (24-06-2024) wordt een norm van 7 of 7,5 als realistisch gesteld. Om als Meerinzicht ambitieus te blijven, streven we naar een 7,5.

3.3 Tijdigheid van dienstverlening domein sociaal

Indicatoren met betrekking tot de afhandeling van aanvragen, administratieve taken en bereikbaarheid binnen het domein sociaal. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om taken en aanvragen in het kader van de WMO, de bijzondere bijstand, de gehandicaptenparkeerkaart, minimaregelingen en regelingen voor levensonderhoud.

3.3.1 Afhandeling aanvragen binnen termijn

Toelichting indicator

Aanvragen en taken worden binnen de wettelijke termijnen of de vastgestelde Dienstverleningsovereenkomst (DVO) termijn afgehandeld. Deze indicator meet de tijdigheid van de afhandeling van aanvragen voor verschillende regelingen binnen het domein sociaal. Het doel is om te waarborgen dat inwoners tijdig uitsluitel krijgen over hun aanvraag.

Norm

De norm is gesteld op 90% van de aanvragen.

Toelichting op de norm

Door 90% als norm te hanteren, streven we naar een hoge mate van compliance met wettelijke en contractuele termijnen, terwijl er rekening wordt gehouden met onvoorziene omstandigheden die een kleine afwijking kunnen veroorzaken. Dit zorgt voor rechtszekerheid voor de aanvrager en draagt bij aan een betrouwbare dienstverlening.

3.3.2 Afhandeling administratieve werkzaamheden

Toelichting indicator

Administratieve werkzaamheden (zoals registratie, berichtenverkeer, e.d.) worden binnen de wettelijke termijnen afgehandeld.

Deze indicator richt zich op de snelheid van interne processen zoals het registreren van gegevens en het afhandelen van berichtenverkeer binnen het domein sociaal. Een snelle afhandeling hiervan is cruciaal voor een efficiënte bedrijfsvoering en een accurate dossieropbouw.

Norm

De norm is gesteld op 90% van de administratieve werkzaamheden.

Toelichting op de norm

Een norm van 90% binnen de wettelijke termijnen zorgt ervoor dat de administratieve lasten beperkt blijven en dat informatie snel beschikbaar is voor verdere processtappen. Dit draagt bij aan een vlotte doorstroom van dossiers en voorkomt onnodige vertragingen in de dienstverlening.

3.3.3 Bereikbaarheid domein sociaal

Toelichting indicator

Het domein sociaal (KCC Meerinzicht) is tijdens de openingstijden van de gemeenten bereikbaar. Deze indicator meet de beschikbaarheid van de gemeentelijke diensten binnen domein sociaal voor haar inwoners gedurende de vastgestelde openingstijden. Het gaat hierbij om de mogelijkheid voor inwoners om contact op te nemen via diverse kanalen.

Norm

De norm is gesteld op 95% van de openingstijden.

Toelichting op de norm

Een bereikbaarheid van 95% garandeert dat inwoners vrijwel altijd contact kunnen leggen met domein sociaal wanneer zij dit nodig hebben tijdens de reguliere openingstijden. Dit bevordert de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening en zorgt ervoor dat vragen en problemen tijdig kunnen worden opgepakt.

4. KPI - kostenbeheersing

We zijn ons bewust van de verantwoordelijkheid die hoort bij het werken met publieke middelen. We maken bewust keuzes in de inzet van middelen. Efficiënt werken en scherp sturen op kosten gaan hand in hand met onze ambitie om kwaliteit en klantgerichtheid te blijven leveren.

4.1 Financieel resultaat

Toelichting indicator

Middels de indicator financieel resultaat wordt verantwoording afgelegd over de inzet van publieke middelen, hoe deze middelen worden besteed en of Meerinzicht binnen het budget blijft. Het biedt transparantie op de financiële prestaties voor de gemeenten

Bedragen x € 1.000

Norm		
	Baten	Lasten
Domein Bedrijfsvoering	33.105	33.105
Domein Sociaal	18.498	18.498
Totaal Meerinzicht	51.603	51.603

Toelichting op de norm

De norm vindt zijn basis in de vastgestelde begroting van Meerinzicht.

4.2 Kengetallen

Toelichting indicator

De netto schuldquote weerspiegelt het niveau van de schuldenlast ten opzichte van de eigen middelen en geeft een indicatie van de druk van de rentelasten en de aflossingen op de exploitatie.

De liquiditeit verwijst naar de mate waarin aan korte termijn betalingsverplichtingen voldaan kan worden. Dit betekent dat er voldoende liquide middelen zijn, zoals contanten en gemakkelijk te gelde te maken activa, om uitgaven, zoals salarissen en schulden, te voldoen.

Overige financiële kengetallen zoals solvabiliteit en bijvoorbeeld structurele exploitatieruimte zijn voor Meerinzicht minder relevant

Normen	
	Norm
Netto Schuldquote	7,3%

Liquiditeit (gemiddeld x € 1.000)	> 1,0
-----------------------------------	-------

Toelichting op de normen

De norm voor de netto schuldquote is gebaseerd op de financiële verhoudingen binnen Meerinzicht en vindt zijn basis in de begroting. De norm voor liquiditeit dient boven de 1,0 uit te komen, wat inhoudt dat op elk moment aan de kortlopende verplichtingen voldaan kan worden.

4.3 Rechtmatigheid

Toelichting indicator

In het kader van rechtmatigheid wordt er verantwoording afgelegd over de naleving van relevante wet- en regelgeving, interne regels en begrotingsafspraken (het normenkader) bij de uitvoering van het financiële beheer. Daarmee wordt verklaard dat de financiële handelingen en transacties in overeenstemming zijn met de geldende regels en kaders.

Norm	
	Norm
Rechtmatigheid	> 98%

Toelichting op de norm

In de rechtmatigheidsverantwoording gaat het om drie criteria: het voorwaarden criterium, het misbruik- en oneigenlijk gebruikscriterium en het begrotingscriterium. Voorgeschreven in de regelgeving is een maximum onrechtmatigheid. De voorgeschreven verantwoordingsgrens voor 2025 is gemaximeerd op 2% (was in 2024 3%). Het definitieve percentage wordt door het bestuur vastgesteld.

5. KPI - projecten

Het vaststellen van passende indicatoren en normen is cruciaal voor effectieve projectsturing. De normen moeten voldoende ambitieus zijn om prestaties te stimuleren, maar ook realistisch blijven om motiverend te werken.

Belangrijker dan alleen het meten van afwijkingen is de actie die volgt bij normoverschrijding:

- Welke escalatiepaden zijn beschikbaar?
- Wie is verantwoordelijk voor welke interventies?
- Wanneer grijpen we in?

De hieronder voorgestelde normen zijn gebaseerd op best practices uit erkende projectmethodieken zoals PRINCE2. Deze normen worden wereldwijd toegepast en voortdurend verfijnd op basis van decennia aan praktijkervaring. Ze fungeren als vroege waarschuwingssignalen en stellen projectteams in staat om tijdig en proactief bij te sturen. Periodieke evaluatie van de normen is essentieel.

5.1 Projectbeheersing (%):

Toelichting indicator

Het percentage van het project dat is voltooid ten opzichte van de geplande voortgang. Dit kan visueel worden weergegeven in een dashboard.

Norm

Minimaal 90% van de geplande voortgang op elk meetmoment.

Toelichting op de norm

- Realistisch maar uitdagend: Een norm van 100% is te ambitieus, aangezien kleine vertragingen of onverwachte gebeurtenissen vrijwel onvermijdelijk zijn. 90% biedt ruimte voor beperkte afwijkingen zonder dat het project direct als "rood" wordt aangemerkt.
- Vroege signalering van problemen: Structurele onderprestatie onder de 90% wijst op knelpunten die actie vereisen. Dit dwingt tot tijdig ingrijpen, bijvoorbeeld door middelen aan te passen, de scope te herzien, de planning bij te stellen, prioriteiten aan te passen en/of risico's te mitigeren.
- Stimulans voor proactief management: Het streven naar ten minste 90% stimuleert projectteams om actief knelpunten te signaleren en op te lossen.
- Eenvoudige communicatie: Percentages zijn universeel begrijpelijk en goed te visualiseren in dashboards.
- Beperking van neveneffecten: Projecten staan zelden op zichzelf. Vertragingen kunnen doorwerken in andere projecten, processen of dienstverlening. Een norm helpt niet alleen om afspraken na te komen, maar dient ook om bewuste en tijdige afwegingen te maken. Ontwikkelingen, nieuwe regels e.d. kunnen een reden zijn om de planning onderbouwd en met een formeel besluit aan te passen om het projectresultaat te halen.

5.2 Budget Afwijking (%):

Toelichting indicator

Het verschil tussen het werkelijke en het geplande budget.

Norm

Maximaal 5% overschrijding ten opzichte van het geplande budget.

Toelichting norm

Financiële discipline: Binnen Meerinzicht worden projecten uitgevoerd met beperkte middelen. Een overschrijding van meer dan 5% kan leiden tot problemen in de financiële verantwoording.

- Ruimte voor onvoorziene kosten: Een afwijking van exact 0% is zelden haalbaar. Factoren zoals inflatie, technische complexiteit of nieuwe regelgeving kunnen extra kosten veroorzaken. Een marge van 5% is acceptabel en realistisch.
- Vroegtijdige escalatie: Dreigende overschrijding boven de 5% vereist actie, zoals het herzien van de begroting of het nemen van kostenbeheersende maatregelen.
- Beheersing van scope: Een strakke budgetnorm voorkomt ongecontroleerde scope-uitbreiding zonder bijpassend budget.

Bijlage 5: Bijdragen per gemeente

Bijdragen per gemeente

Gemeente Ermelo Onderdeel (bedragen x € 1.000,-)	2025	2026	2027	2028	2029
Domein bedrijfsvoering (uniform)	10.762	10.821	10.862	10.868	10.890
Domein Sociaal (uniform)	3.160	3.152	3.133	3.132	3.132
subtotaal	13.922	13.973	13.995	14.000	14.022
Ermelo specifiek domein bedrijfsvoering					
1 FTE Financiën	110	112	114	114	114
Applicatie Mapkit Ermelo	4	4	4	4	4
Beste organisatie idee	6	3	3	3	3
BHV Ermelo	14	14	14	14	14
CBM vastgoed informatie ERM	7	7	7	7	7
Communicatie 0,83 FTE	80	82	84	84	84
Communicatie 1,3 FTE	124	127	129	129	129
Compensatie i.v.m. ziekte	20	21	21	21	21
Door te belasten ERM	11	0	0	0	0
E-depot ermelo	11	11	11	11	11
HRM-ondersteuning	46	48	48	48	48
Juridische medewerker 0,1 fte	7	8	8	8	8
Leerlijn leidinggevende	7	0	0	0	0
Leerplein Ermelo	41	43	43	43	43
MTO EHZM	0	3	0	0	0
NotuBiz licenties	33	42	42	42	42
Ontwikkelbudget van de NWD	3	3	3	3	3
Overige facturatieopdrachten MIZ	-31	0	0	0	0
PO-functionaris ERM	45	46	47	47	47
Sigmax Ermelo	19	19	19	19	19
Traineeprogramma ERM	220	228	228	228	228
Uitbereiding applicatie Moor	4	4	4	4	4
Wet open overheid ERM	158	173	106	106	106
Ontheemden Oekraïne	37				
Nieuwjaarsbijeenkomst 2025	4				
Summerevent	8				
subtotaal bedrijfsvoering	988	998	935	935	935
Ermelo specifiek domein sociaal					
Beschermingstafel	14	16	16	16	16
Jeugdwet	327	328	328	328	328
MIZDS Kwaliteit & Beleid	7	4	0	0	0
MIZDS Wmo	15	16	16	16	16
Uitvoering inburgering	199	200	202	202	202
Uitvoering JOR	10	10	10	10	10
Uitvoering Leerplicht	110	111	112	112	112
Ontheemden Oekraïne	96				
subtotaal sociaal	778	685	684	684	684
Totaal Ermelo	15.688	15.656	15.614	15.619	15.641

Gemeente Ermelo	2025	2026	2027	2028	2029
Onderdeel (bedragen x € 1.000,-)					
Gemeente Harderwijk	2025	2026	2027	2028	2029
Onderdeel (bedragen x € 1.000,-)					
Domein bedrijfsvoering (uniform)	12.122	12.192	12.220	12.225	12.251
Domein Sociaal (uniform)	7.039	7.009	6.971	6.973	6.973
subtotaal	19.161	19.201	19.191	19.198	19.224
Harderwijk specifiek domein bedrijfsvoering					
Applicatie Mapkit Harderwijk	6	6	6	6	6
Archiefachterstanden Harderwijk	123	273	0	0	0
BCT en Lost Lemon	15	15	15	15	15
Bekendmakingen Harderwijk	16	16	16	16	16
Beste organisatie idee	6	3	3	3	3
BHV Harderwijk	12	12	12	12	12
Bodediensten Harderwijk	101	103	105	105	105
Catering de Werf	88	90	92	92	92
Communicatie med. (Participatie)	41	43	44	44	44
Communicatieadviseur 0,39 FTE	39	39	0	0	0
Door te belasten HWK	26	0	0	0	0
E-depot Harderwijk	11	11	11	11	11
Flexibel belonen Harderwijk	14	15	15	15	15
Klantinfocus Harderwijk	5	0	0	0	0
Klinkende taal	10	0	0	0	0
Leerlijn leidinggevende	14	0	0	0	0
Leerplein Harderwijk	77	80	80	80	80
MTO EHZM	0	8	0	0	0
Ontwikkelbudget van de NWD	3	3	3	3	3
ORIBI - vervanging en uitbreiding Ha	2	2	2	2	2
Overige facturatieopdrachten MIZ	-134	0	0	0	0
PO-functionaris HWK	88	90	92	92	92
Roosterprogramma Sypel HWK	5	5	5	5	5
Stembureauamanager hwk	9	9	9	9	9
Traineeprogramma HWK	220	228	228	228	228
Uitbreidingsmodule Stembureau-live	3	3	3	3	3
Vergunningvrij parkeren HWK	32	33	33	33	33
Wet open overheid HWK	185	191	113	113	113
Ontheemden Oekraïne	20				
Nieuwjaarsbijeenkomst 2025	8				
Summerevent 2025	18				
subtotaal bedrijfsvoering	1.063	1.278	887	887	887
Harderwijk specifiek domein sociaal					
Beschermde wonen	398	398	398	398	398
Beschermingstafel	25	28	28	28	28
Doorstroompunt (RMC)	941	754	761	761	761
Jeugdwet	580	582	582	582	582
MIZDS Kwaliteit & Beleid	127	4	0	0	0
MIZDS Participatie	30	0	0	0	0

Gemeente Ermelo	2025	2026	2027	2028	2029
Onderdeel (bedragen x € 1.000,-)					
MIZDS Wmo	27	28	28	28	28
Uitvoering inburgering	380	385	392	394	394
Uitvoering JOR	16	16	16	16	16
Uitvoering Leerplicht	194	196	197	197	197
Flexibel belonen Harderwijk	7	7	7	7	7
Ontheemden Oekraïne	53				
subtotaal sociaal	2.778	2.398	2.409	2.411	2.411
Totaal Harderwijk	23.002	22.877	22.487	22.496	22.522
Gemeente Zeewolde	2025	2026	2027	2028	2029
Onderdeel (bedragen x € 1.000,-)					
Domein bedrijfsvoering (uniform)	7.893	7.937	7.970	7.973	7.990
Domein Sociaal (uniform)	2.094	2.086	2.090	2.091	2.091
subtotaal	9.987	10.023	10.060	10.064	10.081
Zeewolde specifiek domein bedrijfsvoering					
0,5 Fte Het Baken Gebouwbeheer	50	50	50	50	50
0,67 FTE Juridisch medewerker	67	68	69	69	69
Beste organisatie idee	6	3	3	3	3
BHV Zeewolde	14	14	14	14	14
Communicatie 0,56 fte ZWD	40	41	42	42	42
Communicatieadviseur 0,61 FTE	61	61	0	0	0
E-depot Zeewolde	11	11	11	11	11
Juridisch medewerker 0,3 fte	34	35	35	35	35
Kwijtscheldingen belastingen	16	16	17	17	17
Leerlijn leidinggevende	8	0	0	0	0
Leerplein Zeewolde	29	30	30	30	30
MTO EHZM	0	3	0	0	0
Ontwikkelbudget van de NWD	3	3	3	3	3
Overige facturatieopdrachten MIZ	65	0	0	0	0
PO-functionaris ZWD	45	46	47	47	47
Traineeprogramma ZWD	110	112	112	112	112
Wet open overheid ZWD	144	149	91	91	91
Ontheemden Oekraïne	12				
Nieuwjaarsbijeenkomst 2025	3				
Summerevent 2025	8				
subtotaal bedrijfsvoering	726	642	524	524	524
Zeewolde specifiek domein sociaal					
Jeugdwet	280	280	280	280	280
MIZDS Kwaliteit & Beleid	57	4	0	0	0
MIZDS Wmo	13	13	13	13	13
Toegang Jeugd ZWD	1.164	1.078	968	968	968
Uitvoering inburgering	174	169	167	168	168
Uitvoering Leerplicht	95	95	96	96	96
Ontheemden Oekraïne	13				

Gemeente Ermelo Onderdeel (bedragen x € 1.000,-)	2025	2026	2027	2028	2029
subtotaal sociaal	1.796	1.639	1.524	1.525	1.525
Totaal Zeewolde	12.509	12.304	12.108	12.113	12.130
Overige Onderdeel (bedragen x € 1.000,-)	2025	2026	2027	2028	2029
Domein bedrijfsvoering					
Overige specifieke bijdrage	430	148	148	148	148
Opbrengst bijhouden BGT	12	12	12	12	12
Inkoop Meerinzicht	154	160	160	160	160
Onderhanden werk 2024	1.387	0	0	0	0
Regiegroep Samen MIZ	49	0	0	0	0
Sp. Prijsmutaties	193	306	554	503	503
Sp. Bijdr. Afwijkende besluitvorming	0	0	20	20	20
VZ Afvloeiingsregeling personeel	33	0	0	0	0
VZ WW	16	0	0	0	0
subtotaal bedrijfsvoering	2.274	626	894	843	843
Domein Sociaal					
Overige specifieke bijdrage	270	-2	-2	-2	-2
Toekomst tuinen	75				
Bestrijden Jeugdwerkloosheid	26				
Project ESF	298	306	306	52	52
Regionaal Expertise Team	49				
Elburg	414	418	419	419	419
Hattem	4	4	4	4	4
Nunspeet	502	509	510	510	510
Onderhanden werk 2023	145	150	150	-4	-4
Onderhanden werk 2024	23				
Oldebroek	442	422	423	423	423
Putten	143	134	135	135	135
Bijdr. Afwijkende besluitvorming	0	0	72	72	72
VZ Afvloeiingsregeling personeel	27	21	0	0	0
VZ WGA	21	3	0	0	0
subtotaal sociaal	2.439	1.965	2.017	1.609	1.609
Totaal Overige	4.713	2.591	2.911	2.452	2.452

