

Hoofdstuk 1: Programmaverantwoording



Inleiding

In de bestuursrapportage van Meerinzicht gaat het om de bedrijfsvoeringskosten van de organisatie (o.a. personele lasten, I&A-kosten, facilitaire kosten en werkbudgetten). De begroting van Meerinzicht kent twee programma's: domein Bedrijfsvoering en domein Sociaal.

Domein Bedrijfsvoering voert de bedrijfsvoeringstaken voor de gemeenten uit. Het gaat dan om informatisering en automatisering, personeel en organisatie, facilitaire zaken/documentaire informatievoorziening/gebouwbeheer/ inkoop, de heffing en invordering van belastingen, de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken, financiën & administratie, interne beheersing, privacy en informatiebeveiliging, juridische zaken, communicatie en gegevensmanagement.

Domein Sociaal voert onder meer de Participatiewet, Inburgering, Wmo, Jeugdwet en Leerlingzaken uit. Daarnaast worden in dit kader ook diensten voor andere gemeenten op de Noord-Veluwe uitgevoerd. Dit gebeurt met toestemming van de colleges van Ermelo, Harderwijk en Zeewolde op basis van een dienstverleningsovereenkomst.

Bij het sturen op de resultaten van de domeinen Bedrijfsvoering en Sociaal wordt gebruikgemaakt van de zogenoemde A3-jaarplan systematiek. In de programma's geven we aan de hand van de vragen wat willen wij bereiken, wat hebben wij daarvoor gedaan en wat heeft het gekost inzicht in de verantwoording over de middelen met betrekking tot het eerste halfjaar. Tevens geven wij een doorkijk naar het tweede halfjaar. Daarbij benoemen wij de (meest) in het oog springende ontwikkelingen.

Wij beseffen als uitvoeringsorganisatie voor welke financiële ombuigingsopgaven de deelnemende gemeenten staan. Wij doen in samenspraak met de deelnemende gemeenten ons uiterste best om een bijdrage te leveren aan die ombuigingsopgaven van de gemeenten. Wij pakken dit projectmatig op aan de hand van het door het bestuur vastgestelde projectplan. Dit gaat in het tweede halfjaar zijn beslag krijgen. Voor nu hanteren wij - naar aanleiding van de zienswijze van Harderwijk op de Meerjarenbegroting 2024-2027 van de gemeente - de nullijn op de materiële budgetten. Het gaat om een bedrag van ca. € 227.000 die wij laten terugvloeien naar de deelnemende gemeenten (€ 223.000 domein Bedrijfsvoering en € 4.000 domein Sociaal). Dit is ook al verwerkt in het geprognosticeerde resultaat van Meerinzicht.

Programma domein Bedrijfsvoering

Visie domein bedrijfsvoering:

Bij Meerinzicht streven we naar een organisatie waar medewerkers met plezier werken en waar dienstverlening betrouwbaar en voorspelbaar is. We beseffen dat we hierin continu kunnen en moeten blijven groeien. Door samen te bouwen aan een stabiele organisatie, dragen we bij aan de continuïteit van de bedrijfsvoering van de drie brongemeenten en van Meerinzicht zelf.

In ons werk laten we ons leiden door vier centrale uitgangspunten, de zogeheten vier K's. Deze vormen ons kompas in de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening:

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

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.

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.

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.

Reguliere dienstverlening

Een groot deel van de middelen binnen het programma domein bedrijfsvoering wordt ingezet voor reguliere taken ter ondersteuning van de bedrijfsvoering van de drie brongemeenten en Meerinzicht zelf. Hieronder volgt een beschrijving van in het oog springende ontwikkelingen en activiteiten.

Wat willen we bereiken?

Meer kwaliteit tegen minimaal gelijkblijvende kosten of minimaal gelijkblijvende kwaliteit tegen minder kosten

Meerinzicht levert continue kwaliteit en ziet toe op doelmatig en beheerst inzetten van mensen en middelen. Dit is niet alleen een kwestie van kosten verlagen, maar vooral van het slim inzetten van mensen en middelen om een maximale toegevoegde waarde te realiseren. In de samenwerking kan met minder mensen hetzelfde werk of met hetzelfde aantal mensen meer of beter werk worden gedaan waardoor kosten beheersbaar zijn.

Wat gaan we hiervoor doen?

Hanteren 0-lijn op materiële budgetten

Op basis van de meerjarenbegroting 2024-2027 is besloten om een nullijn te hanteren voor materiële budgetten voor het boekjaar 2024. De effecten hiervan zijn verwerkt in de Bestuursrapportage 2024, maar hebben een structureel karakter.

Nullijn materiele budgetten.

De hardwarekosten vallen positief uit, doordat scherp is ingekocht en kritisch is beoordeeld welke aankopen wel of niet noodzakelijk waren. Daarnaast waren de hardware-investeringen in 2024 lager dan verwacht, wat automatisch leidt tot lagere kapitaallasten in 2025 dan oorspronkelijk begroot.

De onderhoudslasten voor software vallen eveneens positief uit, doordat extra lasten als gevolg van verSaaSing (overstappen op cloudsoftware) zijn uitgesteld. De afdeling I&A blijft kritisch bij de aanschaf en vervanging van software, om zo stijgende onderhoudslasten te beperken.

Door de lagere kapitaallasten en het overschot op de softwarekosten is het mogelijk de nullijn voor prijsindexaties in 2025 te dekken. In de meerjarenbegroting 2027-2030 zal de totale begroting van I&A opnieuw worden beoordeeld, met aandacht voor verwachte prijsindexaties en het toekomstige gebruik van negatieve stelposten.

Wat willen we bereiken?

Verbetering van de kwaliteit van dienstverlening

Meerinzicht draagt zorg voor continuïteit en kwaliteit van dienstverlening van de bedrijfsvoering. Het kennisniveau van de organisatie is op niveau en er zijn voldoende mogelijkheden voor specialisatie, waardoor de kwaliteit van producten en diensten stijgt. Samenwerking maakt het derhalve mogelijk

eenvoudiger te voldoen aan (wettelijke) kwaliteitseisen en sneller in te spelen op een snel veranderende omgeving.

Wat gaan we hiervoor doen?

Controle van computers (IT-audit)

Vanuit de jaarlijkse accountantscontrole vindt er een IT-audit plaats. Op basis van (eventuele) bevindingen wordt hier actie op ondernomen.

Er wordt periodiek gekeken naar de computersystemen. Er zijn door de accountant bevindingen gedaan die beter kunnen. Dit betreft met name het accountbeheer bij applicaties waar financiële processen behandeld worden. Voor 2025 is er een werkgroep geformeerd waarbij we actief werken aan het oplossen van de geconstateerde bevindingen zodat de informatieveiligheid hiermee naar een hoger niveau wordt gebracht.

Financiële ondersteuning P&C cycli EHZM

De afdeling Financiën heeft als taak om alle stakeholders te faciliteren en te ondersteunen bij de P&C processen van de EHZM organisaties. Wij zetten ons in om de bijbehorende P&C-producten zo optimaal mogelijk te faciliteren, zodat het verantwoordelijke management goed kan sturen en er een compleet financieel beeld ontstaat. Hierdoor worden colleges en gemeenteraden in staat gesteld om weloverwogen keuzes te maken en prioriteiten te stellen.

Eind 2024 is de P&C-tooling Pepperflow geïmplementeerd. Pepperflow ondersteunt digitaal de beleids- en beheerscyclus en stelt efficiënt en gemakkelijk boekwerken op. In de afgelopen periode zijn jaarrekeningen van de gemeenten Ermelo en Zeewolde en van Meerinzicht zelf opgesteld, gebruik makend van Pepperflow. De implementatie in Harderwijk loopt, waarbij de verwachting is dat de komende begroting in Pepperflow zal worden opgemaakt. Alle vier de organisaties werken dan geharmoniseerd en eenduidig, gebruik makend van dezelfde digitale ondersteuning.

Implementeren rechtmatigheidsverantwoording

Vanaf het verslagjaar 2023 neemt het bestuur een rechtmatigheidsverantwoording op in de jaarrekening. Hiermee wordt verantwoording afgelegd over de naleving van de regels, die relevant zijn voor het financiële reilen en zeilen van Meerinzicht. Over de naleving van bijvoorbeeld de voorwaarden voor aanbesteding, en over misbruik en oneigenlijk gebruik. Maar ook of de lasten zich binnen de grenzen bevonden van hetgeen door het bestuur in de begroting goedgekeurd was. Daarmee wordt verklaard dat de financiële handelingen en transacties in overeenstemming zijn met de geldende regels en kaders.

Een belangrijk knelpunt is dat landelijk de normen voor accountants nog steeds niet zijn gewijzigd. Dit betekent dat accountants momenteel geen grondslag hebben voor hun controleverklaring met betrekking tot de rechtmatigheidsverantwoording. Om die onzekerheden, is er tijdelijke richtlijn uitgebracht. Deze dient als hulpmiddel om de rechtmatigheidsverantwoording in de jaarrekening te verwerken, terwijl de

definitieve regelgeving nog in ontwikkeling is. Voor Meerinzicht is dit uitgewerkt en vastgesteld in een controleprotocol. Naar aanleiding van landelijke ontwikkelingen en regelgeving wordt het controleprotocol geactualiseerd, vastgesteld en wordt er binnen die kaders gewerkt en gerapporteerd.

I-visie

Bij de EHZM organisaties wordt gewerkt op basis van een gezamenlijk ontwikkelde informatievisie en bijbehorende informatiebeleid. De vast gestelde kaders van de informatievisie en de acties (beleid, activiteiten en projecten) beschreven in het uitvoeringsplan zijn leidend voor de uitvoering in 2025 en verder.

Meerinzicht adviseert en ondersteunt de gemeenten met de (duurzame) beschikbaarheid van documenten en gegevens, en zorgt dat de computers en applicaties goed werken. Het gaat om organisatievraagstukken waarbij de techniek kan ondersteunen. Met deze advisering en ondersteuning helpen we de gemeenten om hun documenten en gegevens, de manier van werken (processen), applicaties en computers veilig en in samenhang te organiseren. Zo kunnen de gemeenten hun doelen beter bereiken en kunnen verstoringen beter worden opgelost.

I-visie en uitvoeringsplan

Informatie is inmiddels onmisbaar voor de gemeenten. Om hier nu en in de toekomst goed mee op te gaan is in januari 2025 een geactualiseerde informatievisie vastgesteld. Met deze visie geven we kaders en de invulling van de ambities die de drie gemeenten hebben m.b.t. digitale dienstverlening en digitaal werken. Er zijn drie gemeenschappelijke speerpunten:

1. Uitstekende dienstverlening aan inwoners
2. Duurzame en robuuste organisatie
3. Faciliteren samenwerking

Aan ieder speerpunt zijn doelen verbonden die we samen met de drie gemeenten voor 2030 gerealiseerd willen hebben.

In 2025 en 2026 leggen we de focus binnen de 4 organisaties op het creëren van een werkwijze waarmee we onze informatiehuishouding blijvend actueel, inzichtelijk en veilig kunnen houden. Dit betekent niet alleen nieuw werk, maar bovendien vraagt deze manier van werken om aanpassing van iedereen die met informatie werkt.

De kernboodschap die we hanteren is:

De juiste informatie is voor inwoners, bestuurders, leidinggevend en/of medewerkers in de juiste vorm beschikbaar. Zo zijn we onze inwoners nóg beter van dienst en vinden we onze informatie sneller terug. We doen dit door onze informatiehuishouding actueel te houden, het professioneel in te richten en duidelijke afspraken te maken.

Verder professionaliseren informatiehuishouding

De Wet open overheid kent 2 sporen, te weten publiceren van stukken en informatiehuishouding op orde brengen. Voor het tweede spoor heeft de VNG in een meerjarenplan zeven minimale eisen voorgesteld om als gemeentelijke organisatie aan te voldoen. Dit betreft onder andere eisen ten aanzien van aansluiting op een e-depotvoorziening, e-mailarchivering, informatiebeheerplan en een kwaliteitssysteem voor het informatiebeheer. Voor het informatiebeheerplan is het bijvoorbeeld noodzakelijk inzicht te hebben in de werkprocessen, dient duidelijk te zijn wie de proceseigenaar is en inzichtelijk zijn in welke

applicaties welke data/documenten staan en hoe het beheer is geregeld. Op basis van het VNG meerjarenplan wordt in samenhang met het bovengenoemde uitvoeringsplan onderzocht wat dit concreet betekent voor de EHZM organisaties en wat er dient te gebeuren om de Informatiehuishouding te verbeteren. Voor een goed werkende informatiehuishouding gaat Meerinzicht uit van de volgende definitie:

De juiste informatie en de juiste documenten zijn voor inwoners, medewerkers, leidinggevenden en/of bestuurders in de juiste vorm beschikbaar. Zo zijn we onze inwoners nóg beter van dienst en vinden we onze informatie sneller terug. We doen dit door onze informatiehuishouding actueel te houden, het professioneel in te richten en duidelijke afspraken te maken.

We willen transparant zijn in wat we doen voor de samenleving. Dat helpt om de betrouwbare overheid te zijn die we nastreven. Daarom moeten we onze informatie goed organiseren. Dat is ook wettelijk verankerd (o.a. Wet open overheid (Woo) en de Archiefwet). Het gaat erom dat de documenten, gegevens, processen, applicaties en infrastructuur goed beheerd worden, en door de juiste personen (waaronder onze inwoners, bedrijven en ketenpartners) geraadpleegd kunnen worden.

Wet Open Overheid

Op basis van de Woo moeten gemeenten 11 informatiecategorieën actief openbaar maken. De inwerkingtreding van de actieve openbaarmakingsplicht vindt gefaseerd plaats. Daarnaast is er de passieve openbaarmakingsplicht. Deze is van toepassing als inwoners om informatie vragen. Hoewel sinds 2023 het aantal verzoeken om openbaarmaking van documenten niet significant is toegenomen, is er wel een toename in complexiteit en omvang van de verzoeken op te merken. Dit maakt de noodzaak van een goede organisatie van onze informatiehuishouding groter.

Wat willen we bereiken?

Verhoging van de klanttevredenheid

Meerinzicht draagt bij aan een verhoging van de klanttevredenheid betreffende haar diensten, dit geldt zowel voor interne als voor externe klanten. De organisatie blijft in de nabijheid van haar klanten functioneren, maar kan een professionaliseringsslag maken. Door betere bezetting en infrastructuur neemt de bereikbaarheid toe, evenals de snelheid waarmee vragen beantwoord en problemen opgelost kunnen worden. Een kwalitatief hoogwaardige en goed gestroomlijnde bedrijfsvoering is een voorwaarde voor het goed functioneren van de primaire processen binnen de klantorganisaties.

Wat gaan we hiervoor doen?

Goed functionerende automatisering

Bij de EHZM organisaties wordt gewerkt op basis van een gezamenlijk ontwikkelde informatievisie en bijbehorende informatiebeleid. Beide beleidsdocumenten hebben een looptijd tot 2023. Toch is er op dit moment een onvoldoende duidelijk gedragen en compleet beeld van waar de EHZM organisaties staan op dit vlak, wat er op de organisaties afkomt en welke doelen de komende jaren op de gezamenlijke agenda staan. Evenmin is er een gedragen en integraal beeld van wat er gedaan moet worden om die doelen te realiseren en wat de volgorde daarvan zou moeten zijn hoe de sturing van de uitvoering is geregeld.

Om meer grip en beheersing te krijgen wordt de huidige Informatievisie in 2024 geactualiseerd en wordt de vertaling gemaakt naar een uitvoeringsplan. Om dit in goede banen te leiden wordt afgestemd met de Netwerkdirectie EHZM en met de managers van de organisaties. Het gaat daarbij om alle aspecten van de informatiehuishouding. Het gaat dus niet alleen om ICT-aangelegenheden zoals applicaties en infrastructuur, maar ook om organisatorische aangelegenheden zoals rollen, processen en het kennisniveau. De in 2024 vast te stellen kaders van de geactualiseerde informatievisie en de acties (beleid, activiteiten en projecten) beschreven in het uitvoeringsplan zijn leidend voor de uitvoering in 2025 en verder.

De computers en het netwerk moeten goed functioneren om digitaal te kunnen werken. We willen zorgen voor een stabiele omgeving zonder veel problemen en beheersing van de veiligheid. We willen dit doen op een slimme en goedkope manier door groot in te kopen en te blijven harmoniseren. Dit helpt ook om de kosten voor het beheer laag te houden.

- Er is gestart met de implementatie van een nieuw, toekomstbestendig werkplekconcept. Afgelopen periode zijn alle Zero clients vervangen door Thin clients: daardoor zijn de kantoorwerkplekken, in technisch opzicht, de komende jaren weer stabiel ingericht.
- De komende periode wordt gestart met het vervangen van de Chromebooks door Windows laptops. Dit zal gefaseerd, over enkele jaren uitgesmeerd, verlopen om de levenscyclus van de apparaten optimaal te benutten.
- Eind dit jaar zullen we ook van Windows 10 naar Windows 11 besturingssysteem migreren ivm einde support.
- De backend-omgeving (daar waar al onze applicaties draaien) wordt dit jaar vervangen. Zowel de hard- als de software.

Ontwikkelen van een (digitale) serviceorganisatie

Speerpunt blijft om de (digitale) service en dienstverlening extern en intern verder te ontwikkelen. Voor de interne dienstverlening wordt het huidige serviceportaal (SSP) verder uitgebreid en worden er aanvullende vakgebieden toegevoegd. Op deze wijze blijft de dienstverlening aan ca. 1.100 medewerkers digitaal beschikbaar en bereikbaar met een duidelijk voorportaal en wordt de backoffice ingericht om alle binnenkomende meldingen en verzoeken zo efficiënt mogelijk af te handelen. Uitgangspunt voor de dienstverlening is het zogenaamde "Click-Call-Face" principe, waarbij medewerkers "verleid" worden eerst digitaal hun ondersteuningsvraag in te dienen. Lukt dat niet dan bellen en lukt dat niet, worden mensen persoonlijk benaderd. Gestreefd wordt naar de verhoudingen 60/30/10 ten aanzien van deze kanalen om een optimale dienstverlening te leveren.

Domein bedrijfsvoering heeft een digitale service organisatie voor haar interne klanten ingericht. De diverse afdelingen ontsluiten hun diensten via het Self Service Portal (SSP). Elke afdeling heeft daarbij (binnen het afgesproken 'click-call-face' principe) eigen keuzes gemaakt. De ene afdeling kan direct worden gebeld terwijl een andere afdeling telefonisch niet bereikbaar is en vragen alleen schriftelijk

beantwoordt. Voor de eindgebruiker is het niet altijd duidelijk waarom er zulke verschillende keuzes zijn gemaakt. N.a.v. de uitkomsten van het interne tevredenheidsonderzoek 2025 wordt bekeken of een evaluatie van de opzet van de digitale service organisatie wenselijk of noodzakelijk is.

Wat willen we bereiken?

Vermindering van de kwetsbaarheid in de uitvoering

Meerinzicht draagt zorg voor een vermindering van de kwetsbaarheid in de uitvoering van bedrijfsvoeringstaken voor de deelnemende gemeenten. Samenwerking biedt mogelijkheden tot onderlinge vervangbaarheid en verbetering van de continuïteit van dienstverlening.

Wat gaan we hiervoor doen?

Doorontwikkeling van het gegevensbeheer/-management

Het doorontwikkelen van het gegevensbeheer/-management is inmiddels als een van de belangrijke speerpunten binnen bedrijfsvoering aangesloten bij het in 2023 gestarte traject “Informatiehuishouding op orde”. Naast dit onderwerp en de inmiddels behaalde resultaten op de inhoud zijn er gezien de samenhang meerdere onderwerpen waarop een integrale aanpak en sturing van belang is. In eerste instantie is de focus voor dit onderwerp afgebakend tot de gegevenssets en basisregistraties van Belastingen en Geo. Deze doorontwikkeling kenmerkt zich door een organische werkwijze waarbij vanuit verschillende projectmatige activiteiten de vooraf bepaalde doelstellingen worden gerealiseerd. Als onderdeel van de “Informatiehuishouding op orde” hebben we dit onderwerp integraal bij de actualisatie van de I-visie betrokken.

Ontwikkeling van het gegevensmanagement.

Het ontwikkelen van het gegevensmanagement is een van de belangrijke speerpunten binnen domein Bedrijfsvoering. In eerste instantie is de focus voor dit onderwerp afgebakend tot de gegevenssets en basisregistraties van Belastingen en Geo-informatie. De ontwikkeling kenmerkt zich enerzijds door een organische werkwijze waarbij vanuit verschillende routine- en projectmatige activiteiten de vooraf bepaalde doelstellingen worden gerealiseerd. Met name op de inhoud. Anderzijds zal het onlangs vastgestelde I-beleid / -governance ingezet worden om EHZM-brede invoering mogelijk te maken. Met name op de organisatie, borging en afspraken. Als concreet resultaat over Q1 en Q2 van 2025 zijn de volgende mijlpalen te benoemen:

- Het projectplan voor herziening (start Q3-2025) van de Geo-architectuur is in samenspraak met I&A en leverancier afgerond.
- Er zijn werkafspraken gemaakt voor het maken van de Metadataschema's van sector- en kernregistraties.
- Met de komst van het I-Beleid en -Governance is er meer aandacht gekomen voor Gegevensmanagement op strategisch niveau en voor de in te voeren structuur en sturing.
- In de I-governance zijn rollen en positionering voor Gegevensmanagement vastgelegd.

Daarnaast wordt er een opdracht uitgewerkt om de samenwerking tussen de teams Geo-informatie, BI en Onderzoek verder te intensiveren.

Ontwikkeling van het archiefwaardig werken en het informatiebeheer

Het meerjarenprogramma "Werken aan Dossiers" (tot en met 2026) richt zich op het verbeteren van archiefwaardig werken, met specifieke aandacht voor het Sociaal Domein (optimalisatie dossiervorming) en Bedrijfsvoering (uniformering werkprocessen en heldere dienstverleningsafspraken). Parallel hieraan worden historische archiefachterstanden ingelopen en wordt geïnvesteerd in kennis en integrale samenwerking. Tevens is er afstemming met andere aanverwante ontwikkelingen waaronder het "Programma Informatiehuishouding op orde" om waar mogelijk synergie in aanpak, voortgang en resultaat te vinden.

De herinrichting van de processen binnen Documentaire Informatievoorziening/ Record Management is gestart, gericht op een nieuwe procesarchitectuur en standaardisatie van dienstverlening. Het formatieplan voor de nieuwe situatie is gereed en er wordt gewerkt aan een migratieplan.

Er is een duidelijk beeld van de achterstanden sinds de herijking in 2020. Een belangrijke mijlpaal is dat binnen het domein Belastingen 80% van deze achterstand succesvol is weggewerkt. De eerste optimalisatieopdrachten zijn opgesteld voor verbetering van de informatiehuishouding binnen Belastingen zodat er geen nieuwe achterstanden meer ontstaan.

Voor dossiervorming binnen het Sociaal Domein is een aanzienlijke versnelling bereikt. Analyses van minimaregelingen en processen zijn afgerond, een WMO-pilot is succesvol uitgevoerd, en de analyse van documentkoppelingen is gestart. Het project 'scannen voor vervanging' is ingevoerd per 1 januari 2025.

Samengevat wordt er gestructureerd gewerkt aan een toekomstbestendige informatiehuishouding door processen te verbeteren, achterstanden weg te werken en te investeren in systemen en mensen, met duidelijke resultaten en planningen.

Informatiebeveiliging

De bewustwording, herkenning en beheersing van de risico's van de EHZM organisaties op het gebied van privacy en informatieveiligheid blijft topprioriteit. Uit landelijke onderzoeken blijkt dat de medewerkers in de gehele keten van de informatiehuishouding de zwakste schakel zijn. Daarom is het van groot belang dat de medewerkers blijvend getraind worden in het herkennen en beheersen van de risico's. Vandaar dat ingezet wordt op introductiesessies voor (nieuwe) medewerkers om dit stevig onder de aandacht te brengen. De verwachting is dat risico's op het gebied van o.a. cyberaanvallen alleen maar toenemen. Het gebruik van Artificial Intelligence maakt het steeds moeilijker om malafide zaken te onderkennen. De inzet is erop gericht om hacks zoals bij de gemeente Buuren te voorkomen.

Op het gebied van privacy zijn de EHZM organisaties voorloper in vergelijking met andere gemeentelijke organisaties. Binnen de samenwerking zijn bewuste keuzes gemaakt om een privacyteam neer te zetten, dat onafhankelijk kan en mag opereren. De inzet van het team is om de organisaties zo goed mogelijk te ondersteunen in het voldoen aan de wettelijke regels en tegelijkertijd naar oplossingen te zoeken voor het zo effectief mogelijk uitvoeren van beleid. Steeds vaker weten collega's het privacyteam in een vroeg stadium te vinden, waardoor er vroegtijdig kan worden meegedacht en "by design" privacykaders bij de dienstverlening en uitvoering worden meegenomen.

Een van de belangrijkste speerpunten is de informatiehuishouding op orde brengen, waarbij het van groot belang is het benoemen, trainen en begeleiden van proceseigenaren. Zij zijn de ankerpunten in de organisatie om de informatiehuishouding op orde te krijgen en te houden. Een ander speerpunt is het uitvoeren en leren van de audits, die verplicht zullen moeten worden uitgevoerd, zoals de ENSIA, DigiD, Suwinet, NIS2, Wpg, Algoritmes, verwerkingsregister. Vanaf 2025 zullen de audits steeds meer gaan in de beoordeling van opzet, bestaan en werking. Het onderdeel werking werd in de audits van de afgelopen jaren niet meegenomen. Wat op papier staat, wordt in de praktijk niet altijd zo uitgevoerd (bij de Boa's is dat omgekeerd: men werkt in de praktijk conform, maar het staat niet op papier). Door hierop te toetsen,

kunnen eventuele knelpunten in beeld worden gebracht en biedt dit de kans voor de organisaties om deze aandachtspunten te verbeteren.

We willen onze informatie beter beschermen bij alles wat we doen. We streven ernaar te voldoen aan de regels/wetten die daarvoor zijn (en op ons af gaan komen), maar besteden ook veel aandacht aan het ontwikkelen van het bewustzijn dat informatieveiligheid een belangrijk onderdeel uitmaakt van het dagelijkse werk van medewerkers, management en bestuur. De basis is gelegd door naast de CISO (Chief Information Security Officer) de formatie van ISO (Information Security Officer) en TISO (Technical Information Security Officer) te creëren en in te vullen. De organisaties (EHZM) hebben een CISO, ISO en TISO nodig om informatiebeveiliging op alle niveaus te borgen. De CISO adviseert m.b.t. het strategisch beleid, de ISO vertaalt dit naar organisatiebrede processen en de TISO richt zich op de technische uitvoering. Zo ontstaat een effectieve samenwerking tussen beleid, toezicht en techniek.

In de komende periode onderzoeken we wat er allemaal verder ingericht moet worden (roadmap) in het kader van de Europese Network and Information Security Directive (NIS2-richtlijn). Eén van de aspecten is het inrichten van een scholingsprogramma voor de verschillende B&W's, directies, controllers en overige gesprekspartners van de colleges vanuit de drie gemeenten, zodat niet alleen de huidige functionarissen, maar ook nieuwe functionarissen over de actuele kennis beschikken om verantwoordelijkheden te kunnen invullen.

Realisatie van de strategische HRM kalender

In 2025 worden de volgende onderwerpen op de strategische HRM kalender voortgezet / afgerond:

In het kader van het project Positieve Gezondheid (voorheen 'van verzuim naar preventie') is begin 2025 aan alle medewerker het Periodiek ArbeidsGezondheidskundig Onderzoek (PAGO) aangeboden. Meer dan 75% van alle medewerkers heeft gebruikgemaakt van deze gezondheidscheck met als doel het vroegtijdig signaleren en voorkomen van gezondheidsproblemen. Na afloop van het onderzoek ontvangt HRM een geanonimiseerde rapportage. Dit kan aanleiding geven tot inzet van verdere interventies ter bevordering van gezondheid en vitaliteit.

De eerste fase van het project 'arbeidsmarktcommunicatie' is afgerond en heeft geresulteerd in 'samen kan je meer': een campagnematige benadering van de arbeidsmarkt met aandacht voor de EHZM samenwerking en de onderliggende werkgeversmerken inclusief een nieuwe EHZM werken-bij website. In 2025 en verder wordt de arbeidsmarktcommunicatie doorontwikkeld. Bijvoorbeeld door inzet van specifieke campagnes voor moeilijk te vervullen vacatures.

In het kader van het project werkdruk is een workshop ontwikkeld die teams, samen met hun leidinggevende, handvatten biedt voor het omgaan met werkdruk. Deze workshops worden, onder leiding van een HR-adviseur, in de loop van 2025 aan alle teams aangeboden.

Het project 'veilige werkomgeving en ongewenste omgangsvormen' wordt in 2025 afgerond. Er is gekozen voor een positieve benadering. Er is een protocol ontwikkeld waarin duidelijk wordt wat de organisaties zien als 'gewenste' omgangsvormen' in plaats van de nadruk te leggen op ongewenst gedrag. In samenwerking met team communicatie is er een interne campagne gestart om de dialoog over dit onderwerp op gang te brengen.

Fase 1 van de ontwikkeling van het gezamenlijk leer!plein is afgerond. In 2025 wordt een leerlijn voor leidinggevendenden ontwikkeld en wordt het bestaande aanbod van trainingen en (online)workshop geëvalueerd en zo nodig vernieuwd en uitgebreid.

HRM heeft in 2025 geen nieuwe strategische kalender opgesteld. De projecten op de kalender van 2024 (leerplein fase 1., positieve gezondheid, werkdruk, veilige werkomgeving, arbeidsmarkcommunicatie en interne doorstroom) zijn afgerond of vragen in 2025, in de implementatiefase, nog inzet van HRM.

Voor 2025 is geen nieuwe kalender opgesteld. Dit heeft de volgende redenen.

1. Urgentie: met het afronden van bovengenoemde projecten heeft HRM een aantal belangrijke strategische thema's geadresseerd. Er liggen geen andere thema's die op verzoek van de 4 organisaties of op basis van maatschappelijke of vakinhoudelijke ontwikkelingen dringende urgentie hebben.
2. HRM staat aan de vooravond van een belangrijke systeemmigratie. Hier wordt capaciteit voor vrijgehouden.
3. HRM kampt a.g.v. langdurig zieken en bevallingsverloven met een onderbezetting. Er is besloten geen (extra) kosten te maken voor vervanging. Daardoor wordt de beschikbare capaciteit in 2025 meer ingezet op HR-advies (primaire proces) dan op projecten / strategische thema's.
4. Er wordt capaciteit vrijgehouden voor het opstellen van adviezen (n.a.v. de ingediende HRM gerelateerde ombuigingsvoorstellen) wanneer deze het besluitvormingsproces ingaan.
5. Binnen domein bedrijfsvoering wordt gewerkt aan een eenduidige omgeving waarin projecten meer integraal worden gerealiseerd. HRM wil hier, bij het opstellen van een nieuwe strategische kalender, op aansluiten.

Welke verbonden partijen schakelen we daarvoor in?

Meerinzicht schakelt ten aanzien van de uitvoering van het programma domein bedrijfsvoering geen verbonden partijen in. Met verbonden partijen worden hiermee privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisaties bedoeld waarin Meerinzicht bestuurlijk (zeggenschap) of een financieel belang heeft.

Wat mag het kosten?

Op basis van de vastgestelde CAO en genomen besluiten en opdrachten is de begroting geactualiseerd. De baten en lasten van het programma domein Bedrijfsvoering zijn in onderstaande tabel weergegeven. De baten bestaan voor het overgrote deel uit de bijdragen van de EZH-gemeenten.

Programma Domein Bedrijfsvoering (bedragen x €1.000,-)	Rekening 2024	Begroting 2025 (inclusief wijzigingen)	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029
Lasten	32.846	35.823	34.494	34.292	34.255	34.320
Baten	-32.846	-35.823	-34.494	-34.292	-34.255	-34.320
Saldo	0	0	0	0	0	0

* Het saldo van lasten en baten is "0" doordat de begroting van Meerinzicht sluitend is door de bijdragen van de gemeenten.

Programma domein Sociaal

Visie domein sociaal:

We streven naar een samenleving waarin mensen kunnen zorgen voor elkaar én voor zichzelf. En zit het even tegen? Dan is de hulp en ondersteuning voor inwoners die dit nodig hebben goed georganiseerd. Nu én in de toekomst. Mensen weten zelf vaak het beste hoe ze kunnen worden geholpen. Daarop willen we aansluiten. We zorgen dat de ondersteuning aan inwoners bereikbaar, beschikbaar en betaalbaar

blijft. Ondanks beperkte financiële en personele capaciteit. Samen zoeken we naar oplossingen, als gemeente, inwoners en maatschappelijke partners. Dit vraagt om een verandering in denken en doen van al deze partijen. Van een regelende en betalende overheid naar de gemeente als partner. Naar een aanpak waarin de mens centraal staat. De afgelopen jaren hebben de drie gemeenten en hun maatschappelijke partners veel ervaring opgedaan over wat werkt in de ondersteuning aan mensen die hulp nodig hebben. Juist in die samenwerking kunnen we het verschil maken. Samen doen we recht aan de verschillen tussen mensen, de vragen die zij stellen en de oplossingen die daarbij passen. Samen met inwoners.

Meerinzicht streeft naar kwalitatieve dienstverlening voor kwetsbare inwoners om hen te helpen deelnemen aan de samenleving. Dit gebeurt door verwijzing naar algemene voorzieningen en maatwerkondersteuning. De kernwaarden zijn Betrouwbaar, Ondernemend en Flexibel. De samenwerking met de gemeenten en het netwerk is hierbij van essentieel belang: dit moet tot passende en nabije zorg aan inwoners en daarmee tot efficiënte werkprocessen en vermindering van maatwerkvoorzieningen.

Reguliere dienstverlening

Een groot deel van de bedrijfsvoeringsmiddelen domein sociaal wordt ingezet voor financiering van reguliere dienstverlening. Meerinzicht domein sociaal voert diverse taken uit op basis van de gemeenschappelijke regeling Meerinzicht, de bijbehorende uitwerkingsovereenkomst en aanvullende regionale dienstverleningsovereenkomsten. In onderstaande tabel wordt op hoofdlijn een overzicht gegeven van de verschillende taakgebieden. Grofweg kan gesteld worden dat Meerinzicht een frontoffice heeft voor uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Participatiewet en de Wet inburgering voor de EHZ gemeenten en voor Zeewolde een frontoffice jeugdhulp. In de frontoffice hebben klantmanagers rechtstreeks contact met inwoners ten aanzien van hun ondersteuningsbehoefte in het kader van bovengenoemde wetten. De gemeente Ermelo en Harderwijk hebben de toegang tot jeugdhulp belegd bij stichting Centrum voor Jeugd en Gezin.

Daarnaast heeft Meerinzicht een backoffice sociaal domein voor de EHZ gemeenten (Jeugdwet, Wmo, Participatiewet en Wet inburgering). In de backoffice vinden de administratieve processen plaats ten aanzien van vastlegging van overeenkomsten met zorgaanbieders. Daarnaast worden cliëntgegevens vastgelegd en vindt via beveiligde verbinding berichtenuitwisseling plaats met aanbieders ten aanzien van bijvoorbeeld start- en stopberichten en facturatieprocessen. Tevens worden taken voor meerdere gemeenten in de regio Noord-Veluwe uitgevoerd ten aanzien van leerplicht, jeugdstrafketen, Regionale Meld- en Coördinatiepunten voor vroegtijdig schoolverlaters (Doorstroompunt) en beschermd wonen. Deze regionale taken worden afzonderlijk begroot en gefinancierd. Bij de uitvoering van bovengenoemde wetten en aandachtsgebieden ondersteunen medewerkers op het gebied van beleid en kwaliteit (o.a. toezicht, juridische ondersteuning, prestatielevering).

Taken Meerinzicht (op hoofdlijn)	Ermelo	Harderwijk	Zeewolde	Nunspeet	Elburg	Oldebroek	Putten	Hatterij
Toegang/frontoffice P-wet	+	+	+	-	-	-	-	-
Backoffice P-wet	+	+	+	-	-	-	-	-
Toegang/frontoffice Wmo	+	+	+	-	-	-	-	-
Backoffice Wmo	+	+	+	-	-	-	-	-
<i>Wmo contractbeheer</i>	+	+	+	+	+	+	+	-
Toegang/frontoffice Jeugd	-	-	+	-	-	-	-	-
Backoffice Jeugd	+	+	+	+	+	+	-	-
<i>PGB werkzaamheden</i>	+	+	+	+	-	+	-	-
Beleidsvoorbereiding / kwaliteit	+	+	+	-	-	-	-	-
Leerplicht	+	+	+	+	+	+	+	-
Jeugdstrafrechtken	+	+	+	+	+	+	-	+
RMC	+	+	+	+	+	+	+	-
Beschermd Wonen / Maatschappelijke opvang	+	+	+	+	+	+	+	-
Wet inburgering	+	+	+	-	-	-	-	-
<i>W. inb. contractmanagement</i>	+	+	+	+	+	-	+	-

Wat willen we bereiken?

Kansrijk opgroeien

We dragen met de uitvoering binnen Meerinzicht bij aan gezond en veilig opgroeien, toegeruste gezinnen, goede en snelle hulp en gelijke kansen.

Wat gaan we hiervoor doen?

Jeugdigen en/of hun ouders met een ondersteuningsvraag worden goed en snel geholpen

- We werken samen binnen de jeugdhulpregio aan goede en beschikbare jeugdhulp, waarbij we toezien op kwaliteit, duur en kosten van ingezette jeugdhulp.
- Team Jeugd Zeewolde biedt ondersteuning aan kinderen, jongeren tot 18 jaar en hun ouders en ziet erop toe dat de juiste hulp wordt ingezet.
- De contracten van jeugdhulp zijn ingericht op snelle toegang tot de juiste jeugdhulp. Hier stuurt contractmanagement op door in kwartaalgesprekken met aanbieders te monitoren op de KPI's wachttijden en herhaald beroep op jeugdhulp. Dit ligt in lijn met de regiovisie van de jeugdhulpregio: eenvoudige toegang tot informatie en hulp.
- Kwaliteitsmedewerkers zorgen ervoor dat huidige processen rondom maatwerk en jeugdhulpvoorzieningen beter worden gestroomlijnd en geven suggesties voor verbetering te brengen. Daarnaast vindt er sturing plaats op het kiezen van duurzame en adequate oplossingen.

Vanuit toegang jeugd (Zeewolde) ondersteunen we jeugdigen en hun gezinnen bij opvoedvragen of andere hulpvragen. Dit doen we door te onderzoeken welke hulp noodzakelijk is en wie die hulp het beste kan leveren.

Afgelopen periode is het werken vanuit de Bureaudienst verder verstevigd. Deze werkwijze houdt in dat we op basis van een eerste triage bepalen of de vraag vanuit de Jeugdwet opgepakt dient te worden of dat dit vanuit het voorveld gerealiseerd kan worden. Indien nodig zorgen we voor een warme overdracht

naar het voorveld. en/of ouders vanuit eigen kracht kunnen voorzien in de ondersteuningsvraag. Vanuit de Bureaudienst worden eventuele wachttijden bewaakt en bekijken we per moment de prioritering op de wachtlijst.

Implementatie . De Verklarende Analyse zoomt in op achtergronden en mogelijke oorzaken van het ontstaan van de hulpvraag. Zo ontstaat een completer beeld van de jeugdige en zijn of haar omgeving. Hierdoor kunnen we sneller en/of gericht de juiste ondersteuning inzetten.

Zicht hebben, krijgen en houden op zowel inhoud als kwaliteit van de in te zetten producten en diensten, zodat deze aansluiten op de vraag en kosten beheersbaar blijven.

De inzet van de kwaliteitsmedewerkers is van grote waarde. Er is sprake van een goede afstemming tussen toegang en kwaliteitsmedewerkers, waardoor hun adviezen direct bijdragen aan een juiste inzet van zorg en het onderbouwen van verleningsbesluiten. De rol van de kwaliteitsmedewerkers gaat verder dan het toetsen van afgegeven indicaties. Zij gaan steeds meer inzetten op themabijeenkomsten en het verbeteren van processen en instructies. Hiermee zorgen zij voor een betere stroomlijning van maatwerk en jeugdhulpvoorzieningen en stimuleren zij duurzame en passende oplossingen. Ook in het komende jaar blijven we hier gericht op inzetten.

Jeugdigen groeien gezond en veilig op en het gezin en de omgeving zijn voldoende toegerust

In de contracten voor jeugdhulp en binnen de partnerschapstafels werken we regionaal samen aan normaliseren, (vroegtijdig) afschalen en waar mogelijk voorliggend of groepsgewijs aanbod gebruiken of ontwikkelen. Vanuit Meerinzicht dragen we hieraan bij door het combineren van actuele data en signalen van zorgaanbieders. Hierdoor kan ingespeeld worden op lokale ontwikkelingen en een passend aanbod worden ontwikkeld.

Een uitgebreide toelichting op wat we hiervoor hebben gedaan is opgenomen onder Sturing en bekostiging.

Jeugdigen groeien op met gelijke kansen en kunnen hun talenten ontwikkelen op een manier die bij hen past (onderwijs, sport, cultuur).

- Leerlingzaken en Doorstroompunt ondersteunen jongeren bij het behalen van een startkwalificatie. Daarnaast zetten zij zich actief in op het voorkomen en reduceren van schoolverzuim, het aantal thuiszitters en schooluitval. Als kinderen en jongeren, om wat voor een reden dan ook, tóch thuis komen te zitten, zet de afdeling Leerlingzaken zich in om de ontwikkeling van de jongere te blijven stimuleren en daar waar mogelijk de terugkeer naar school te bevorderen.
- Vanuit het Doorstroompunt, worden jongeren die niet actief in beeld zijn gemonitord en zo nodig begeleid voor terugkeer naar school, werk of een combinatie van beiden.
- In Zeewolde zijn klantmanagers jeugd aanwezig op de scholen en werken zij nauw samen met huisartsen om vroegtijdig betrokken te zijn en zodoende jeugdhulp te voorkomen of een zo licht mogelijke vorm in te zetten. Daarnaast zijn er brede overleggen met intern begeleider, schoolbegeleidingsdienst, ggd, gezinscoach.
- Klantmanagers jeugd Zeewolde hebben een nauwe samenwerking met MDF (gezinscoaches), Icare, jongerenwerk, straathoekwerk om zo veel mogelijk preventief te werken.

- We zetten ons in voor jeugdigen die opgroeien in armoede en/of die leven met een beperking of chronische ziekte als het gaat om gelijke kansen en talentontwikkeling.
- Vanuit afdeling leerlingzaken (leerplicht en Doorstroompunt) zetten we in op het voorkomen van ongeoorloofd verzuim, schooluitval (thuiszitters).
- We stimuleren jongeren te komen tot een startkwalificatie, omdat we weten dat met een startkwalificatie vervolgoopleidingen (beter) haalbaar zijn en/of er meer perspectief is op duurzame uitstroom naar de arbeidsmarkt.
- Daar waar een startkwalificatie niet (meer) tot de mogelijkheden behoort stimuleren we andere manieren om zich als nog te kunnen kwalificeren. Zo hebben we de afgelopen periode extra aandacht gehad voor het onder de aandacht brengen van Praktijkleren waarbij een MBO verklaring kan worden gehaald. Deze verklaring worden behaald op de werkvloer (geen lessen nodig) en kan worden gestapeld met andere vormen van Praktijkleren. Omdat deze route nog niet overal of onvoldoende bekend was, is er voorlichting geweest voor de klantmanagers.
- Inzet van diagnostische instrumenten, zoals De Educatiemeter en Zelfregie Wijzer worden breder ingezet. Via de Zelfregie Wijzer wordt meer en sneller inzichtelijk waar zich eventuele knelpunten voordoen en/of een jongere de stap naar werk of terugkeer naar school kan maken of dat er eerst aan andere issues gewerkt moet worden. Via de Educatiemeter wordt inzichtelijk welke MBO (of HBO) opleiding goed aansluit op de vaardigheden en interesses van de jongere of welke werkrichting passend zou kunnen zijn.
- Inzet op afstemming met onderwijs; wat kan onderwijs bieden, in het kader van passend onderwijs, om jongere binnen boord te houden, aan te sluiten op het ontwikkelperspectief van jongeren en diens mogelijkheden. Klantmanagers hebben een training gevolgd om zo inzicht te vergaren welke mogelijkheden er zijn vanuit Passend Onderwijs, om vandaaruit het goede en juiste gesprek met de onderwijs partners te kunnen voeren .
- Versterking samenwerking met collega's van de toegangen Jeugd; elkaar eerder opzoeken en versterken. Onder andere met team toegang Jeugd een gezamenlijke training Passend Onderwijs gevolgd.

Wat willen we bereiken?

Stimuleren van samenredzaamheid

We dragen met de uitvoering binnen Meerinzicht er aan bij dat we als gemeenschap naar elkaar omkijken en elkaar ondersteunen. We geloven in de kracht van samenwerking en willen een omgeving creëren waarin iedereen zich gewaardeerd en betrokken voelt en gelijke kansen heeft.

Wat gaan we hiervoor doen?

Gelijke kansen in een inclusieve samenleving bevorderen

- We nemen deel aan projecten en overleggen zoals Inclusief in de Buurt in Harderwijk, Breed Overleg in Ermelo, Samen Aan Zet in Harderwijk, PGA aanpak in Harderwijk, DAC in Harderwijk en onze samenwerking met Basisz in Zeewolde. Door deel te nemen aan lokale pilots en overleggen, zorgen we ervoor dat we op de hoogte zijn en blijven van de algemene voorzieningen en initiatieven in het voorveld en dat we onze ketenpartners goed kennen. Op deze manier

waarborgen we dat, indien nodig, er gewerkt wordt vanuit een integrale aanpak en we in staat zijn om inwoners indien mogelijk toe te leiden naar algemene voorzieningen.

- Diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid nemen we als uitgangspunt in ons werk voor de inwoners. Wij bevorderen diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid in onze organisatie. Samen werken we aan een open sfeer waarin respect, acceptatie en gelijke kansen voor iedereen centraal staan. Dit draagt bij aan een sterker bedrijfsvoering en een rechtvaardigere samenleving.

Op 1 oktober 2024 tekenden Meerinzicht en de gemeente Harderwijk samen de Charter Diversiteit. Dit betekent dat we een werkplek willen zijn waar iedereen zich thuis- en gewaardeerd voelt, ongeacht wie je bent.

Samen werken we aan inclusievere organisatie met een uitvoeringsplan met acties op cultuur, houding en gedrag en bedrijfsprocessen. Voorbeelden zijn werving en selectie, het welkomstproces voor nieuwe medewerkers, doorontwikkeling van het trainingsaanbod, het Medewerkersonderzoek, themabijeenkomsten en de Time to Meet voor medewerkers. Op 7 maart is een gezamenlijke iftar-maaltijd georganiseerd.

Medewerkers van domein sociaal sluiten aan bij netwerken in de lokale samenleving en doen mee aan lokale pilots en overleggen. Zo zorgen we ervoor dat we op de hoogte zijn en blijven van de algemene voorzieningen en initiatieven in het voorveld en dat we onze ketenpartners goed kennen.

Ondersteuning is gericht op het snel, eenvoudig en duurzaam mogelijk oplossen van vragen

We zijn partner en doen als uitvoeringsorganisatie mee binnen de projecten brede lokale toegang, waardoor hulp en ondersteuning lokaal beter vindbaar en toegankelijk is en zoveel mogelijk in het voorveld georganiseerd wordt.

We werken nieuwe werkwijzen uit om de toegang te optimaliseren. Hierin is aandacht voor het kennisniveau van de medewerkers, hantering van werkwijzen en werkprocessen en effectief en efficiënt werken. Er wordt aangesloten op de ontwikkeling van de Brede Toegang.

Implementatie nieuwe werkwijze: De voorbereidingen voor het nieuwe werken zijn in 2024 getroffen. In 2025 wordt deze werkwijze verder geïmplementeerd, met start- en evaluatiegesprekken om de opdrachtgeversrol te versterken en het monitoren en bijsturen van maatregelen.

Tevens draaien we als uitvoeringsorganisatie mee binnen de projecten brede lokale toegang, waardoor hulp en ondersteuning lokaal beter vindbaar en toegankelijk is en zoveel mogelijk in het voorveld georganiseerd wordt.

Samenredzaamheid in buurten en wijken is versterkt

- We willen dat mensen mee kunnen doen, maar ook dat mensen voor elkaar en voor zichzelf kunnen zorgen. We sluiten nauw aan op de doelen uit de Nota Sociaal Domein en de speerpunten van onze organisatie(s) om toegankelijk, laagdrempelig en begrijpelijk met de inwoner te communiceren. Het biedt ons een concrete mogelijkheid om onze visie op heldere en inclusieve dienstverlening waar te maken.

- We blijven ons inzetten om alle doelgroepen te bereiken, inclusief mensen met beperkte geletterdheid. Daarom zullen we ervoor zorgen dat de documenten vanuit Meerinzicht geschreven zijn op B1-niveau.
- Bij de uitvoering van onze taken zetten we in op verder gaan met de voorwaartse beweging, waarbij normalisatie en het benutten van de kracht van elke inwoner centraal staat, verder te optimaliseren. We streven ernaar deze beweging te realiseren in samenwerking met inwoners, ketenpartners en professionals in Meerinzicht.
- We betrekken de ervaring van de doelgroep bij de ontwikkeling van plannen. Met het voorveld wordt gesproken over optimalisatie van werkprocessen. Vrijwilligers geven aan welke verbeteringen zij wensen vanuit klantperspectief.

Binnen het sociaal domein zetten we in op een samenleving waarin inwoners kunnen meedoen, en waarin zij – waar mogelijk – voor zichzelf en elkaar kunnen zorgen. Daarbij hoort ook dat inwoners onze communicatie begrijpen. Dit is een belangrijk uitgangspunt in de Nota Sociaal Domein en sluit aan op de speerpunten van onze organisatie(s): toegankelijk, laagdrempelig en begrijpelijk communiceren.

Pilot Begrijpelijke Taal

Om hier concreet invulling aan te geven, nemen we op initiatief van de afdeling Communicatie deel aan de landelijke pilot Gemeentelijke Monitor Begrijpelijke Teksten van de Universiteit Utrecht en de Hogeschool Arnhem Nijmegen. De pilot is gestart in oktober 2024 en loopt tot maart 2025. Doel van deze pilot is gemeenten te begeleiden bij het zelf verbeteren van teksten voor inwoners. Daarmee zijn we als Meerinzicht één van de voorlopers in Nederland op dit vlak.

De pilot bestaat uit vijf fasen: selectie van teksten, automatische analyse met de tool LiNT, een expertcheck, lezersonderzoek onder inwoners, en een eindrapportage met aanbevelingen. In totaal worden maximaal tien teksten onderzocht, waaronder brieven, folders en webteksten over zorg.

Vanuit Meerinzicht zijn een communicatieadviseur en juridisch kwaliteitsmedewerker betrokken bij de expertcheck. Daarnaast betrekken we inwoners zelf bij het onderzoek naar hoe begrijpelijk de teksten zijn. Deze werkwijze sluit naadloos aan bij onze visie om samen met inwoners, ketenpartners en professionals te werken aan een begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening.

Waarom deze pilot belangrijk is

In onze regio (Ermelo, Harderwijk en Zeewolde) heeft naar schatting 8-9% van de inwoners tussen de 16 en 65 jaar moeite met lezen en schrijven. Onder ouderen en jongeren is dit aandeel mogelijk nog hoger. Ook inwoners die wel goed Nederlands spreken, vinden onze brieven of webteksten soms lastig. Dat belemmert hen in hun zelfstandigheid en zorgt voor onnodige vragen en onduidelijkheid. Begrijpelijke teksten dragen dan ook direct bij aan effectievere dienstverlening en vergroten het gevoel van regie bij inwoners.

Wat we hiermee bereiken

De inzichten uit deze pilot helpen ons om structureel te werken aan teksten op B1-niveau. Daarmee geven we invulling aan onze ambitie om dienstverlening begrijpelijk en inclusief te maken. Dit ondersteunt ook de bredere beweging binnen het sociaal domein: de focus op normaliseren, het versterken van eigen kracht, en het betrekken van inwoners bij het verbeteren van werkprocessen en communicatie.

Wat willen we bereiken?

Bestaanszekerheid en perspectief op (on)betaald werk

We dragen met de uitvoering binnen Meerinzicht bij aan het vergroten van bestaanszekerheid, meedoen naar vermogen en bieden ondersteuning aan werkzoekenden naar (on)betaald werk.

Wat gaan we hiervoor doen?

Het vergroten van bestaanszekerheid

- We bieden inkomensondersteuning voor inwoners die het niet redden op eigen kracht en vergroten daarmee hun bestaanszekerheid.
- We benutten participatiemogelijkheden als (tussen)stap voor het vergroten van zelfregie en streven we naar kansengelijkheid voor kinderen en jongeren die opgroeien in bestaansonzekerheid.

In 2025 willen we een start maken met de Inburgering voor mensen die nog niet gehuisvest zijn, maar wel op een AZC in de buurt verblijven. Met deze wijziging willen we gemotiveerde statushouders eerder de kans geven aan hun inburgering te beginnen, waardoor ze bij de huisvesting al een deel van hun inburgering hebben afgerond. Hiernaast worden ook mogelijke toekomstige uitkeringskosten voorkomen.

Minimaregelingen: 95% van de reguliere aanvragen binnen wettelijke termijn afgehandeld.

Vanaf 2025 zijn er geen uitvoeringsmiddelen meer beschikbaar voor de energietoeslag. Daarmee zijn er aanzienlijk minder middelen voor de uitvoering. Daarom is gekozen geen collegiale toetsing meer uit te voeren op de manier zoals in 2024. Collegiale toetsing vindt nu alleen op verzoek plaats bij complexe casussen/ berekeningen.

Ten aanzien van de reguliere minimaregelingen is de dienstverlening norm behaald: 90% van de aanvragen is binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Op dit moment is het namelijk 95%. Wanneer een aanvraag onvolledig bleek en niet direct beoordeeld kon worden, werd de behandeltermijn soms overschreden. De automatische toekenningen voor IIT en MBR hebben de binnenkomst van aanvragen en de afhandeling daarvan wat verlicht. Ook de communicatie daarover op de website heeft de binnenkomst van aanvragen wat gespreid wat bijdraagt aan het afhandelen binnen de termijnen

Om transparantie richting inwoners te waarborgen, is op de website van Meerinzicht zichtbaar met welke aanvragen – op basis van datum van indiening – momenteel gewerkt wordt. Dit stelt klanten in staat om zelfstandig na te gaan wat de status van hun aanvraag is.

Ondanks alle inzet om het werk zo efficiënt mogelijk uit te voeren en de aanvraag van middelen bij de kadernota voor deze taak zijn toegekend, worden de uitvoeringskosten wel overschreden.

Inkomensondersteuning 2025

Vanaf oktober 2024 tot februari 2025 is het aantal bijstandsccliënten gestegen, van 1437 naar 1480 uitkeringen (totaal 3 gemeenten). Vanaf februari is het aantal weer dalende, momenteel (medio mei) is het aantal 1463 uitkeringen. Het is lastig in te schatten hoe het verdere verloop dit jaar zal zijn. De laatste jaren zijn veel statushouders ingestroomd en deze groep stroomt doorgaans niet binnen 3 jaar uit richting werk. Uitstroom naar werk is nog lastig omdat zij verplichtingen hebben in het kader van de wet Inburgering. Er wordt vol ingezet op uitstroom naar werk daar waar dat tot de mogelijkheden behoort. Een groot deel van het bestand is echter ingedeeld in de doelgroepen meedoen en ondersteuning, waarvoor werk vooralsnog niet tot de mogelijkheden behoort. Dit vraagt aanvullende activiteiten in de sociale basis.

De grootste redenen van instroom zijn statushouders, verhuizingen vanuit andere gemeenten, wegvallen WW en wegvallen arbeid. Vooral deze laatste 2 groepen proberen we ook zo snel mogelijk naar werk te begeleiden. Met de accountmanager bespreken we voor alle nieuwe instroom de vacatures die er zijn en proberen klanten te plaatsen op deze vacatures. Als gevolg van het hoger aantal bijstandsgerechtigden

staat de formatie bij afdeling Participatie bij inkomensondersteuning en participatie naar (onbetaald) werk onder druk.

Aanbod inburgeraars in de Z-route gericht op maximale integratie en participatie in de samenleving.

Dit jaar is de pilot voor de inburgeraars in de z-route gestart bij de Inclusief Groep. Er zijn 19 kandidaten gestart. Het doel van het traject bij de Inclusief Groep is om inburgeraars een traject aan te bieden gericht op maximale integratie en participatie in de samenleving. Het traject is gericht op toeleiding tot betaalde arbeid, maar ook maatschappelijke deelname is een belangrijk component. De inburgeraar kan hier zijn verplichte 800 participatie uren maken, deze zijn noodzakelijk om de inburgering te halen. Het traject wordt betaald vanuit de hiervoor beschikbare SPUK middelen.

In maart 2025 is de pilot bij Welzijn Ermelo gestart voor inburgeraars in de Z-route die nog niet begeleid kunnen worden richting werk door de Inclusief Groep. Er zijn 6 deelnemers gestart met dit traject. Het doel van dit traject is om inburgeraars in de Z-route maximaal te laten integreren en participeren in de Ermelose samenleving. Dit traject is in eerste instantie niet direct gericht op toeleiding naar werk, maar maatschappelijke deelname, met vrijwilligerswerk als belangrijk component. De inburgeraar kan hier zijn 800 participatie uren volgen. Deze zijn verplicht voor de inburgering. Het traject wordt betaald vanuit de hiervoor beschikbare SPUK middelen voor Inburgering.

In Zeewolde wordt nog hard gezocht naar een passende organisatie die een soortgelijk traject kan uitvoeren als Welzijn Ermelo.

Voor de gemeente Harderwijk is het traject bij vluchtelingenwerk “coaching naar vrijwilligerswerk” in combinatie met de activiteitenkalender, nog steeds voldoende aanbod voor de inburgeraars in de Z-route. De activiteitenkalender is opgezet met de lokale hulpverleningsorganisaties in Harderwijk. Hierin staat het aanbod van de organisaties voor inburgeraars in de gemeente Harderwijk.

Ondersteuning aan werkzoekenden biedt perspectief op (on)betaald werk

- We stellen de behoefte aan voorzieningen vast op basis van een bestandsanalyse, waarbij we het bestand verdelen in de categorieën werk, meedoen en ondersteuning. Op basis daarvan stellen we een plan van aanpak op, waarbij de mogelijkheden van lopende en nieuwe initiatieven worden bekeken en concrete doelen koppelen aan participatie en reïntegratie.
- We ondersteunen inwoners om de randvoorwaarden rondom werk te regelen. Waar mogelijk ondersteunen we bijvoorbeeld met de zoektocht naar kinderopvang, onderzoeken van mogelijkheden van flexibele tijden van de taalles voor inburgeraars, het zoeken lokale werkplekken en vergoeden reiskosten voor sollicitaties.
- In lijn met het breed offensief geven we werkgevers en cliënten een ruimere keuze voor jobcoaching. Jobcoaches vragen we aandacht te geven aan de persoonlijke situatie van de cliënt.
- Jongeren zijn actief betrokken bij hun eigen traject of activeringsproces. Samen richten we ons op de mogelijkheden, niet op de onmogelijkheden.
- Wij passen Social Return On Investment (hierna te noemen; SROI) toe bij inkoop- en aanbestedingen met als doel om werkzoekenden te betrekken bij de uitvoering van een opdracht voor de gemeente. Door inzet van SROI worden (extra) banen, stages of opleidingsplekken gecreëerd. Ook wordt door middel van het stimuleren van sociale inkoop en maatschappelijk/sociale activiteiten en initiatieven die sociale impact maken bijgedragen aan doelstellingen op het gebied van werk, inkomen, armoedebestrijding, zorg en gezondheid.
- We ontwikkelen een netwerk van werkgevers die kansen willen bieden aan jongeren (gebruikmakend van SROI).

- We betrekken werkgevers bij het ontwikkelen van nieuwe voorzieningen en trajecten, onder andere met behulp van een behoefte-onderzoek onder werkgevers. We hebben aandacht voor de drempels die werkgevers ervaren om sociaal te ondernemen.
- We verbeteren de werkgeversbenadering via het subregionale WSP en zorgen ervoor dat werkgevers ons beter weten te vinden. Dit doen we door het inzetten van de accountmanager EHZM.

Begeleiding naar werk met inzet van jobcoaching

We zien een stijging van de inzet van jobcoaching. Dit betekent dat meer inwoners (en werkgevers) ondersteuning krijgen op de werkvloer. Met nieuwe beleidsregels hebben we onze werkwijze veranderd, waardoor we beter kunnen sturen op de inzet van jobcoaching. De jobcoach rapporteert ieder kwartaal over de voortgang van de doelen die op het werk gesteld zijn, de klantmanager gaat hierover met de jobcoach in overleg.

Inclusief Groep werkt, in opdracht van Meerinzicht, met kandidaten aan de werknemersvaardigheden. Momenteel is afgesproken dat de Inclusief Groep doorlopend zorgt voor 150 deelnemers. Dit is daarmee ook het aantal dat momenteel deelneemt aan een traject bij IG. Voor alle klanten met het profiel werk wordt gezocht naar een passende werkgever dan wel een passend traject, uiteraard rekening houdend met de persoonlijke situatie op dat moment. Ook bij deze groep komen tijdelijke ontheffingen van de arbeidsverplichting voor.

Samen met Inclusief Groep werken we aan gezamenlijke uitdagingen en doelstellingen. In 2025 kijken we daarbij bijvoorbeeld naar het extra stimuleren van taal op de werkplek en meer aandacht voor de kansen van statushouders binnen bedrijven. Begin juni is er breed overleg georganiseerd met IG, waarin de klantmanagers en de accountmanagers van MIZ en van IG nadenken over welke verbeteringen we in onze dienstverlening kunnen doorvoeren en welke initiatieven we nog kunnen ontplooien om meer cliënten succesvol te bemiddelen naar werk.

Jongeren zijn actief betrokken bij hun eigen traject

Veel jongeren bij Meerinzicht vragen om ondersteuning, hebben een indicatie beschut werk of een indicatie voor het doelgroepenregister. 170 jongeren werken met ondersteuning van een jobcoach en/of de werkgever ontvangt hiervoor loonkostensubsidie. Het aantal jongeren met een (aanvullende)uitkering is 108 (zonder de inburgeringsplichtigen). Zij zijn allen in beeld en volgen een traject gericht op werk, meedoen of de benodigde hulpverlening.

Naast IG worden ook andere trajecten gericht op werk ingezet, zoals IPS (voor cliënten met een GGZ achtergrond), De Basisz, bemiddeling via interne accountmanager, scholing, maatwerk enz.

Ontwikkeling van een netwerk voor werkgevers en werkzoekenden in de vorm van een regionaal werkcentrum

Meerinzicht draagt binnen de arbeidsmarktregio en de sub-regionale samenwerking bij aan de ontwikkeling van het Werkcentrum. Bij het Werkcentrum kunnen vanaf 2026 werkenden, werkzoekenden en werkgevers uit de regio terecht voor informatie en advies en basisdienstverlening over werk, mobiliteit, de arbeidsmarkt, scholingsadvies en verdere loopbaanvragen. De focus ligt hierbij op arbeidsparticipatie en scholing. De pilotlocatie van het werkcentrum Harderwijk is in 2025 gestart.

Inzet accountmanager leidt tot duurzame plaatsing van kandidaten

Sinds vorig jaar april is de accountmanager inclusief ondernemen gestart. Doel is bedrijven en werkgevers adviseren over inclusief ondernemen en daarmee kansen creëren voor verschillende doelgroepen. De accountmanager is vraagbaak voor ondernemers en het gezicht naar buiten toe. De accountmanager sluit aan bij de verschillende bijeenkomsten van de lokale bedrijvenkringen, businessclubs en andere ondernemersbijeenkomsten. Werkgevers worden geadviseerd over lokale, regionale en landelijke regelingen die sociaal ondernemerschap stimuleren. De eerste stappen zijn gezet om te werken met

arrangementen in de samenwerking ondernemers, onderwijs en overheid. Deze aanpak heeft ertoe geleid dat in een jaar tijd het netwerk van werkgevers gegroeid van 0 naar ongeveer 75/100 werkgevers. Zonder actieve matching vanuit de accountmanager heeft dit netwerk geleid tot 13 duurzame arbeidsplaatsen voor kandidaten.

Werkzoekenden doen naar vermogen mee in de samenleving

- De inzet van loonkostensubsidies wordt verbreed. In lijn met het breed offensief kan voor alle groepen met een lage loonwaarde kan een forfaitaire loonkostensubsidie worden ingezet. Zowel werkgevers als werknemers kunnen hier een beroep op doen.
- We stimuleren onder bijstandsgerechtigden actieve betrokkenheid in de lokale samenleving (onderwijs, scholen, sportverenigingen) in lijn met de beweging naar het voorliggend veld, in samenwerking met de brongemeenten en de lokale organisaties.
- Onze inzet bij de sluitende aanpak jongeren is een focus op onderwijs. Voor jongeren die blijven uitvallen in het onderwijs ontwikkelen we alternatieve trajecten en begeleidingsmogelijkheden om hen op het juiste pad te houden. Daarbij is aandacht aan het doorbreken barrières (schulden bijv.). Jongeren zitten niet onnodig op de 'bank'.

Stimuleren van bijstandsgerechtigden - Aanbod doelgroep Meedoen

Voor de doelgroep Meedoen is het aanbod in kaart gebracht voor de 3 gemeenten rondom toegankelijke voorzieningen in het voorveld. In het bestand staat vermeld welke producten er aanwezig zijn voor welke doelgroepen en de mogelijke aanmeldroute en contactgegevens.

Stimuleren van bijstandsgerechtigden - Beweegtrajecten

In januari 2025 is in samenwerking met GA! Harderwijk een beweegtraject gestart voor 15 deelnemers vanuit ESF Sociale Inclusie. Het betreffen statushouders langer dan 5 jaar in Nederland die weer geactiveerd dienen te worden richting (vrijwilligers) werk en deelname aan georganiseerde activiteiten (Participatieladder 3 en 4). Op 16 april 2025 is het traject afgerond. Het traject van 1 deelnemer is vroegtijdig beëindigd omdat het wegens persoonlijke omstandigheden niet haalbaar was. De overige deelnemers zijn allen begeleid naar vrijwilligerswerk, een (sport) vereniging en re-integratietrajecten. In juni wordt onderzocht of er een vervolg kan plaatsvinden voor de bijstandsgerechtigde inwoners uit Ermelo en Harderwijk.

Ook wordt onderzocht of er in Zeewolde een beweegtraject kan worden vormgegeven in Zeewolde. Er lopen momenteel verkennende gesprekken met partijen.

Stimuleren van bijstandsgerechtigden - Pilot Werkwijze pilot daginvulling op maat voor dagbesteding

In januari 2025 is in Harderwijk de pilot Daginvulling op maat gestart. De pilot richt zich op 25 inwoners die een Wmo-aanvraag doen voor dagbesteding. Klantmanagers WMO selecteren geschikte deelnemers tijdens intake- of keukentafelgesprekken. Uitsluitingen gelden voor inwoners met geheugenproblematiek of bestaande dagbestedingsindicaties.

Deelnemers worden aangemeld bij Zorgdat, nadat zij akkoord geven op het delen van hun gegevens. Zorgdat zoekt vervolgens samen met de inwoner naar een persoonlijke daginvulling die aansluit bij interesses en wensen. Dit kan variëren van hulp bij het delen van levensverhalen tot het vinden van een passende kookplek.

Ook deelnemers die via de afdeling participatie een hulpvraag hebben, kunnen worden besproken voor deelname. De samenwerking tussen klantmanagers Wmo en klantmanagers participatie speelt hierin een centrale rol. Het doel is een zinvolle dagbesteding creëren, waar nodig zelfs op maat ontwikkeld door Zorgdat en de inwoner samen. De pilot is onder de aandacht gebracht bij beide afdelingen om ervoor te zorgen dat de pilot zo goed mogelijk wordt gevuld en benut!

Stimuleren van bijstandsgerechtigden - Collectieve middelen MEE

Vanuit MEE Veluwe zijn er collectieve middelen beschikbaar die de 3 gemeenten kunnen inzetten voor een groepsgewijs trainingsaanbod. Dit aanbod is zeer divers en ook voor specifieke doelgroepen zoals NAH. De klantmanagers worden hierop geïnformeerd om de middelen in te zetten.

Wat willen we bereiken?

Zelfstandig thuis

We dragen met de uitvoering binnen Meerinzicht bij aan de ondersteuningsvraag van inwoners en bieden tijdig, passend en nabij ondersteuning zodat zij (zo lang mogelijk) zelfredzaam zijn en naar tevredenheid thuis kunnen wonen.

Wat gaan we hiervoor doen?

Een gezonde en veilige woonomgeving voor iedereen, met een passend woningaanbod voor alle inwoners

We richten ondersteuning aan inwoners doelmatig en effectief in.

Hieronder wordt bij de volgende doelen aangegeven wat we hiervoor hebben gedaan.

Inwoners hebben regie over hun eigen leven en kunnen op een gezonde manier oud worden

We richten vormen van collectieve ondersteuning in waar dat kan en passend is, hiernaast nemen we initiatief voor het inrichten van laagdrempelige vormen van ondersteuning in het voorveld.

In 2025 is een pilot gestart in Harderwijk om 25 inwoners met een Wmo-verzoek voor dagbesteding, een persoonlijke daginvulling te bieden. Klantmanagers selecteren deelnemers en melden hen aan bij Zorgdat. Zorgdat gaat samen met de inwoner op zoek naar passende activiteiten, passend bij de persoonlijke wensen en mogelijkheden van de inwoner. Deze pilot richt zich op het creëren van maatwerk daginvulling in plaats van het standaard aanbod en loopt vanaf 1 januari 2025. Wanneer succesvol zal er tevens gekeken worden in hoeverre we dit kunnen uitbreiden naar Ermelo en Zeewolde.

Inwoners met een ondersteuningsvraag worden tijdig, passend en nabij ondersteund zodat ze (zo lang mogelijk) zelfredzaam zijn

- We implementeren een nieuwe werkwijze bij de WMO-consulenten, gericht op effectiever en efficiënter werken. Hierbij zullen we meer sturen op cliëntdoelen, doelmatigheid en rechtmatigheid; normaliseren van gedrag en doen wat nodig is. We verwachten dat deze werkwijze zal leiden tot meer grip op de wachtlijsten en een positieve bijdrage zal leveren aan de financiële uitdagingen van de gemeenten.
- We ontwikkelen de gerichte aanpak op casusniveau door, om zoveel mogelijk escalatie en zware ondersteuning te voorkomen.

- We gaan aan de slag met projecten gericht op een sluitende aanpak 18-/18+ en het verbeteren van de samenwerking rondom veiligheid in gezinnen.. Dit doen we vanuit een integrale aanpak.
- Medewerkers van Meerinzicht sluiten bij diverse overlegtafels van de drie gemeenten aan waar hulpvragen worden besproken om de overgang voor jongvolwassenen (16-27 jaar) van de jeugdhulp naar de volwassenenzorg soepel te laten verlopen.

Sinds begin 2025 is Meerinzicht gestart met enkele onderdelen die leiden tot een hernieuwde werkwijze bij de WMO-consulenten, gericht op effectiever en efficiënter werken.

- Vanaf februari is er gestart met de adviesgesprekken. Nadat de inwoner een verzoek voor hulp heeft gedaan, volgt er binnen een week een adviesgesprek waarin de Wmo-klantmanager telefonisch contact heeft met de inwoner. Tijdens dit gesprek kijkt de inwoner samen met de Wmo-klantmanager op welke manier de inwoner het beste geholpen kan worden, zodat deze snel duidelijkheid krijgt en niet onnodig hoeft te wachten. In Ermelo wordt dit adviesgesprek gedaan door medewerkers van het Sociaal Team.
- In de aankomende maanden wordt de hernieuwde werkwijze verder geïmplementeerd, met start- en evaluatiegesprekken om de opdrachtgeversrol te versterken en het monitoren en bijsturen van maatregelen.
- Efficiëntere inrichting van voorzieningen: Er wordt ingezet op het efficiënter organiseren van maatwerkvoorzieningen en vrij toegankelijke voorzieningen, een voorbeeld is de start van het Groepenhuis, dat in januari 2025 van start gaat.
- De samenwerking met casemanagers dementie is geïntensiveerd, met meer gebruik van elkaars expertise. Evaluatie hierover vindt plaats in oktober 2025

In het tweede deel van het jaar zal er verder ingezet worden op de volgende zaken:

- Naar aanleiding van het kostprijsonderzoek Hulp bij het Huishouden worden passende maatregelen voorgesteld, die in lijn liggen met de reeds ingezette koers.
- We starten de voorbereidingen voor aanbestedingstrajecten voor hulpmiddelen en trapliften. De uitgangspunten van de Nota Sociaal Domein staan hierbij centraal, inclusief de beweging van individueel naar collectief aanbod.
- De evaluatie van de casusregie vindt plaats in juli 2025, waarbij de geleerde lessen worden meegenomen voor verdere verbeteringen en borging in reguliere werkprocessen.

Jaarlijks wordt een cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd. De cliënten zijn positief over de dienstverlening en toegangsprocedure. Deze worden met een 8 gewaardeerd.

Inwoners wonen naar tevredenheid zelfstandig thuis

We streven er naar om bewoners met een specifieke woonbehoefte optimaal te faciliteren, zodat zij in staat zijn zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven te houden. Het wonen in een passende woning is een gedeelde verantwoordelijkheid van de bewoner, de gemeente, Meerinzicht en de woningcorporaties. Samenwerkingsafspraken leggen we vast in een convenant Wmo.

Hernieuwde samenwerkingsafspraken hebben we vastgelegd in een convenant Wmo wat begin 2025 is ingegaan.

Naast het convenant zijn er ook uitvoeringsregels vastgesteld voor de medewerkers, om de afspraken eenduidig en praktisch toe te passen in de dagelijkse uitvoering. De samenwerking richt zich onder andere op procedures bij woningaanpassingen, het toewijzen van aangepaste huurwoningen en het vergoeden van de bijbehorende kosten. De partijen werken in 2025 actief samen op basis van deze afspraken. De evaluatie van het convenant en de uitvoeringsafspraken staan gepland voor het vierde kwartaal van 2025.

Wat willen we bereiken?

Sturing en bekostiging

We dragen met de uitvoering binnen Meerinzicht bij aan het bereiken van de doelen en resultaten in de nota Sociaal domein EHZ en aan een sluitende meerjarenbegroting voor het sociaal domein. We werken met de A3-jaarplan methodiek aan een procesmatige en planmatige invoering van vernieuwingen en/of verbeteringen met als doel dat deze een structurele plaats krijgen in het beroepsmatig handelen en het functioneren van de organisatie.

Wat gaan we hiervoor doen?

De informatievoorziening sluit aan op de informatiebehoefte van de brongemeenten

- De rapportages van de zorgkosten Sociaal domein vanuit Meerinzicht zijn afgestemd op de sturings- en informatiebehoefte van de gemeente (verantwoorden, monitoren en sturen).
- We leveren twee keer per jaar de monitor sociaal domein op, waardoor we inzicht bieden in de voortgang in het sociaal domein op basis van de opgaven en bijbehorende strategische- en beleidsdoelen uit de Nota Sociaal Domein.
- De uitkomsten van de doorlopende cliëntervaringsonderzoeken leiden tot leren en verbeteren in beleid en uitvoeringspraktijk.

De rapportages over de zorgkosten in het Sociaal Domein zijn afgestemd op de sturings- en informatiebehoefte van de gemeenten (verantwoorden, monitoren, sturen). Twee keer per jaar leveren we de Monitor Sociaal Domein op, waarmee we inzicht geven in de voortgang op basis van de opgaven en strategische doelen uit de Nota Sociaal Domein. De herijkte rapportage zorgkosten sluit hierbij aan en is opgebouwd langs de leidende principes en opgaven.

De uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken dragen bij aan leren en verbeteren in beleid en uitvoering. Vanaf medio 2025 krijgen deze onderzoeken een continu karakter met een live dashboard, waardoor we sneller kunnen bijsturen op basis van actuele inwonervaringen.

Doorontwikkelen datagedreven werken

- Meerinzicht ziet kansen om meer datagedreven beleid te ontwikkelen. Met het dashboard Jeugd (van Stipter) is er al veel data inzichtelijk. Door de data te analyseren en te interpreteren en door samen te werken met financiën, backoffice en onderzoekers binnen Meerinzicht ontstaat er meer inzicht in mogelijke oorzaken en verklaringen over bijvoorbeeld toenemende hulpvragen. Dit biedt input om enerzijds meer te sturen op de toegang en anderzijds met de lokale beleidsadviseurs op bijvoorbeeld wijkniveau, onderwijsinstellingen etc. beleidskeuzes/interventies te ontwikkelen.

- Contractmanagement/contractbeheer, beleidsadviseurs en teamleiders maken op basis van data uitgebreide analyses die inzicht geven in de inzet en prestaties van zorgaanbieders, met focus op de doelstellingen van de visie op het sociaal domein. Deze analyses vormen de basis voor de gesprekken met de zorgaanbieders, waarin zij worden gestimuleerd om te werken in lijn met de beoogde beweging. De input en output van deze gesprekken worden geïntegreerd in de ontwikkeling van eventuele nieuwe inkoopstrategieën.

Met het dashboard Jeugd (Stipter) is al veel informatie over hulpvragen, inzet en kosten inzichtelijk. Door samenwerking tussen financiën, backoffice, onderzoekers en beleidsadviseurs wordt deze data verder geanalyseerd en geïnterpreteerd. Dit leidt tot beter inzicht in mogelijke verklaringen voor trends, zoals de toename van hulpvragen. Deze inzichten ondersteunen zowel de sturing op toegang als de ontwikkeling van beleidsinterventies, bijvoorbeeld op wijkniveau of in samenwerking met onderwijsinstellingen.

Contractmanagement, beleidsadviseurs en teamleiders gebruiken de data om verdiepende analyses te maken van de inzet en prestaties van zorgaanbieders, in relatie tot de doelen uit de regionale visie op het sociaal domein. Deze analyses vormen de basis voor de contractgesprekken met aanbieders, waarbij gestuurd wordt op beweging in de gewenste richting. De input en uitkomsten van deze gesprekken voeden vervolgens de (door)ontwikkeling van de inkoopstrategie.

Werkzaamheden in dit kader:

- Verzamelen, controleren en analyseren van gegevens over jeugdzorgkosten;
- Opstellen van periodieke rapportages en signaleringsanalyses;
- Coördineren van de duiding en beleidsmatige vertaling van analyses;
- Ondersteunen van gemeenten bij vragen en verzoeken over jeugdzorgdata.

Op te leveren producten:

- Een dynamische en een periodieke factsheet met de belangrijkste trends en ontwikkelingen;
- Een gedetailleerde achtergrondrapportage met gegevens op cliëntniveau;
- Maatwerkanalyses bij opvallende trends die niet direct te verklaren zijn via de reguliere factsheet.

Inbedding projectmatig werken en optimalisatie van (aanvraag)processen

- We werken continu aan procesoptimalisaties van de (aanvraag) processen en kijken daar vanuit klant en organisatie perspectief naar. Het doel is makkelijk, juist en snel vanuit de klant en efficiënt vanuit de organisatie. Hierbij is aandacht voor innovatie en robotisering.
- Met de inzet van het projectbureau blijven we het projectmatig werken verder doorontwikkelen binnen domein sociaal.

Procesoptimalisatie krijgt verder invulling

Wmo-proces optimalisatie door invoeren van telefonische intake voor nieuwe klanten

Het proces rondom de Wmo is verbeterd door het invoeren van een telefonische intake voor nieuwe klanten die een adviesgesprek wensen. Deze intake vindt op korte termijn plaats, zodat snel kan worden bepaald of de klant bij de Wmo aan het juiste adres is. Klanten die beter geholpen kunnen worden in het voorliggend veld of via andere wetgeving, worden daardoor sneller doorverwezen. Dit voorkomt

onnodige wachttijd. Hoewel het administratieve proces hierdoor organisatorisch complexer is geworden, wordt een deel van de extra belasting opgevangen door inzet van robotisering bij de registraties.

Bijzondere bijstand optimalisatie leidt tot kwaliteitsverbetering en druk op de uitvoering

Ook het proces rondom bijzondere bijstand is geoptimaliseerd. Beleidsaanpassingen zijn doorgevoerd met het oog op kwaliteitsverbetering. Dit leidt echter tot een intensievere afhandeling, wat de druk op de uitvoeringscapaciteit vergroot. Daarom is een evaluatie van de beleidskeuzes gewenst. Ook binnen dit proces is robotisering ingezet om het registratieve werk deels te verlichten.

Levensonderhoud aanvraag verder geoptimaliseerd

De optimalisatie van het proces levensonderhoud is in 2024 gestart en wordt nu gecontinueerd. Gezien de complexiteit van deze wetgeving is onderzocht of alternatieve systeemoplossingen voor de aanvraagprocedure beter geschikt zijn dan de huidige, zelfontworpen formulieren. Daarnaast is besloten dat nieuwe klanten voortaan op kantoor worden gesproken, om een zorgvuldige beoordeling te waarborgen. Hiervoor zijn veilige spreekkamers nodig; een plan hiervoor ligt inmiddels ter besluitvorming voor in Harderwijk.

Pilot automatische toekenning Individuele inkomenstoeslag en maatschappelijke bijdrage

De pilot 'ambtshalve toekenning van de Individuele Inkomenstoeslag' heeft in 2024 geleid tot circa 1.000 automatische toekenningen. In het pilotjaar is het proces verder aangescherpt. Voor inwoners is het prettig dat zij deze toeslag niet zelf hoeven aan te vragen. Een automatische toekenning is echter niet gegarandeerd: wanneer er nog een ander werkproces openstaat op naam van de klant, vervalt de automatische toekenning.

Vanwege het succes is in 2024 besloten om de pilot uit te breiden naar de Maatschappelijke Bijdrage Regeling (MBR). Voor 704 volwassen klanten is de MBR klaargezet voor automatische toekenning per januari 2025. Deze toekenningen zijn inmiddels uitgevoerd en uitbetaald. Voor kinderen blijft een handmatige aanvraag noodzakelijk; automatische toekenning bleek hiervoor te complex. In de eerste twee kwartalen van 2025 zijn er inmiddels 681 automatische toekenningen voor IIT gedaan.

Wet- en regelgeving wordt nageleefd

Bij alle optimalisaties is zorgvuldig rekening gehouden met aanpalende wet- en regelgeving, zoals de AVG, de Wet BRP, de Archiefwet en eisen rondom digitale toegankelijkheid

Voortgang op projecten in projectenmonitor (bijlage 3)

De voortgang op de projecten binnen sociaal domein is toegelicht in de projectenmonitor. Vanaf de Bestuursrapportage 2024 is, om de voortgang inzichtelijk te maken, de monitor opgenomen als bijlage. De monitor is opgenomen als bijlage (3) in deze bestuursrapportage.

Invulling geven aan ombuigingsvoorstellen op basis van besluitvorming door gemeenten.

- Als uitvoeringsorganisatie zijn wij ons bewust van de financiële opgaven waarvoor onze gemeenten staan. In de rapportage Inventarisatie ombuigingen hebben we mogelijkheden in beeld gebracht. Na besluitvorming geven we hier uitvoering aan.
- Meerinzicht geeft uitvoering aan de bouwstenen voor ombuigingen sociaal domein die door de gemeenten zijn vastgesteld. De acties vanuit Meerinzicht zijn verwerkt in de uitvoeringsmaatregelen.

In de 1e begrotingswijziging 2025 zijn, als onderdeel van de Bestuursrapportage 2025, de ombuigingsvoorstellen die door het bestuur van Meerinzicht zijn besloten verwerkt in de begroting van Meerinzicht. De bijdrage van de gemeente is hierop aangepast.

De geïnventariseerde voorstellen waar de deelnemende gemeenten nog een besluit over moeten nemen worden na besluitvorming verwerkt in de eerstvolgende Planning en Control documenten.

Nakomen contractafspraken en voorkomen misbruik en oneigenlijk gebruik

- Contractmanagement sociaal domein vergroot de sturing op uitvoering van zorg door in te zetten op samenwerking en partnerschap en controle op het nakomen van contractafspraken.
- Contractmanagement, contractbeheer, beleid en kwaliteit werken integraal samen in de monitoring van de contracten voor jeugdhulp. We signaleren trends in data en op basis van de gesprekken van aanbieders. We delen deze trendontwikkelingen met aanbieders, zodat wij hen stimuleren hun aanbod door te ontwikkelen, waardoor de hulp passend en betaalbaar blijft.
- Met professioneel toezicht en handhaving bereiken we dat alle inwoners, klanten, betrokkenen en gecontracteerde partijen erop kunnen vertrouwen dat misbruik en oneigenlijk gebruik van het verstrekken van voorzieningen wordt voorkomen.
- Meerinzicht heeft toezichthouders voor WMO en Jeugd, die onderzoeken of de geïndiceerde voorzieningen rechtmatig en doelmatig wordt ingezet. Hiertoe doen de toezichthouders periodiek een thematisch onderzoek. Bij bijzonderheden, zoals signalen over jeugdhulpaanbieders kan er uitgebreider onderzoek worden gedaan. Op het moment dat toezichthouders knelpunten signaleren in bestaand beleid dan brengen zij hierover een advies uit.

In de afgelopen periode hebben de teams contractmanagement Wmo en Jeugd conform de hiervoor geldende Dienstverleningsovereenkomsten in regio Noord Veluwe uitvoering gegeven aan diverse kerntaken binnen het sociaal domein.

Contractmanagement Wmo:

Accountgesprekken met aanbieders

Er zijn structurele gesprekken gevoerd met de gecontracteerde aanbieders. Tijdens deze gesprekken is onder meer stilgestaan bij de kwaliteit van de dienstverlening, samenwerking in de keten en signalen uit de uitvoering.

Monitoring declaratiegedrag, verzilveringsgraad, op en afschalen van zorg:

Er heeft actieve monitoring plaatsgevonden op het declaratiegedrag van aanbieders, de verzilveringsgraad van toegekende voorzieningen en het op- en afschalen van zorg. Op basis van deze gegevens zijn waar nodig verdiepende analyses uitgevoerd en vervolgesprekken gepland.

Deelname triageteam

Contractmanagement heeft deelgenomen aan het periodieke triageoverleg, waarin complexe casuïstiek en signalen uit de praktijk worden besproken met relevante partners binnen de organisatie.

Werktafel Digitale Ondersteuning

In samenwerking met aanbieders is een werktafel georganiseerd rondom het thema digitale ondersteuning. Deze sessie had als doel de gezamenlijke ontwikkeling van een nieuw product dat digitale zelfredzaamheid van cliënten bevordert. De input van aanbieders vormt een waardevolle basis voor de

verdere uitwerking. In de 2e helft van 2025 zal een werktafel huishoudelijke ondersteuning worden georganiseerd, gericht op samenwerking in de keten, personeelstekort versus de toenemende vraag.

Aanbesteding hulpmiddelen, trapliften, sociaal medisch advies

Contractmanagement werkt intensief samen met beleidsadviseurs aan de voorbereiding van de nieuwe aanbesteding voor Wmo-hulpmiddelen, trapliften en sociaal medisch advies. In het eerste halfjaar is de marktconsultatie hulpmiddelen georganiseerd, nu wordt er gewerkt aan het Programma van Eisen, zodat de aanbesteding gepubliceerd kan worden eind 2025.

Verlenging contracten huishoudelijke hulp, individuele begeleiding en logeeropvang en bijbehorend kostprijsonderzoek.

De eerste periode van 4 jaar zijn afgelopen, per 1 juni 2025 worden de contracten met de huidige zorgaanbieders verlengd, hiermee wordt de zorg gecontinueerd aan onze inwoners. Begin 2025 heeft er een kostprijsonderzoek plaatsgevonden, volgens afspraak uit de contracten. De uitkomst hiervan wordt meegenomen bij de verlenging van de contracten.

Contractmanagement Jeugd:

- Contractgesprekken met zorgaanbieders Jeugdhulp zijn conform de gemaakte afspraken in DVO verlopen. Contractmanagement bespreekt, samen met aanbieders, beleid en toegang jeugd, vanuit onder andere de data uit ons dashboard Jeugd, de reacties op de uitgevraagde KPI's en de verhalen uit de praktijk, wat goed gaat en waar verbeterpunten liggen. De opgehaalde informatie is ook input voor de monitoringsrapportage die de regionale werkgroep monitoring op dit moment oplevert.

De signalen die meer onderzoek of aandacht behoeven zijn meegenomen naar het triageteam waarin samen met de toezichthouders bepaald wordt welke acties we hierop nemen. Op dit moment lopen er een aantal onderzoeken naar zorgaanbieders Jeugd bij team toezicht.

- Start van de (nieuwe) producten vanuit de aanbestedingen essentiële functies en pleegzorg.
- Gestart met de lokale analyse en verdieping op de factsheets die door onderzoek, beleid, contractmanagement Meerinzicht in de EHZ gemeenten worden besproken en geduid. Twee keer per jaar worden er ook op regio niveau (EHZNEO) factsheets opgeleverd die vanuit Meerinzicht regionaal verder worden besproken.
- Het inhoudelijke onderzoek dekkend aanbod gaat naar de afrondende fase van waaruit de laatste bevindingen worden omgezet naar benodigde acties en vervolgplannen.
- Tot slot is de voorbereiding voor een brede partnerschap bijeenkomst met aanbieders in september in volle gang.

Vooruitkijkend op de tweede helft van 2025 verwachten we dat de gesprekken met aanbieders en andere werkzaamheden volgens planning door kunnen gaan. Daarnaast het afronden van de inhoudelijke evaluatie dekkend aanbod, het verder inwerken en overdragen aan de nieuwe collega's, de eerste regionale factsheet en de partnerschapsbijeenkomst.

Toezicht rechtmatigheid Wmo en Jeugd

Het team Toezicht Rechtmatigheid is verantwoordelijk voor taken binnen de Wmo (inclusief Beschermd Wonen) en de Jeugdwet. Binnen dit takenpakket zijn drie kerntaken te onderscheiden:

- Het screenen van zorgaanbieders die zorg willen leveren via de Wmo (middels een - persoonsgebonden budget)
- Het screenen van zorgaanbieders die zorg willen leveren via een maatwerk binnen de Jeugdwet.
- Het uitvoeren van rechtmatigheidsonderzoeken voor Wmo en Jeugdwet.

Screenen van zorgaanbieders die zorg willen leveren via de Wmo, middels een Pgb

In totaal zijn er 16 verzoeken tot screening ingediend, waarvan er op dit moment 4 nog in behandeling zijn. De overige 12 verzoeken hebben geleid tot de volgende uitkomsten:

- 5 keer is geadviseerd het traject voort te zetten tegen het huidige tarief;
- 1 keer is geadviseerd het tarief te verhogen, omdat de aanbieder voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen;
- 4 keer is geadviseerd het tarief te verlagen, omdat de aanbieder niet voldeed aan de gestelde eisen;
- 2 keer is geadviseerd het Pgb-traject te stoppen en over te zetten naar zorg in natura (ZIN).

Screenen van zorgaanbieders die zorg willen leveren via maatwerk binnen de jeugdwet

Er zijn zeven screenings uitgevoerd op maatwerk binnen de jeugdhulp. Dit heeft geleid tot de volgende uitkomsten:

- 3 toegekend;
- 2 nader onderzoek;
- 1 aanbieder heeft een beperking opgelegd gekregen met betrekking tot het declareren van specifieke producten.
- Bij 1 zorgaanbieder afspraak maken over financieringsvorm

Onderzoeken naar rechtmatigheid

Een onderzoek naar rechtmatigheid neemt gemiddeld één jaar in beslag, vanwege de noodzakelijke zorgvuldigheid en het juridische traject dat daarbij hoort. In het eerste kwartaal van 2025 zijn er drie onderzoeken naar rechtmatigheid in behandeling. Verder zijn drie meldingen onderzocht die niet hebben geleid tot formeel toezicht op rechtmatigheid.

Deze zijn adequaat afgehandeld via:

- Advisering ter verbetering van de primaire processen, met als doel het verkleinen van de kans op toekomstige onrechtmatigheden;
- Een overdracht aan het zorgkantoor, die de melding verder in behandeling gaat nemen.

Binnen domein Sociaal Meerinzicht bespreekt een multidisciplinair triageteam maandelijks signalen, trends en benodigde interventies, waarbij wordt afgestemd wie wat oppakt. Dit team beoordeelt de urgentie van elk signaal, bepaalt welke interventie passend is en wie verantwoordelijk is voor de uitvoering. Daarbij wordt ook stilgestaan bij de mogelijke gevolgen van de gekozen interventies voor alle betrokkenen: inwoners, cliënten, collega's, zorgaanbieders en bestuurders. Vaste deelnemers zijn de contractmanagers jeugd en Wmo, toezichthouders en contractbeheer. Optioneel sluit een kwaliteitsmedewerker, medewerker van veiligheid en/of beleid aan, afhankelijk van het signaal.

Welke partijen schakelen we daarvoor in?

Meerinzicht is de uitvoeringsorganisatie van de gemeente Ermelo, Harderwijk en Zeewolde. Bij een goede uitvoering van de aan ons opgedragen taken zien wij een ontwikkeling, waarbij een meer intensieve samenwerking met ketenpartners noodzakelijk is om doelen te bereiken. Voorbeeld hiervan is de samenwerking met Inclusief Groep ten aanzien van opgaven voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, waarbij in de driehoek cliënt-trajectconsulent-klantmanager wordt samengewerkt om een maximaal en duurzaam rendement uit de aangeboden leertrajecten te halen. Een tweede voorbeeld is

dat nauwe samenwerking met en versterking van het voorveld van belang is zodat inwoners gebruik kunnen maken van algemene collectieve voorzieningen en geen of minder maatwerkvoorzieningen ingezet hoeven te worden. Dit krijgt onder andere vorm in de lokale brede toegang en in de lokale uitvoeringsprogramma's sociaal domein.

Uiteraard is het belangrijk om met zorgaanbieders verder te bouwen op basis van de in 2022 afgesloten overeenkomsten jeugdhulp en Wmo. Met het verbeteren van de informatievoorziening (dashboards) en ontwikkeling van het bedrijfsbureau sociaal domein (o.a. financiële administratie, contractbeheer en contractmanagement) binnen de keten wordt hier invulling aan gegeven.

Wat mag het kosten?

Op basis van de vastgestelde CAO en genomen besluiten en opdrachten is de begroting geactualiseerd. De baten en lasten van het programma domein Sociaal zijn in onderstaande tabel weergegeven. De baten bestaan voor het overgrote deel uit de bijdragen van de EHZ-gemeenten.

Programma Domein Sociaal (bedragen x €1.000,-)	Rekening 2024	Begroting 2025 (inclusief wijzigingen)	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029
Lasten	20.200	20.705	18.934	18.828	18.425	18.425
Baten	-20.200	-20.705	-18.934	-18.828	-18.425	-18.425
Saldo	0	0	0	0	0	0

* Het saldo van lasten en baten is "0" doordat de begroting van Meerinzicht sluitend is door de bijdragen van de gemeenten.

