

Programmaverantwoording



Inleiding

In de jaarrekening 2025 van Meerinzicht leggen we verantwoording af over de besteding van de middelen over 2025. Het gaat daarbij om de bedrijfsvoeringskosten van de organisatie (o.a. personele lasten, I&A-kosten, facilitaire kosten en werkbudgetten). Daarbij gaat het om domein Bedrijfsvoering en om domein Sociaal. De zorgkosten sociaal domein vallen hier overigens buiten: daarover wordt verantwoording afgelegd via de gemeentelijke jaarrekeningen.

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.

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. In 2025 hebben wij hier verder uitvoering aan gegeven. Inmiddels liggen de ombuigingsvoorstellen bij de raden voor. Waar het bestuur van Meerinzicht zelf tot de ombuigingen kon beslissen, heeft het daartoe in het afgelopen jaar besloten. Die voorstellen worden verder verwerkt in de P&C-documenten van Meerinzicht.

Verder hebben wij aan de kpi's voor bedrijfsvoering gewerkt. Het gaat dan om de bedrijfsvoering binnen de twee domeinen (Bedrijfsvoering en Sociaal). Dit hebben we gedaan naar aanleiding van de rekenkameronderzoeken en het rapport van Berenschot. Hiermee krijgen uw raden meer sturingsinformatie. In 2026 zullen we die kpi's voor het eerst hanteren in de P&C-documenten 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 hebben we bereikt?

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 hebben we hiervoor gedaan?

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.

Ten opzichte van de BERAP zijn de hardwarekosten uitgevallen zoals verwacht. 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, maar dit komt enkel doordat extra lasten als gevolg van verSaaSing (overstappen op cloudsoftware) zijn uitgesteld. Als dit voordeel niet wordt meegerekend zou het tekort op de softwareonderhoudskosten 110k negatief zijn. De afdeling I&A blijft kritisch bij de aanschaf en vervanging van software, om zo stijgende onderhoudslasten te beperken.

Door lagere kapitaallasten en lagere softwarekosten is het mogelijk de nullijn voor prijsindexaties in 2025 grotendeels te dekken. In de meerjarenbegroting 2027–2030 is de totale begroting van I&A opnieuw beoordeeld, met aandacht voor te verwachten prijsindexaties en het toekomstige gebruik van negatieve stelposten. Ook worden de bij de inventarisatie ombuigingen ingediende denkrichtingen verder uitgewerkt mogelijk kan deze taakstelling hieruit gedekt kan worden.

Wat hebben we bereikt?

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 hebben we hiervoor gedaan?

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.

In de jaarlijkse IT-audit zijn door de accountant werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de opzet en het bestaan van de algemene ICT-beheersmaatregelen binnen de automatiseringsomgeving, waarbij uitsluitend die maatregelen getest zijn die het meest relevant zijn in het kader van de jaarrekeningcontrole. De accountant heeft geconstateerd dat er in 2025 zichtbare stappen zijn gezet en er verschillende verbeteringen zijn doorgevoerd. Met name de functie autorisatiematrixen en de controle hierop zijn in 2025 goed verbeterd. Voor 2026 wordt afgewogen welke openstaande bevindingen niet of ten dele worden overgenomen. Dit betreft met name onderwerpen die substantiële investeringen in mensen en middelen vragen of waarbij het risico aanvaardbaar wordt geacht en middels andere controles wordt gemitigeerd. Ook zijn er aanbevelingen die om technische redenen niet uitvoerbaar zijn.

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.

Pepperflow ondersteunt digitaal de beleids- en beheerscyclus en stelt efficiënt en gemakkelijk boekwerken op. Pepperflow is nog niet in de volle breedte op dat niveau wat we voor ogen hebben. We werken er in overleg met de brongemeenten aan om het maken van begrotingen, rapportages en jaarrekeningen voor de gemeenten Ermelo, Harderwijk, Zeewolde en Meerinzicht in Pepperflow te optimaliseren.

De ambitie is om voor alle vier de organisaties te streven naar een geharmoniseerd en eenduidig proces, gebruik makend van dezelfde digitale ondersteuning.

Implementeren rechtmatigheidsverantwoording

Het bestuur neemt in de jaarrekening een rechtmatigheidsverantwoording op en legt daarmee verantwoording af over de naleving van regels die bepalend zijn voor het financiële handelen van Meerinzicht. Het gaat onder meer om aanbestedingsregels (voorwaardecriterium), het voorkomen van misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O criterium) en de vraag of uitgaven binnen de door het bestuur vastgestelde begrotingskaders zijn gebleven (begrotingscriterium). De wettelijke basis voor de rechtmatigheidsverantwoording is vastgelegd in de relevante regelgeving voor decentrale overheden. Daarmee beschikken accountants over een formele grondslag voor hun controlewerkzaamheden, waarbij het bestuur primair verantwoordelijk is voor de rechtmatigheidsverantwoording en de accountant daarop een getrouwheidsoordeel vormt.

Voor Meerinzicht is de toepassing van de rechtmatigheidsverantwoording uitgewerkt in een controleprotocol, waarin de reikwijdte, normen en verantwoordingsgrenzen zijn vastgelegd. Dit protocol

wordt, in lijn met landelijke ontwikkelingen en geldende regelgeving, periodiek herijkt en formeel vastgesteld. Binnen deze kaders vindt de uitvoering, monitoring en rapportage plaats.

I-visie Programma Domein Bedrijfsvoering

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.

Informatie en informatietechnologie is het fundament voor een nabije overheid.

ICT is niet langer een instrument op ons bureau, maar de onzichtbare infrastructuur die onze dienstverlening mogelijk maakt. In het afgelopen jaar hebben we verder gewerkt aan de transitie van onze organisatie. Dit doen we niet als trend, maar uit noodzaak: onze inwoners verwachten de snelheid en het gemak van de moderne digitale wereld.

De transformatie van 'werken met' naar 'werken in' ICT (ook wel digitale transformatie) stelt ons in staat om de efficiëntie van een modern technologiebedrijf te combineren met de publieke waarden van een gemeente. Door repetitieve taken te automatiseren, creëren we juist ruimte voor de menselijke maat. Een sterke informatiehuishouding is geen doel op zich, maar het middel om meer tijd vrij te maken voor persoonlijk contact, vakmanschap en de kwaliteit van onze dienstverlening aan de inwoner.

In 2025 zijn we gestart met 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 hierbij hanteren is:

De juiste informatie is voor inwoners, bestuurders, leidinggevenden 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.

Concrete activiteiten die het afgelopen jaar zijn uitgevoerd in dit kader:

1. Onderzoek naar de maatregelen die we moeten nemen om te gaan voldoen aan de toekomstige Cyberbeveiligingswet (*Gap-analyse NIS2*).
2. Onderzoek naar waar we staan met de Enterprisearchitectuur (de samenhang tussen werk en techniek), uitwerking van de ambitie van het werken met een Enterprise-architectuur en het opstellen van een roadmap (*onderzoek Werken met architectuur*)
3. Beleid voor tekstberichten (*appen met beleid, niet over beleid*).
4. Faciliteren van een project om te komen tot één gezamenlijk KEC voor de gemeenten Ermelo, Harderwijk, Zeewolde en Meerinzicht.
5. Benoemen kritische processen bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM), de kwetsbaarheden in deze processen analyseren en het treffen van maatregelen (*inrichten BCM*).
6. Uitvoeringsprocessen die leiden tot archiefachterstanden analyseren en verbeteren (*programma WAD, werken aan dossier*).
7. Implementatie kwaliteitssysteem voor informatiebeheer (*IBA Framework*)
8. Beleid m.b.t. het bewaren van email-berichten en toegang tot mailboxen van sleutelfunctionarissen.

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, leidinggevend 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.

De toelichting op dit onderdeel valt samen met de toelichting op het bovenstaand onderdeel 'I-visie Programma domein Bedrijfsvoering'. Voor verdere toelichting verwijzen we u graag naar bovenstaande toelichting op de I-visie.

Wat hebben we bereikt?

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 hebben we hiervoor gedaan?

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.

- In 2025 is een nieuw, toekomstbestendig werkplekconcept geïmplementeerd. Alle Zero clients zijn vervangen door Thin clients: daardoor zijn de kantoorwerkplekken, in technisch opzicht, de komende jaren weer stabiel ingericht.
- Eind 2025 is, in pilot vorm, 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 2025 is de overstap gemaakt van Windows 10 naar Windows 11 besturingssysteem ivm einde support. Dit project is goed verlopen met zeer beperkte verstoringen.
- In 2025 is de gehele backend-omgeving (daar waar al onze applicaties draaien) vervangen. Dit omvangrijke project bevatte de vervanging van zowel de fysieke hardware als de software. Dit project is september 2025 geheel geïmplementeerd.

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.

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.

In 2025 is dit onderwerp meegenomen in het interne tevredenheidsonderzoek. Uit dit onderzoek blijkt dat een evaluatie van de opzet van de digitale service organisatie niet nodig is. Echter is er wel behoefte aan verdere verduidelijking. Dit wordt in 2026 verder opgepakt.

Wat hebben we bereikt?

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 hebben we hiervoor gedaan?

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 2025 zijn de volgende mijlpalen te benoemen:

- Het Project Architectuur Document (PAD) voor herziening (gestart Q2-2025) van de Geo-architectuur is in samenspraak met I&A en leverancier in Q3 2025 afgerond.
- Het PAD heeft een vervolg gekregen in het Detail Ontwerp (DO) en een Plan van Aanpak (PvA) in Q3 en Q4 van 2025. Beide zijn in 2025 afgerond. In 2026 (Q1) zal de daadwerkelijke migratie plaats vinden
- Onderdeel van het traject zijn het maken van beschrijvingen van metadataschema's voor de basis-, 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.

Ontwikkeling van het archiefwaardig werken en het informatiebeheer

Het meerjarenprogramma "Werken aan Dossiers (WAD)" richt zich op de informatiehuishouding van EHZM. Dit doen we door het efficiënter inrichten van het dienstverleningsproces van de informatievoorziening voor EHZM, het op orde brengen van de digitale dossiervorming en het wegwerken van digitale archiefachterstanden.

In 2025 heeft EHZM de informatiehuishouding, via het programma "Werken aan Dossiers", verder geoptimaliseerd. Hierbij een overzicht van de belangrijkste resultaten.

- De dienstverlening van de informatievoorziening (DIV) is vertaald naar een procesarchitectuur en een heldere producten- en dienstencatalogus voor een uniforme en efficiënte werkwijze van de werkprocessen.
- Er is meer inzicht verkregen in de complexiteit van de inrichting van de informatiehuishouding. De achterstanden bij Belastingen en Burgerzaken zijn nagenoeg weggewerkt. Gezien de inhoudelijke complexiteit monitoren we de voortgang nauwgezet.
- Binnen het domein Sociaal is gestart met de vertaling van het inrichtingsdocument naar het op orde brengen van de dossiervorming en het inrichten van de selectie en vernietiging in de Suite.
- De Netwerkdirectie heeft haar commitment uitgesproken over de kaders en uitgangspunten.
- Door de inzet van business change management (DIV en I&A) is de verbinding met de organisatie vanuit het programma versterkt. Deze betrokkenheid leidt tot integrale en gedragen inrichtingsdocumenten, die als blauwdruk dienen voor een domeingerichte uitrol van de vernieuwde informatiehuishouding.

Door vast te houden aan de gezamenlijke koers werkt EHZM toe naar een toekomstbestendige informatiehuishouding waar zowel de organisatie als de inwoner van profiteert.

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. Midden 2025 was de formatie van de ISO en de TISO daadwerkelijk ingevuld.

In 2025 is een in het kader van de NIS2-richtlijn (danwel cyberbeveiligingswet Cbr) onderzocht wat er allemaal verder ingericht moet worden (roadmap). Eind 2025 is deze analyse opgeleverd waarover in 2026 verdere advisering wordt voorbereid.

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.

In 2025 zijn de volgende onderwerpen op de strategische HRM kalender 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. Bijna 70% van alle medewerkers (EHZM) heeft gebruikgemaakt van deze gezondheidscheck met als doel het vroegtijdig signaleren en voorkomen van gezondheidsproblemen. Na afloop van het onderzoek hebben de EHZM organisaties een geanonimiseerde rapportage ontvangen. Dit heeft aanleiding gegeven tot een aantal interventies ter bevordering van gezondheid en vitaliteit. Voorbeelden hiervan zijn: de leerlijn Vitaliteit van het Leer!plein is aangepast, het lunchaanbod in Harderwijk en Ermelo zijn 'gezonder' gemaakt. Het 'broodje kroket' bij de bijeenkomsten in Zeewolde is verdwenen.

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 2026 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. Veel teams hebben al de workshop gevolgd en de medewerkers waren enthousiast over de werkvorm

Het project 'veilige werkomgeving en ongewenste omgangsvormen' is 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 is een leerlijn voor leidinggevendenden ontwikkeld en ook van start gegaan. Het bestaande aanbod van trainingen en (online)workshop geëvalueerd en zo nodig vernieuwd en uitgebreid.

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 heeft domein Bedrijfsvoering gekost?

Het programma domein Bedrijfsvoering heeft het boekjaar 2025 afgesloten met een voordelig resultaat van € 1.335.000.

Bij de Bestuursrapportage 2025 is een verwacht nadelig resultaat gepresenteerd van € 32.000. Een verdere toelichting op onderstaande tabel kunt u vinden in de jaarstukken onder het kopje [toelichting op het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening over het begrotingsjaar](#).

Programma Domein Bedrijfsvoering (bedragen x € 1.000,-)	Begroting 2025	Begrotings- wijziging 2025	Begroting 2025 na wijziging	Rekening 2025	Resultaat 2025
Lasten	33.105	2.718	35.823	34.228	1.595
Baten	-33.105	-2.718	-35.823	-36.189	366
Saldo		0	0	-1.961	1.961
Toevoegingen/onttrekking aan reserves					
Lasten	0	0	0	626	-626
Baten	0	0	0	0	0
Saldo		0	0	626	-626
Saldo incl. mutaties reserve	0	0	0	-1.335	1.335

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 het verstrekken van 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. Meerinzicht geeft hiermee uitvoering aan de nota Sociaal Domein (Samen doen wat nodig is) van de gemeenten Ermelo, Harderwijk en Zeewolde.

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 gemeenten 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	+	+	+	+	+	+	-	+
Doorstroompunt (voormalig RMC)	+	+	+	+	+	+	+	-
Beschermd Wonen/Maatschappelijke opvang	+	+	+	+	+	+	+	-
Wet inburgering	+	+	+	-	-	-	-	-
<i>W. inb. contractmanagement</i>	+	+	+	+	+	-	+	-

Wat hebben we bereikt?

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 hebben we hiervoor gedaan?

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.

In 2025 is in regionaal verband verder gebouwd aan een toekomstbestendige en doelmatige inzet van jeugdhulp. Centraal hierin staan het verbeteren van de voorspelbaarheid van uitgaven, het versterken van regie op kwaliteit en het borgen van een dekkend aanbod.

Een belangrijke ontwikkeling betreft de invoering van de Essentiële Functies (EF) per 1 januari 2025. Dit betreft de inkoop van hoogspecialistische jeugdhulp voor complexe casuïstiek, gezamenlijk door de zeven Gelderse jeugdhulpregio's. De EF richten zich op het in één keer goed organiseren van passende hulp, ook wanneer meerdere aanbieders betrokken zijn.

Het afgelopen jaar is een traject gestart om de problematiek rondom indicaties met terugwerkende kracht aan te pakken. Deze praktijk heeft geleid tot administratieve onvolkomenheden en een onbetrouwbaar beeld van zorggebruik. In de tweede helft van 2025 lag de focus op het daadwerkelijk terugdringen van deze werkwijze, om zo de kwaliteit van data en de betrouwbaarheid van prognoses te verbeteren.

Ook is er in de tweede helft van 2025 extra inzet van een kwaliteitsmedewerker geweest op het verminderen van het grote aantal maatwerkovereenkomsten. De werkafspraken is dat een maatwerkcontract altijd met de kwaliteitsmedewerker besproken moet worden. De kwaliteitsmedewerker geeft advies aan de gemeente, die vervolgens een besluit neemt. Ondanks de inzet van de kwaliteitsmedewerker is er nog geen dalende trend in het aantal maatwerkovereenkomsten te zien, maar de kosten beginnen wel af te nemen.

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. We zagen daarbij in 2025 een stijging van het aantal hulpvragen. De huisartsen wisten de toegang Jeugd in 2025 goed te vinden, en verwezen bij vragen rondom jeugdhulp vaker door het team. We zagen in 2025 ook een toename van complexe casussen die door de toegang jeugd zijn opgepakt. Dit komt deels door de snellere doorverwijzing van Veilig Thuis meldingen naar team Jeugd. In 2025 hebben werken met de Verklarende Analyse bij de toegang geïmplementeerd. De Verklarende Analyse zoomt in op achtergronden en mogelijke oorzaken van het ontstaan van de hulpvraag. Hierdoor kunnen we sneller en/of gericht de juiste ondersteuning inzetten. En we houden beter zicht op zowel inhoud als kwaliteit van de in te zetten producten en diensten, zodat deze aansluiten op de vraag en kosten beheersbaar blijven. Lokaal werken we mee aan de ontwikkeling naar de Brede toegang, waar inwoners met hun zorgvragen vanaf 2027 terecht kunnen, en waarbij op de achtergrond integraal en ontschot wordt samengewerkt tussen én binnen organisaties. In dit kader is in 2025 o.a. de pilot 18- 18+ opgezet."

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.

In 2025 is verder ingezet op de uitgangspunten van normaliseren, afschalen waar mogelijk en aanbieden van voorliggend aanbod. Ons uitgangspunt blijft de beweging naar voren: normaliseren en ruimte geven aan de krachten van jeugdigen en hun eigen omgeving. Wanneer nodig met (preventieve) ondersteuning vanuit het voorveld. Dit wordt meegenomen in kwartaalgesprekken met zorgaanbieders door beleid en contractmanagement, en op verschillende tafels in de regio besproken. Elke zes weken wordt er een factsheet opgeleverd vanuit Data. Deze wordt in een duidingssessie besproken in een interdisciplinair overleg. Door elke zes weken gezamenlijk te kijken naar de data en uitgaven ontstaat er meer inzicht, en daardoor grip en rust rondom de zorgkosten jeugd. Dit inzicht draagt ook bij aan de beweging van normaliseren, lichte ondersteuning te bieden waar het kan, en zwaarder wanneer echt nodig.

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) is in 2025 ingezet op het voorkomen van ongeoorloofd verzuim en 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 alsnog te kunnen kwalificeren. Zo hebben we in 2025 extra aandacht gehad voor het onder de aandacht brengen van Praktijkleren waarbij een MBO verklaring kan worden gehaald. Deze verklaring wordt behaald op de werkvloer, zonder dat er lessen nodig zijn, 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.

We werken in onze regio zoveel mogelijk met het paspoort voor succes als overgangsdokument van de jongere zelf. De jongere maakt deze op school (bij LOB) en neemt deze (digitaal) mee naar zijn overstap van school of naar de gemeente, zodat aan de hand hiervan het gesprek gevoerd kan worden waar zijn interesses en ontwikkelpunten liggen en of hij ondersteuning ergens bij nodig heeft. V(S)O en pro-scholen kunnen via Mijn Overstap al vroegtijdig contact met het doorstroompunt of gemeenten zoeken als er mogelijk doorlopende ondersteuning nodig is na uitstroom.

Diagnostische instrumenten, zoals De Educatiemeter en Zelfregie Wijzer zijn 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 problemen 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.

Ook in 2025 is verder ingezet op afstemming met onderwijs: wat kan onderwijs bieden, in het kader van passend onderwijs, om jongeren binnenboord te houden, aan te sluiten op het ontwikkelperspectief van jongeren en hun mogelijkheden. Klantmanagers hebben een training gevolgd om zo inzicht te vergaren welke mogelijkheden er zijn vanuit Passend Onderwijs, om van daaruit het goede en juiste gesprek met de onderwijspartners te kunnen voeren.

Daarnaast is ingezet op het verstevigen van de samenwerking met collega's van de toegangen Jeugd door elkaar eerder op te zoeken en te versterken. Er is onder andere met team toegang Jeugd een gezamenlijke training Passend Onderwijs gevolgd.

Wat hebben we bereikt?

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 hebben we hiervoor gedaan?

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.

Door het tekenen van het Charter Diversiteit hebben wij ons gecommitteerd aan het zijn van een werkplek waar iedereen zich thuis en gewaardeerd voelt, ongeacht wie je bent. Gezamenlijk werken we aan een inclusieve organisatie, ondersteund door een uitvoeringsplan met gerichte acties op het gebied van cultuur, houding en gedrag, en bedrijfsprocessen.

Concrete voorbeelden van deze inspanningen zijn het kritisch bekijken van onze werving- en selectieprocedures, het verbeteren van het welkomstproces voor nieuwe medewerkers, de doorontwikkeling van ons trainingsaanbod, het medewerkertevredenheidsonderzoek, themabijeenkomsten en de interne Time to Meet sessies voor medewerkers.

Binnen het domein Sociaal wordt er actief en zichtbaar gewerkt aan het onderwerp inclusie en diversiteit. Dit komt tot uiting in een reeks bijeenkomsten die collega's voor en met elkaar organiseren om een specifiek onderwerp centraal te stellen en hierbij stil te staan. Zo is er aandacht geweest voor de Iftar en de kerstviering als momenten van verbinding en wederzijds begrip. Daarnaast is er een sterke

samenwerking met het inclusienetwerk. Samen met dit netwerk wordt momenteel onderzoek gedaan naar de verdere invulling en versterking van inwonersparticipatie.

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.

In 2025 hebben we actief deelgenomen aan de ontwikkeling van de Brede Toegang, waarbij wij als uitvoeringsorganisatie onze expertise hebben ingebracht.

Deze actieve deelname heeft zich onder andere geuit in het inzetten van gerichte pilots. De pilot Dagbesteding Wmo is hiervan een sprekend voorbeeld, waarmee wij concreet hebben bijgedragen aan het versterken van de toegang en het realiseren van de beweging naar het voorveld, conform de uitgangspunten van de nota Sociaal Domein. Door deze inzet dragen we eraan bij dat hulp en ondersteuning lokaal beter vindbaar en toegankelijk zijn.

Parallel hieraan is de implementatie van efficiënte werkwijzen verder doorgezet. Dit omvat blijvende aandacht voor het kennisniveau van onze medewerkers en een uniforme hantering van werkprocessen.

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.

Meerinzicht heeft in 2024–2025 gewerkt aan het begrijpelijker maken van gemeentelijke teksten in het Sociaal Domein. Duidelijke taal helpt inwoners om informatie beter te begrijpen, zelf stappen te zetten en te weten waar zij terecht kunnen voor ondersteuning. Daarmee is begrijpelijke communicatie een belangrijke voorwaarde voor samenredzaamheid.

Samen met de afdeling Communicatie deed Meerinzicht mee aan een landelijke pilot *Gemeentelijke Monitor Begrijpelijke Teksten*. In deze pilot onderzochten we hoe inwoners gemeentelijke brieven en webteksten ervaren. Daarbij keken we niet alleen naar taalniveau, maar vooral naar begrip, toepasbaarheid en gevoel.

Inwoners lazen onder andere teksten over het aanvragen van bijstand en gaven aan wat zij begrepen, wat onduidelijk was en hoe de toon op hen overkwam. Uit het onderzoek bleek dat inwoners vaak wel weten wat ze moeten doen, maar niet altijd begrijpen waarom. Ook werd de toon van sommige teksten als afstandelijk of streng ervaren.

Deze inzichten helpen ons om teksten duidelijker, vriendelijker en menselijker te maken. Dat zorgt ervoor dat inwoners minder snel vastlopen, minder hulp hoeven te vragen en meer regie ervaren over hun eigen situatie. Tegelijkertijd leidt het tot minder vragen en herstelverzoeken, waardoor de dienstverlening efficiënter wordt.

Wat hebben we bereikt?

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 hebben we hiervoor gedaan?

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 dienstverleningsnorm 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. De ambtshalve toekenningen en de toegenomen bereikbaarheid van minimaregelingen zijn zichtbaar in de programma uitgaven voor bestaanszekerheid. De realisatie voor EHZ kwam uit op €4,29 miljoen, het oorspronkelijke budget was €4,10 miljoen. Dit is een mogelijke bevestiging dat we met onze proactieve werkwijze onderbenutting van minimaregelingen effectief hebben bestreden, hoewel dit onvermijdelijk heeft geleid tot een overschrijding van het budget.

Naast de inzet op maximale bereikbaarheid van regelingen, borgt Meerinzicht de rechtmatigheid van de uitvoering door een actieve controle op verstrekte gelden. In 2025 heeft dit geleid tot een totale terugstroom van ruim € 683.000,- aan publieke middelen voor EHZ (creditposten). Dit bedrag is opgebouwd uit terugvorderingen en verrekeningen op het gebied van de bijstand (€ 496.000,-) en de minimaregelingen (€ 187.000,-). Deze opbrengsten bevestigen dat de uitvoering namens de drie gemeenten ook financieel zorgvuldig wordt beheerd.

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, medio mei was het aantal 1463 uitkeringen. Deze trend lijkt zich in het laatste kwartaal van 2025 te hebben voortgezet. De realisatie op het programma Inkomen (€ 26,89 miljoen voor de regio) valt namelijk lager uit dan de prognose die na het derde kwartaal werd afgegeven (€ 26,99 miljoen).

De laatste jaren zijn veel statushouders ingestroomd en deze groep stroomt doorgaans niet binnen drie jaar uit richting werk. Onze focus op werk is ook terug te zien in de stijging van het aantal loonkostensubsidies; met een realisatie van € 2,55 miljoen voor de gehele regio zijn er meer inwoners met een arbeidsbeperking duurzaam aan het werk geholpen dan vooraf begroot (€ 2,50 miljoen). Uitstroom naar werk is voor statushouders vaak 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.

In 2024 is Meerinzicht gestart met de pilot voor de ambtshalve (automatische) toekenning van de Individuele Inkomenstoeslag (IIT). Vanwege het grote succes is dit in 2025 uitgebreid naar de Maatschappelijke Bijdrageregeling (MBR) voor volwassenen. Met deze werkwijze staan we naast de inwoner door bureaucratische drempels weg te nemen en ondersteuning laagdrempelig aan te bieden.

De ambtshalve werkwijze is juridisch robuust bevonden; er zijn geen signalen van onterechte toekenningen ontvangen, terwijl de expertise binnen de organisatie is toegenomen. Dit resulteerde in 2025 in een aanzienlijke verhoging van de bereikbaarheid van onze minimaregelingen; 856 automatische toekenningen van de IIT en 704 automatische toekenningen van de MBR. Door deze regelingen automatisch toe te kennen, bestrijden we onderbenutting en verlagen we de administratieve last voor zowel de inwoner als de organisatie.

De pilots zijn begin 2026 geëvalueerd en op basis van de positieve resultaten nu verlengd. Deze verlenging heeft voor beide regelingen een specifiek doel. Voor de IIT dient de verlenging als noodzakelijke overbrugging naar de nieuwe landelijke wetgeving in 2027, die ambtshalve toekenning wettelijk zal formaliseren. Voor de MBR biedt de verlenging de gelegenheid om de ambtshalve werkwijze in de loop van 2026 structureel te verankeren in de organisatie. De doelgroep voor deze automatische toekenning blijft gefocust op bijstandsgerechtigden die de regeling in het voorgaande jaar reeds hebben ontvangen, waarmee we continuïteit in de ondersteuning borgen.

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. 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. De pilot was succesvol en daarom is het traject opgenomen in het contract met de Inclusief Groep. Daarbij is een extra traject voor de kandidaten in de Z-route, die nog niet begeleid kunnen worden naar werk, opgenomen. Dit traject is alleen gericht op het voldoen aan de 800 verplichte participatie-uren uit de Wet inburgering 2021.

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 zes 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. De pilot wordt doorgezet in 2026.

In Zeewolde mogen kandidaten uit de Z-route meedoen met het beweeg traject van Bewegen Werkt, waar ook kandidaten uit de Participatiewet aan deelnemen. Dit traject is gericht op meedoen waarbij gekeken wordt naar uitstroom uit de bijstand, vrijwilligerswerk, toeleiding naar een re-integratie of leertraject, blijvende sportbeoefening, actieve leefstijl of maatschappelijk actief zijn.

Voor de gemeente Harderwijk kan nog tot april 2026 ingezet worden op het traject bij vluchtelingenwerk "coaching naar vrijwilligerswerk". Er wordt al hard gezocht naar een passende lokale organisatie die de Z-route kandidaten kan begeleiden in het verrichten van de verplichte participatie-uren. De activiteitenkalender met aanbod voor de inburgeraars in de Z-route, opgezet met de lokale

hulpverleningsorganisaties in Harderwijk, is overgegaan naar het platform "Harderwijkvoorelkaar".

Tot slot valt de financiële afwikkeling voor de opvang van ontheemden uit Oekraïne positief uit. Door een hoge mate van zelfredzaamheid en werkparticipatie viel de opbrengst van de eigen bijdragen hoger uit dan verwacht (€ 295.809,- aan baten tegenover € 184.000,- begroot).

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 taallessen 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, vacatures via interne accountmanager, scholing, maatwerk enz. Verder hebben er in 2025 voorbereidingen plaatsgevonden in het kader van de Wet van school naar duurzaam werk. De wet versterkt de begeleiding van kwetsbare jongeren (tot 27 jaar) van praktijkonderwijs, VSO, MBO naar een duurzame baan. Het Doorstroompunt en de klantmanagers jongeren gaan hierin nog nauwer samenwerken.

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, met UWV, gemeente Putten, Landstede en Inclusief Groep, 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. De locatie is een Werkcentrum loket in de bibliotheek in Harderwijk. In 2026 wordt een locatie gezocht in samenwerking met UWV, gemeente Putten en Inclusief groep. Mogelijk sluit het onderwijs daar later ook op aan.

Inzet accountmanager leidt tot duurzame plaatsing van kandidaten

Sinds vorig jaar april is de accountmanager inclusief ondernemen in domein sociaal Meerinzicht 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.

De functie wordt breed ingezet voor de regio; de accountmanager adviseert en inspireert inmiddels ook werkgevers in Ermelo om aan de slag te gaan met inclusief ondernemerschap. Hierbij wordt nauw samengewerkt met de bedrijfsfunctionaris om een centraal aanspreekpunt voor ondernemers te borgen.

Om de matching van inwoners met een uitkering op dit groeiende netwerk te versnellen, is gestart met de implementatie van arbeidsmakelaars. Waar de accountmanager het netwerk opbouwt, richten deze makelaars zich specifiek op de actieve bemiddeling, waardoor zowel inwoners als ondernemers nog beter bediend worden. Deze krachten worden verder verenigd binnen het sub-regionaal werkcentrum, dat fungeert als één loket voor inwoners en partners op het gebied van arbeidsmarktvraagstukken.

[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. In 2026 wordt een activiteitenboek gemaakt om de bestaande activiteiten en in te zetten trajecten inzichtelijk te maken.

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 is onderzocht of de beweegtrajecten voor inwoners van Ermelo en Harderwijk een vervolg konden krijgen. Dankzij de toekenning van het Europees Sociaal Fonds (ESF SI) is er budget beschikbaar om deze trajecten in 2026 voort te zetten. Deze middelen worden tevens ingezet voor de klantmanagers Sociale Inclusie. Voor de gemeente Zeewolde is begin 2026 een beweegtraject gestart.

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 hebben we bereikt?

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 hebben we hiervoor gedaan?

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

We richten ondersteuning aan inwoners doelmatig en effectief in.

- Woonzorgvisie en regiobeleidsplan Maatschappelijke Zorg voorzien van input

Wij hebben actief bijgedragen aan de woonzorgvisies van de gemeenten en aan het regiobeleidsplan Maatschappelijke Zorg. Hiermee is de samenhang tussen wonen, zorg en ondersteuning versterkt en is bijgedragen aan toekomstbestendige en doelmatige woonoplossingen.

- Convenant Woningaanpassingen met Omnia Wonen en Uwoon

Vanaf 1 januari 2025 is het convenant Woningaanpassingen met Omnia Wonen en Uwoon gestart. Hierin zijn afspraken vastgelegd om het bestaande aanbod van aangepaste woningen beschikbaar te houden voor inwoners die hiervan afhankelijk zijn, onder andere door woningen tijdelijk vast te houden voor herinzet. Dit draagt bij aan een efficiënte inzet van middelen en het voorkomen van onnodige investeringen in nieuwe woningaanpassingen.

Voor de gemeente Zeewolde zijn in 2025 voorbereidingen getroffen om vanaf 2026 te werken met uitvoeringsafspraken, waarmee verdere verduidelijking en beheersing van uitvoering en kosten wordt gerealiseerd.

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.

- Evaluatie casusregie

In juli 2025 is de casusregie geëvalueerd. De uitkomsten zijn benut om de samenwerking tussen betrokken partners te versterken en de regierol structureel te borgen binnen de reguliere werkprocessen van de Wmo. Dit draagt bij aan efficiëntere afstemming en voorkomt vertraging en doublures in de ondersteuning. Gemeente Ermelo neemt de casusregie zelf op zich en zal daardoor minder een beroep doen op de Wmo. Gemeente Harderwijk en Zeewolde blijven de inzet via de Wmo gebruiken, in afwachting van meer duidelijkheid over de invulling van de toegang en de rol van casusregie daarin.

- Knelpunten rondom woningaanpassingen in beeld gebracht
Wij hebben gesignaleerd dat woningaanpassingen steeds vaker onder druk staan door gewijzigde wet- en regelgeving, waaronder het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) en door fysieke beperkingen van bestaande woningen. Knelpunten, zoals het ontbreken van stallingsruimte voor scootmobielen, zijn in kaart gebracht en vormen input voor structurele oplossingsrichtingen in samenwerking met woningcorporaties en woningeigenaren.

Daarnaast zijn voorbereidingen getroffen om uitvoeringsafspraken vast te leggen met Woonpalet en De Alliantie in Zeewolde. De bestaande uitvoeringsafspraken met Uwoon en Omnia zijn geëvalueerd. Deze afspraken dragen bij aan een meer voorspelbare uitvoering, betere kostenbeheersing en een doelmatige inzet van middelen bij woningaanpassingen

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.

Implementatie werkwijze effectief en efficiënt

In 2025 is de nieuwe werkwijze verder geïmplementeerd, met start- en evaluatiegesprekken die bijdragen aan een versterkte opdrachtgeversrol en beter monitoren en bijsturen van ondersteuning. Waar passend is ingezet op langere indicatieperioden, wat leidt tot minder administratieve lasten en meer stabiliteit voor inwoners.

Intake Wmo

De werkwijze “effectieve en efficiënte werkwijze Wmo” is voortgezet. Dit heeft ertoe geleid dat circa 20% van de hulpvragen zonder formele Wmo melding kon worden afgehandeld, door inzet van voorliggende of vrij toegankelijke ondersteuning. Hoewel het sociaal team Ermelo als pilot meedraaide met de intakes, is besloten deze weer volledig bij de klantmanagers te beleggen. De uitkomsten van de pilot wezen uit dat specifieke kennis vereist is voor de afweging of de hulpvraag door de Wmo kan worden opgepakt.

Meer signaalgericht en rechtmatig werken:

Door automatische signaleringen van het Inlichtingenbureau zijn inwoners die overgaan naar de Wlz sneller opgevolgd. Hierdoor zijn onnodige Wmo-voorzieningen beëindigd of aangepast, wat bijdraagt aan rechtmatige en doelmatige inzet van middelen.

Overdracht jongvolwassenen en kwaliteitsverbetering

In 2025 vonden overlegtafels 18-/18+ met het CJG plaats om de overdracht van jongeren naar de volwassenenzorg te verbeteren en de continuïteit van ondersteuning te waarborgen. Daarnaast is binnen het Wmo-team een expertteam Begeleiding ingericht om de kwaliteit van begeleiding te verhogen en de uitvoering te professionaliseren.

Voorbereiding getroffen voor efficiëntere inkoop van hulpmiddelen

We zijn gestart met de voorbereiding van nieuwe aanbestedingen voor hulpmiddelen en trapliften. Daarbij verkennen we collectieve oplossingen om efficiëntere inkoop te realiseren en de beschikbaarheid van voorzieningen te borgen binnen de beschikbare middelen.

Gemeentelijke gehandicaptenkaart

Voor de gemeente Ermelo is een proces ingericht voor de aanvraag van een gemeentelijke gehandicaptenparkeerkaart. Dit als variant op de Europese gehandicaptenparkeerkaart. Dit naar aanleiding van een motie in de gemeente Ermelo. Na 2 jaar wordt geëvalueerd of deze kaart meer levert voor de klant.

[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.

- Evaluatie casusregie

In juli 2025 is de casusregie geëvalueerd. De uitkomsten zijn benut om de samenwerking tussen betrokken partners te versterken en de regierol structureel te borgen binnen de reguliere werkprocessen van de Wmo. Dit draagt bij aan efficiëntere afstemming en voorkomt vertraging en doublures in de ondersteuning. Gemeente Ermelo neemt de casusregie zelf op zich en zal daardoor minder een beroep doen op de Wmo. Gemeente Harderwijk en Zeewolde blijven de inzet via de Wmo gebruiken, in afwachting van meer duidelijkheid over de invulling van de toegang en de rol van casusregie daarin.

- Knelpunten rondom woningaanpassingen in beeld gebracht
Wij hebben gesignaleerd dat woningaanpassingen steeds vaker onder druk staan door gewijzigde wet- en regelgeving, waaronder het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) en door fysieke beperkingen van bestaande woningen. Knelpunten, zoals het ontbreken van stallingsruimte voor scootmobielen, zijn in kaart gebracht en vormen input voor structurele oplossingsrichtingen in samenwerking met woningcorporaties en woningeigenaren.

Daarnaast zijn voorbereidingen getroffen om uitvoeringsafspraken vast te leggen met Woonpalet en De Alliantie in Zeewolde. De bestaande uitvoeringsafspraken met Uwoon en Omnia zijn geëvalueerd. Deze afspraken dragen bij aan een meer voorspelbare uitvoering, betere kostenbeheersing en een doelmatige inzet van middelen bij woningaanpassingen

Wat hebben we bereikt?

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 hebben we hiervoor gedaan?

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 2026 krijgen deze onderzoeken een continu karakter met een live dashboard, waardoor we sneller kunnen bijsturen op basis van actuele inwonerervaringen.

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.

Datakwaliteit

Het op orde houden van de datakwaliteit vraagt continue inspanning. In de vorm van projecten vinden controles en verbeteringen plaats. Afgelopen jaar is er nadrukkelijk aandacht geweest voor jeugdproducten en basisregistratie personen. Denk dan aan zaken als ‘wordt er geboekt op de nieuwe productcodes of worden er nog oude codes gebruikt’, ‘wordt de koppeling met de basisregistratie personen op het juiste moment aan en uitgezet’. Dit om te voorkomen dat de post naar een verkeerd adres gaat of dat de koppeling nog op aan staat terwijl het werkproces al is afgehandeld.

Met het dashboard Jeugd (Stipter) is al veel informatie over hulpvragen, inzet en kosten inzichtelijk. Het dashboard biedt inzicht in hulpvragen, inzet en kosten, en maakt de prestaties van zorgaanbieders inzichtelijk 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 de beweging richting het voorveld. De uitkomsten van deze gesprekken voeden vervolgens de (door)ontwikkeling van de inkoopstrategie.

In het afgelopen jaar is een significante professionaliseringsslag gemaakt in de data-analyse. Zo wordt er elke zes weken een factsheet opgesteld met de belangrijkste datapunten. Door de intensieve samenwerking tussen onderzoek, contractmanagement en beleid worden deze inzichten gezamenlijk gedeeld en vertaald naar concrete sturingsinformatie. Daarnaast zijn verdiepende analyses uitgevoerd op specifieke thema's, waaronder kostenontwikkeling, inzetpatronen en instroom- en uitstroomdynamiek.

Dit heeft het afgelopen jaar geleid tot beter inzicht in trends en ontwikkelingen, waaronder de stijgende kosten. Deze inzichten ondersteunen zowel de sturing op toegang als de ontwikkeling van beleidsinterventies. Door het afgelopen jaar de indicaties met terugwerkende kracht periodiek inzichtelijk te maken en te sturen op een afname vanuit de toegang, hebben we een significante afname in de drie gemeentes kunnen realiseren.

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 als verdieping op 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. Dit blijkt nog niet het geval te zijn. Een volgende stap kan zijn de inzet van zelf zelfontworpen formulieren. Dit vraagt nog om fine tuning voordat deze stap genomen kan worden. 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.

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

Ambtshalve Regelingen - pilot Individuele inkomenstoelage en Maatschappelijke bijdrage regeling voor volwassenen

Pilot ambtshalve Individuele inkomenstoelage en Maatschappelijk bijdrageregeling. Er zijn ruim 1500 ambtshalve toekenningen geweest. Betreffende klanten hebben deze aanvraag niet zelf hoeven uitvoeren. Ieder jaar moet een klant wel alert zijn of ze in aanmerking komen voor de ambtshalve toekenning, het kan zijn dat de klant een jaar later wel zelf moet aanvragen vanwege de criteria die worden gehanteerd. Als iemand geen ambtshalve toekenning ontvangt betekent dit niet dat de klant geen recht heeft.

Collectieve zorgverzekering

De collectieve zorgverzekering is sinds het einde van 2025 door de klant direct aan te vragen via gezondverzekerd.nl. Dit betekent dat de klant na het lezen van de informatie direct kan aanvragen. De administratieve afhandeling wordt gedaan door Meerinzicht zonder dat de klant hier inspanning voor hoeft te verrichten. De beoordeling vindt achteraf plaats bij de hercontrole via BIDN (inlichtingenbureau). In 2026 wordt bekeken wat de resultaten zijn van deze aanpak. De bedragen die worden vergoed zijn ook aangepast. Van 15 euro voor alle pakketten, naar € 15,- voor Optimaal 1, € 20,- voor Optimaal 2 en € 30,- voor Optimaal 3. Dit stimuleert mogelijk mensen met een laag inkomen om wel goed verzekerd te zijn. Wanneer iemand op papier aanvraagt, wordt dit nog wel beoordeeld via de originele weg. Een klant moet dan wel alle benodigde gegevens aanleveren.

Robotisering en automatisering

De robotisering van registratie wordt stap voor stap uitgebreid. Voor meldingsformulieren van de Wmo worden de eerste stappen in het administratieve proces geautomatiseerd met robot Ravi. Er zijn daarna nog wel een aantal handmatige administratieve stappen nodig voordat de klantmanager kan gaan beoordelen, maar het is een mooie stap voorwaarts. Deze stap heeft voor een deel ruimte gegeven om het administratieve proces rondom de nieuwe werkwijze van de intake uit te kunnen voeren. Er is gestart om verleningsbesluiten jeugd te registreren met robot Ravi. De uitdaging daarbij is wel dat er veel handgeschreven besluiten binnenkomen. Deze kan de robot nog niet lezen. In 2026 wordt onderzocht of het een optie is om de robot 'slimmer' te maken dat het lezen daarvan wel mogelijk wordt. Begin 2026 is verder gegaan met wijzigingsformulieren voor de participatiewet.

Telefonie

Bij tweede lijn telefonie is goed zicht op de vragen die klanten stellen aan Meerinzicht. Deze kennis wordt continu gebruikt om informatie via andere kanalen zoals de website te verbeteren. Er zijn korte lijnen direct met de uitvoering, beleid en kwaliteit waardoor er aan snel bijgesteld kan worden indien nodig. Ook dit jaar zijn er ruim 17.000 telefonische contacten geweest met de tweede lijn telefonie. Daarnaast vangt tweede lijn telefonie ook alle rechtstreekse telefoontjes aan het domein sociaal op wanneer deze niet opgenomen kunnen worden door de medewerkers.

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 structureel 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.

Contractmanagement Wmo en Jeugd en toezicht rechtmatigheid

In 2025 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 en Huishoudelijke hulp

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 is een werktafel huishoudelijke ondersteuning georganiseerd, gericht op samenwerking in de keten, personeelstekort versus de toenemende vraag. Aan de hand van deze werktafel is onderzocht of een marktplaats een geschikte werkwijze is voor onze regio. Dit is niet rendabel gebleken. Besloten is om de huidige beschikbaarheidswijzer te verfijnen.

Aanbesteding hulpmiddelen, trapliften, sociaal medisch advies, Woonunits

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, het tweede halfjaar is er een tarief consultatie geweest, nu wordt er gewerkt aan het Programma van Eisen, zodat de aanbesteding gepubliceerd kan worden begin 2026.

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.

Toezicht kwaliteit GGD NOG

In 2025 zijn er door de GGD NOG 5 aanbieders bezocht in het kader van Toezicht Kwaliteit. Voor een aantal aanbieders heeft dit geleid tot aandachtspunten en in enkele onderzoeken tot een verbeterplan waar we gezamenlijk met de aanbieder optrekken om de kwaliteit van de zorg en dienstverlening op het gewenste niveau te krijgen.

Contractmanagement Jeugd:

Met alle zorgaanbieders jeugdhulp segment 1-5 zijn Q-gesprekken gevoerd. 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 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.

- In 2025 zijn (nieuwe) producten vanuit de aanbestedingen essentiële functies en pleegzorg gestart. Ook is er een nieuwe aanbieder toegetreden vanwege een niet-dekkend aanbod BSO/KDV+.
- Begin 2025 gestart met de lokale analyse en verdieping op de factsheets die door onderzoek, beleid, contractmanagement Meerinzicht in de EHZ gemeenten worden besproken en geduid. Minimaal één keer per jaar worden er ook op regio niveau (EHZNEO) vanuit Meerinzicht data gepresenteerd en besproken
- Het inhoudelijke onderzoek dekkend aanbod is afgerond. Op dit moment is de werkgroep bezig met de implementatie en communicatie van de uitkomsten.
- Er is een succesvolle brede partnerschapsbijeenkomst met het onderwerp 'normaliseren' georganiseerd en de voorbereidingen voor de volgende bijeenkomst in 2026 zijn reeds gestart.
- Vanuit contractmanagement is geïnvesteerd in het beter in beeld krijgen van onderaannemers door dit onderwerp in Q-gesprekken te agenderen en aandacht aan te besteden in nieuwsberichten. Sindsdien zijn meerdere onderaannemers aan- en afgemeld. In 2026 blijft dit onderwerp op de agenda van de Q gesprekken.
- In 2025 is er één aanbieder vanwege bedrijfseconomische redenen gestopt. Daarnaast hebben sommige aanbieders bedrijfsonderdelen of producten gestopt. CM is betrokken geweest bij de afhandeling en heeft met aanbieders afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat alle jeugdigen passende vervolgzorg kregen. Als voorbeeld, het Jeugd-FACT team is in oktober 2025 gestopt. Vanuit CM lopen gesprekken met gecontracteerde aanbieders of er een nieuw FACT team opgericht kan worden.
- In 2025 is geconstateerd dat de bovenregionale positie van de gemeente Zeewolde in één van de overeenkomsten onvoldoende was geborgd. De gemeente was opgenomen in een verdeelsleutel, terwijl dit niet passend was. Hiervoor zijn passende acties ondernomen.
- De huidige contracten lopen 31/12/2026 af. In 2025 heeft het bestuur een besluit genomen over het verlengen van de overeenkomsten. Ter voorbereiding op dit besluit heeft contractmanagement ongevraagd advies gegeven over deze verlenging waarin de knelpunten van de huidige contracten kenbaar zijn gemaakt. Het besluit om te verlengen wordt in 2026 opgepakt en gecommuniceerd richting aanbieders. Indien de aanbieder de overeenkomst niet wil verlengen kan dit tot een ander zorglandschap leiden. Indien nodig wordt een impactanalyse gemaakt.

Vooruitkijkend naar 2026 verwachten we dat de gesprekken met aanbieders en andere werkzaamheden volgens planning door kunnen gaan. Wel evalueren we de agenda en frequentie van de gesprekken per aanbieder en passen we deze in overleg aan indien nodig. Daarnaast staan de volgende partnerschapsbijeenkomsten dit jaar op de planning.

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 vier kerntaken te onderscheiden:

- Het beoordelen en verrijken van meldingen van rechtmatigheid.
- 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 maatwerkcontract binnen de Jeugdwet.
- Het uitvoeren van rechtmatigheidsonderzoeken voor Wmo en Jeugdwet.

In 2025 heeft dit geresulteerd in:

A. Beoordelen en verrijken van meldingen

In totaal zijn er 8 meldingen gedaan. Waarbij gekeken is of de melding binnen de wmo/jeugdwet valt, wat de aard van het signaal is, welke interventie passend is en wie verantwoordelijk is voor verdere opvolging.

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

Er zijn in totaal 39 verzoeken tot screening ingediend voor zorgaanbieders die zorg willen leveren via een Persoonsgebonden Budget (Pgb) in het kader van de Wmo.

- Herbeoordelingen (27):
 - Voortzetten huidig tarief: 19 keer.
 - Tarief verhogen: 1 keer (vanwege voldoen aan kwaliteitseisen).
 - Tarief verlagen: 5 keer (vanwege niet voldoen aan gestelde eisen).
 - Screening niet nodig: 2 keer (omdat uiteindelijk geen indicatie werd afgegeven).
 - Deze betroffen zorgaanbieders die al zorg verleenden bij een cliënt. De screening beoordeelde of de zorg en de aanbieder voldeden aan de gestelde eisen in de Wmo en verordening.
 - De adviezen aan de klantmanager waren:
- Nieuwe aanvragen (12):
 - Voor deze aanvragen is advies gegeven aan de klantmanagers over de geschiktheid van de zorgaanbieder en het passende tarief, op basis van de te verlenen zorg en de gestelde eisen.
 - In één geval is geadviseerd de zorgverlener af te wijzen.

C. Screenen van zorgaanbieders die zorg willen leveren via maatwerkcontract binnen de jeugdwet

De screening beoordeelde of de zorg en de aanbieder voldeden aan de gestelde eisen in de Jeugdwet en verordening. Er zijn 17 screenings uitgevoerd op maatwerkcontracten binnen de jeugdhulp, wat heeft geleid tot de volgende adviezen richting de kwaliteitsmedewerker:

- Zeven zorgaanbieders voldeden aan de gestelde criteria.

- Eén zorgaanbieder voldoet als er aan verbeterpunten wordt voldaan.
- Vier zorgaanbieders voldeden niet aan de gestelde eisen, waardoor hun inzet niet werd geadviseerd.
- Bij één casus betrof de hulp die ingezet zou worden niet binnen de Jeugdwet en is om die reden geadviseerd om niet akkoord te gaan.
- Verder onderzoek vanuit kwaliteit werd gewenst voor vier zorgaanbieders.

D. Onderzoeken naar rechtmatigheid

Onderzoeken naar rechtmatigheid vergen gemiddeld een jaar, gezien de noodzakelijke zorgvuldigheid en het bijbehorende juridische traject. In 2025 zijn 6 van deze onderzoeken gestart of in behandeling genomen. Eén onderzoek is afgerond waarbij vanuit toezicht is geadviseerd:

- Om in de toekomst vanuit Meerinzicht tijdens de inkoopprocedure en de aanbestedingsronde beter te controleren op de aanwezigheid van voldoende gekwalificeerd personeel bij zorgaanbieders.
- Verbetermaatregel bij een hoofdaanbieder
- Terugvorderen van gelden.

De overige onderzoeken zijn nog gaande.

Triageteam

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 heeft domein Sociaal gekost?

Het programma domein Sociaal heeft het boekjaar 2025 afgesloten met een nadelig resultaat van € 287.000.

Bij de Bestuursrapportage 2025 is een verwacht nadelig resultaat gepresenteerd van € 340.000. Een verdere toelichting op onderstaande tabel kunt u vinden in de jaarstukken onder het kopje [toelichting op het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening over het begrotingsjaar](#).

Programma Domein Sociaal (bedragen x € 1.000,-)	Begroting 2025	Begrotings- wijziging 2025	Begroting 2025 na wijziging	Rekening 2025	Resultaat 2025
Lasten	18.498	2.207	20.705	20.733	-28
Baten	-18.498	-2.207	-20.705	-20.446	-259
Saldo	0	0	0	287	-287