

# Programma domein Sociaal



## Algemeen programma domein Sociaal

### Inleiding 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. 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.

Inwoners van de EHZ gemeenten met een ondersteuningsbehoefte in het kader van de Jeugdwet (bedrijfsbureau ook voor andere gemeenten Noord-Veluwe), Participatiewet, Wmo en Wet Inburgering kunnen bij domein sociaal terecht. Zij kunnen rekenen op een bij hun situatie passende ondersteuning, door verwijzing naar algemene voorzieningen en inzet van maatwerkondersteuning, in aanvulling op de inzet van eigen kracht en mogelijke hulp uit de omgeving. Kwetsbare inwoners kunnen hierdoor meedoen aan de lokale samenleving.

Hiermee geven we uitvoering aan de visie en doelstellingen in de Nota Sociaal Domein EHZ "Samen doen wat nodig is"

#### *Kansrijk opgroeien*

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

#### *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.

#### *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.

#### *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.

#### *Sturing op beleid, financiën en uitvoeringspraktijk*

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 bereikt binnen Domein Sociaal

Onder Reguliere dienstverlening en taken, Regionale samenwerking tussen gemeenten en Meerzicht en specifieke opdrachten en Projecten domein sociaal volgen de in het oog springende ontwikkelingen in de bedrijfsvoering en uitvoering binnen het domein Sociaal van Meerinzicht. De verantwoording van de zorgkosten van de Wet maatschappelijke ondersteuning, Participatiewet, Wet inburgering en Jeugdhulp

van het sociaal domein komen hierin niet aan de orde. De zorgkosten sociaal domein worden apart verantwoord als onderdeel van de gemeentelijke P&C cyclus.

### Wat heeft domein Sociaal gekost?

Het programma domein Sociaal heeft het boekjaar 2024 afgesloten met een nadelig resultaat van € 323.000. Bij de Bestuursrapportage 2024 was een verwacht nadeel van € 291.000 aangekondigd. Een verdere toelichting op de onderstaande tabel kunt u vinden bij Toelichting op het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening Domein Sociaal.

\* Het saldo van baten en lasten geeft een resultaat van € 323.000. Het saldo wordt gedekt door bijdragen van de gemeenten.

| Programma Domein Sociaal (bedragen x € 1.000,-) | Begroting 2024 | Begrotings- wijziging 2024 | Begroting 2024 na wijziging | Rekening 2024 | Resultaat 2024* |
|-------------------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------------|---------------|-----------------|
| Lasten                                          | 16.915         | 2.617                      | 19.532                      | 20.200        | -668            |
| Baten                                           | -16.915        | -2.617                     | -19.532                     | -19.877       | 345             |
| <b>Saldo</b>                                    | <b>0</b>       | <b>0</b>                   | <b>0</b>                    | <b>323</b>    | <b>-323</b>     |

## Reguliere dienstverlening en taken

### Algemeen Reguliere dienstverlening en taken

Een groot deel van de bedrijfsvoeringsmiddelen domein Sociaal wordt gebruikt om de reguliere dienstverlening te financieren. Meerinzicht domein Sociaal voert diverse taken uit op basis van de gemeenschappelijke regeling Meerinzicht, de bijbehorende uitwerkingsovereenkomst en aanvullende dienstverleningsovereenkomsten.

Grofweg kan gesteld worden dat Meerinzicht een frontoffice heeft voor uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), de Participatiewet (Pw) en de Wet inburgering voor de drie gemeenten en voor Zeewolde ook een frontoffice jeugdhulp (de gemeente Ermelo en Harderwijk hebben de toegang tot jeugdhulp belegd bij stichting Centrum voor Jeugd en Gezin). De frontoffice helpt inwoners met hun ondersteuningsbehoefte in het kader van bovengenoemde wetten.

Daarnaast heeft Meerinzicht een backoffice sociaal domein voor de EHZ gemeenten (Jeugdwet, Wmo, Participatiewet en Wet inburgering). In de backoffice worden de taken en financiële en administratieve processen uitgevoerd, zoals contractmanagement, vastlegging van overeenkomsten met en betalingen aan zorgaanbieders. Ook worden cliëntgegevens vastgelegd en vindt via beveiligde verbinding berichtenuitwisseling plaats met aanbieders ten aanzien van bijvoorbeeld start- en stopberichten en facturatieprocessen. Voor wat betreft Jeugdhulp doen we dit ook voor Nunspeet, Elburg en Oldebroek.

Tevens worden taken voor meerdere gemeenten in de regio Noord-Veluwe uitgevoerd ten aanzien van leerplicht, jeugdstrafketen, doorstroompunt (voorheen RMC) 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).

### Goede dienstverlening aan inwoners staat voorop

Meerinzicht streeft naar kwalitatieve dienstverlening voor kwetsbare inwoners om hen te helpen deelnemen aan de samenleving. Dit gebeurt door verwijzing naar algemene voorzieningen en

maatwerkondersteuning. De 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.

Binnen domein sociaal werken we aan een procesmatige en planmatige invoering van vernieuwingen en verbeteringen met als doel dat deze een structurele plaats krijgen in het beroepsmatig handelen en het functioneren van de organisatie. De maatschappelijke opgaven en doelen in de nota Sociaal domein EHZ staan hierbij centraal. Werken aan kwaliteit in domein sociaal is een doorlopend proces waarbij je inventariseert wat goed gaat, wat beter kan, wat hiervoor nodig is en hoe verbetering ook stand houdt. Toepassing van de PDCA cyclus (Plan, Do, Check, Act) door de aanpak met het A3 jaarplan en projectmatig werken is essentieel. Aansluiten op de wensen en behoeften van de inwoners en bij de professional en diens praktijk is hierbij cruciaal voor een succesvolle implementatie. Dit vraagt een zorgvuldig proces en sturing door het management op doorvoeren van de verandering in de organisatie en borging in de werkprocessen. Dit vraagt tijd, waarbij de reguliere dienstverlening en taken ook doorgang vinden.

#### Administratieve lastenverlichting door pilot IIT

Met de pilot 'Ambtshalve toekenning individuele inkomenstoeslag (IIT)' kunnen we inwoners beter bedienen door het proces van aanvragen van de IIT eenvoudiger voor de inwoners te maken. Voorheen moesten inwoners elk jaar een aanvraag indienen om in aanmerking te komen voor de toeslag. Als inwoners vergeten om een aanvraag in te dienen, ontvangen zij geen toeslag. In de nieuwe situatie wordt de toeslag automatisch toegekend aan onze inwoners van wie de situatie ongewijzigd is. Inwoners met een uitkering worden met deze aanpassing ontlast in de jaren na de eerste aanvraag. Dit zorgt voor een administratieve lastenverlichting voor inwoners en een meer eenvoudige werkwijze voor medewerkers. In 2024 zijn er 935 klanten op deze wijze voorzien van de IIT.

In 2024 zijn ook alle voorbereidingen getroffen om de Maatschappelijke Bijdrage regeling in een zelfde vorm als de IIT ambtshalve te verstrekken aan volwassenen die dit al eerder hebben aangevraagd en daar nog steeds recht op hebben. Voor kinderen moet het nog wel individueel worden aangevraagd.

#### Centrale registratie draagt bij aan kwaliteit en efficiëntie

Het team Administratie en Telefonie krijgt een steeds nadrukkelijker rol in het centraal registreren van klanten, aanvragen, documenten en opgevraagde stukken. Dit draagt bij aan een eenduidige registratie en efficiëntie. Hiermee wordt ook de basis gelegd voor goede archivering en bewaking van privacy. Bij steeds meer werkprocessen verschuift deze registratietaak naar team Administratie en Telefonie (inclusief formatieve verschuivingen). Daar waar mogelijk wordt gebruikgemaakt van automatisering en robotisering. Dit vraagt om stevig functioneel beheer van alle betrokken systemen, omdat de systeemafhankelijkheid vergroot op onderdelen als registratie.

In 2024 zijn op dit vlak stappen gezet op het gebied van de Wmo en de Participatiewet.

#### Invoering Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein uitgesteld naar 2026

Bij het opstellen van de begroting 2024-2027 was het de verwachting dat de Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams) ingevoerd zou gaan worden. Het doel van de Wams is het wegnemen van de onduidelijkheid over de wettelijke grondslagen voor domeinoverstijgende gegevensverwerking in het sociaal domein. De Wams is in 2024 door de Tweede Kamer controversieel verklaard en het wetsvoorstel is aangehouden. Verwacht wordt dat de invoering in 2026 zal plaatsvinden.



## Afschaffing abonnementstarief Wmo uitgesteld naar 2026

De afschaffing van het abonnementstarief en invoering van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage Wmo stond gepland voor 1 januari 2026. Deze is met een jaar uitgesteld naar 1 januari 2027. Hoe de inkomensafhankelijke eigen bijdrage er precies uit komt te zien, wordt nog verder uitgewerkt. De landelijke ontwikkelingen worden nauw gevolgd door het beleidsteam Wmo. Wanneer er voldoende duidelijkheid is omtrent de uitwerking zal er een projectgroep opgericht worden om de invoering tijdig voor te bereiden. Belangrijke aspecten hierin zijn onder andere duidelijke communicatie naar de inwoners en het CAK.

## Inzet van Europese subsidies voor doelgroepen

Meerinzicht heeft sinds 1 november 2022 een lopende aanvraag voor ESF+. Hiermee halen we extra middelen binnen om de doelgroep, die richting werk kunnen worden begeleid, te ondersteunen. De laatste anderhalf jaar hebben we dit strak ingeregeld in de uitvoering. Bij de Europese subsidie komt een behoorlijke administratieve last kijken, die we goed onder controle hebben. Met betrekking tot de opbrengsten van ESF+ is door het college besloten dat de opbrengsten worden ingezet om een accountmanager aan te trekken om meer plaatsingen te realiseren en een betere aansluiting te vinden bij de lokale werkgevers. Het restant van de ESF+ middelen mag worden ingezet om doelstellingen die in de nota sociaal domein zijn verwoord te realiseren. Meerinzicht heeft daarom van de opbrengst die over is van de ESF+ subsidie extra klantmanagers aangetrokken voor de doelgroep statushouders, die al langer dan 5 jaar in Nederland zijn. Het gaat dan om de groep die niet naar werk begeleid kan worden. Zij zullen allen uitgebreid gesproken worden en dan wordt geïnventariseerd bij welke activiteiten zij baat zullen hebben om maatschappelijk te participeren.

Naast bovenstaande ESF+ is een ESF subsidie toegekend om Sociale Inclusie te bevorderen. Met deze ESF Sociale Inclusie zijn extra middelen binnen gehaald. Op deze manier werkt ESF+ als een vliegwiel om voor meerdere doelgroepen iets te doen en ook de volgende ESF subsidie, namelijk sociale inclusie mogelijk te maken

Met de ESF subsidie voor het project Sociale Inclusie worden inwoners met een uitkering in de categorie meedoen extra begeleid. Er is gekozen voor de doelgroep ex-statushouders. Onder deze doelgroep is eenzaamheid een veel voorkomend probleem. In het project worden deze cliënten vaker gesproken en gesteund bij het vinden van passende activiteiten in het maatschappelijk voorveld. Ook is een specifiek traject ingekocht bij GA. Cliënten gaan daar wekelijks naartoe en worden gestimuleerd om bijvoorbeeld fysiek of creatief bezig te zijn. Daarnaast is de ontmoeting met andere mensen voor deze doelgroep goed. Omdat er meer contact is met de klantmanagers die vanuit de ESF middelen hiervoor aangetrokken zijn, worden zij ook ondersteund bij andere vragen die zij hebben.

In 2019 heeft Meerinzicht een ESF subsidie toegekend gekregen van € 750.000 voor het project Statushouders. Deze subsidie is in 2023 definitief vastgesteld op € 34.000. Het doel om statushouders beter te zien en te helpen in de weg naar integratie en arbeid is behaald. Het ministerie vond dat de verantwoording niet voldeed aan de subsidieregeling. Omdat naar onze mening de controlesporen wél duidelijk zijn en de vaststelling onvoldoende gemotiveerd is, is Meerinzicht in beroep gegaan. Dit beroep diende in november 2024.

## Energietoeslag: ambtshalve toekenning aan inwoners

Op 3 oktober 2023 is het wetsvoorstel Energietoeslag 2023 aangenomen. Aansluitend hierop zijn lokale beleidsregels vastgesteld. Inwoners die eerder een energietoeslag hebben ontvangen zijn geïnformeerd

over hun recht op energietoeslag 2023. In 2023 is dit proces van ambtshalve toekenning voor Zeewolde afgerond en in januari 2024 is dit afgerond voor Ermelo en Harderwijk. Overige aanvragen konden ingediend worden tot en met 30 juni 2024. In het derde kwartaal is de energietoeslag afgerond

#### Verstrekken leefgeld aan en innen eigen bijdrage bij Ontheemden Oekraïne

Meerinzicht verstrekt sinds het uitbreken van de oorlog in de Oekraïne het leefgeld voor vluchtelingen die in de gemeentelijke of particuliere opvang verblijven. Aanvragen hiervoor worden afgehandeld, evenals mutaties. Op 1 juli 2024 is nieuwe regelgeving vanuit het Rijk ingegaan, waarbij een eigen bijdrage wordt ingevoerd voor Oekraïners die werken om bij te dragen in de kosten van gas, water en elektra. In de tweede helft van 2024 zijn werkafspraken gemaakt hoe we dit administratief gaan doen. Vanaf 1 januari 2025 worden de eigen bijdrages geïnd, waar het kan via een afgegeven automatische incasso. Er zijn processen ontworpen en ingericht, formulieren en beschikkingen gemaakt en de applicaties zijn technisch ingericht. De klanten zijn geïnformeerd. Hierbij zijn verschillende afdelingen van Meerinzicht en de locatiemanagers/projectleiders van de gemeenten betrokken. Dit heeft zowel tijdelijke personele inzet gevraagd en ook structureel kost dit tijd. Deze personele kosten hiervan vallen onder de normvergoeding.

#### Doorontwikkeling en nieuwe taken geven druk op de uitvoering

In de beginjaren van domein sociaal lag de nadruk op de samenvoeging, uitbreiding en het organiseren van de primaire processen. Nu richt de organisatie zich op kwaliteitsverbetering en procesoptimalisatie van de dienstverlening aan inwoners. Klanten, samenwerkingspartners en medewerkers ervaren dit als positief. We geven hiermee ook uitvoering aan de doelen en beoogde resultaten in de nota Sociaal domein.

In de praktijk en uit het medewerkersonderzoek blijkt dat de werkdruk hoog is. Naast de wettelijke taken werken medewerkers aan procesverbeteringen en nieuwe taken. De vraag of de huidige formatie voldoende is om de taken uit te voeren is daarom niet eenduidig te beantwoorden. In de eerste helft van 2024 is onderzoek gedaan naar de formatie van de frontoffice sociaal domein, waarbij de benodigde capaciteit in kaart wordt gebracht. De eindrapportage voorziet in een formatiemodel dat inzicht geeft in de benodigde tijd en formatie voor de caseload en verschillende werkprocessen. Duidelijk is dat versneld blijven inzetten op kwaliteitsverbetering, procesoptimalisatie en samenwerking met ketenpartners nodig is. De bevindingen en aanbevelingen zijn ook betrokken in het Project Ombuigingen.

#### Bestandsanalyse opgeleverd en pilot rechtmatigheidsonderzoeken gestart

##### 1. Bestandsanalyse:

In september hebben de klantmanagers hun klanten in ons systeem gecategoriseerd overeenkomstig de duiding in de Nota sociaal domein. Dat wil zeggen klanten zijn onderverdeeld in de categorie werk, meedoen en ondersteuning. Daarnaast is informatie die voorhanden was in vaste velden ingevoerd zodat we betere informatie uit ons systeem kunnen halen. Deze informatie helpt de klantmanager zelf bij de inzet van instrumenten, inzicht in hun bestand en het prioriteren. Voor beleid geeft het input voor beleidsontwikkeling en wat is er nodig om klanten te laten participeren. Aan het bestuur kan uitleg gegeven worden over hoe het klantenbestand is samengesteld.

##### 2. Pilot rechtmatigheidsonderzoeken

In 2024 zijn we gestart met een pilot om 65 rechtmatigheidsonderzoeken uit te voeren. De

doelgroep is random uit de lijst geselecteerd van klanten die al 2 jaar geen wijziging hebben in het uitkeringsdossier. Het doel van de pilot is

- \* situatie van de klant in beeld
- \* check op niet gebruik van mogelijke regelingen, zoals minimabeleid en toeslagen
- \* informatieverstrekking over rechten en plichten
- \* evt vragen die bij de klant leven rondom werk, meedoen of benodigde zorg beantwoorden en/of een goede doorverwijzing doen.

De pilot loopt nu nog voor Harderwijk en Ermelo. De dossiers van Zeewolde zijn afgerond. Het project is vertraagd. Het streven was alle dossiers voor 1 januari 2025 af te ronden. Dit is niet gelukt, het project is gedraaid zonder extra capaciteit en het reguliere werk heeft voorrang. De verwachting is dat we begin Q2 2025 alle dossiers hebben onderzocht. Dan wordt ook een evaluatie worden aangeboden aan de portefeuillehouders.

### Telefonische bereikbaarheid domein sociaal

Domein sociaal is tijdens de openingstijden van de gemeenten altijd telefonisch bereikbaar. Vragen die telefonisch binnenkomen zijn zeer divers. De diversiteit aan vragen en complexiteit lijkt de afgelopen jaren stapsgewijs toe te nemen. Het team wordt daarom continu getraind op kennis en kunde van de wet en vaardigheden. Afgelopen jaar zijn er bijna 14.500 telefoontjes binnengekomen via het hoofdnummer (via de KCC's). Daarnaast zijn er bijna 13.000 telefoontjes via de terugval doorgezet naar de telefonie. Terugval betekent dat iemand die rechtstreeks wordt gebeld op dat moment niet bereikbaar is, bijvoorbeeld omdat de medewerker in gesprek is met een klant. In algemene zin kan geconstateerd worden dat het totaal aantal telefoontjes daarmee wat is teruggelopen. Mogelijke oorzaken kunnen liggen in minder vragen door de beeindiging van de energietoeslag medio 2024, meer beantwoording van vragen door de KCC's van de gemeenten en betere vindbaarheid van informatie op de website.

### Bijzonderheden financiële administratie Wmo en Jeugd

Het landelijk berichtenverkeer is afgelopen jaar uitgebreid naar de Wmo voorzieningen. Het gebruik van dit deel van berichtenverkeer is geïmplementeerd en de werkwijze is hierop aangepast.

Afgelopen jaar zijn SPUK gelden aangevraagd voor Niet Beoogde Jeugdzorg Kosten 2022-2023. Voor de drie gemeenten Ermelo, Nunspeet en Zeewolde is in totaal 2 miljoen euro opgehaald.

Afgelopen jaar is beschermd wonen en maatschappelijke opvang ontvlochten uit Flevoland en ingericht in de administratieve omgeving Meerinzicht. De bovenregionale zorg (de veiligheids- en beschermingsketen) blijft voor Zeewolde wel georganiseerd vanuit Flevoland.

## Regionale samenwerking tussen gemeenten en Meerzicht en specifieke opdrachten

Regionale inzet contractbeheer Wmo via Meerinzicht middels DVO bekrachtigd

In de regio Noord Veluwe en Zeewolde wordt ook op het gebied van de Wmo met elkaar samengewerkt. Door het versterken van deze regionale samenwerking beogen we dat onze inwoners nog beter bediend worden en wij als gemeenten met elkaar samenwerken op het gebied van inkoop, kwaliteit en continuïteit van hulpmiddelen en zorg. Eind 2024 is de dienstverleningsovereenkomst (DVO) ondertekend. Vanuit de DVO is het onderdeel contractbeheer voor de regio bij Meerinzicht ondergebracht.

## Hervormingsagenda Jeugd: robuuste jeugdhulpregio

In de Hervormingsagenda staat (par. 2.6): “Het is van belang dat de regio’s waarbinnen de zorg regionaal wordt ingekocht en georganiseerd voldoende robuust zijn”. Om de toets uit te voeren of de regio Noord-Veluwe voldoende robuust is, is eind december 2023 en begin januari 2024 namens de regio Noord-Veluwe een scan uitgevoerd. De uitkomst is dat de regio Noord-Veluwe in februari 2024 als ‘robuuste jeugdhulpregio’ is aangemerkt. Meerinzicht levert hieraan een belangrijke bijdrage als uitvoeringsorganisatie Jeugd voor de regio, zoals beleid, contractmanagement- en beheer, inkoop en financiële administratie en verantwoording.

## Contractmanagement Jeugd: overeenkomsten Jeugdhulp verlengd

In de overeenkomsten met jeugdhulpaanbieders, afgesloten in april 2022, is afgesproken dat er per 1 januari 2025 een mogelijkheid is om met wederzijdse instemming de contracten jeugdhulp te verlengen met twee jaar. Voor de verlenging is een kostprijsonderzoek uitgevoerd om te bepalen of de tarieven voor jeugdhulp producten nog reëel zijn en een evaluatie gedaan naar het dekkend aanbod van de ingekochte jeugdhulp. Hierbij is het uitgangspunt om 110% van de behoefte in te kopen. Daarnaast is er (als onderdeel van de evaluatie dekkend aanbod) ook een kwalitatief onderzoek gedaan naar de mogelijkheid van door te voeren wijzigingen in proces- en inhoudelijke afspraken met betrekking tot het productenboek. De uitkomsten van het dekkend aanbod onderzoek inclusief het kwalitatieve onderzoek worden in de loop van 2025 gedeeld. Inmiddels is er met alle jeugdhulpaanbieders overeenstemming en zijn de addenda getekend.

## Team Jeugd Zeewolde: beheersing zorgkosten en inzet op kwaliteit

Vanaf 2024 werkt team Jeugd Zeewolde met de Verklarende Analyse om een completer beeld van de ondersteuningsvraag te krijgen. Dit helpt bij het beter aansluiten op de hulpvraag en het beheersen van de zorgkosten. Uit een eerste evaluatie blijkt dat het werken met de Verklarende Analyse een extra investering van zowel de klantmanager als de gedragsdeskundige vraagt. Met name bij de meer complexe casuïstiek brengt deze methodiek een toegevoegde waarde. Dit zit in het gegeven dat er een bredere uitvraag wordt gedaan en vanuit breder perspectief naar een vraag wordt gekeken. Een groot knelpunt zien we bij complexe scheidingen, dit vraagt extra investering op uitvraag aan beide ouders en afstemming.

Om een slag te slaan ten aanzien van zowel kwaliteit als beheersing van de zorgkosten (reduceren overschrijdingen daar waar dit mogelijk is) is medio 2024 een overzicht met overschrijdingen geanalyseerd. Hieruit komt naar voren dat we vanuit Team Toegang Zeewolde meer alert op inzet van producten kunnen zijn en toetsen of de juiste productcode wordt ingezet. Verder blijkt dat door het missen van bepaalde producten andere, soms duurdere, producten worden ingezet. Tot slot kunnen andere verwijzers (zoals huisartsen) zich ook meer bewust zijn van de zorgkosten bij de inzet van producten. Hierop zijn acties uitgezet richting andere verwijzers. Tevens zijn de bevindingen meegenomen in het onderzoek evaluatie dekkend aanbod.

Een belangrijk inzicht dat in de afgelopen periode is opgedaan (1,5 jaar) is dat het werken met een bureaudienst de kwaliteit en de dienstverlening ten goede komt. Zo wordt een betere bereikbaarheid geborgd, deskundigheid en routine voor eerste uitvraag/triage en meer focus bij de overige klantmanagers, die geen bureaudienst draaien. Gemeente Zeewolde heeft vanuit middelen voor de Brede Toegang budget beschikbaar gesteld om deze werkwijze de komende twee jaar continueren en verder door te ontwikkelen.



## Leerlingzaken: integrale aanpak jongeren

Team leerlingzaken participeert zowel actief in de regio als de arbeidsmarktregio. Speerpunt hierbij is het verbeteren van de aanpak van thuiszitters. Dit realiseert zij door in te zetten op goede en intensieve afstemming en samenwerking met ketenpartners, zoals de scholen, ouders, leerling en zorg. Ook wordt er nauwe samenwerking gezocht met de collega's van de andere beleidsterreinen zoals Wmo en Jeugd. Collega's intensiveren de zichtbaarheid en aanwezigheid op scholen en dat werpt zijn vruchten af. Casussen ten aanzien van dreigend verzuim worden laagdrempeliger en daarmee sneller onder de aandacht gebracht.

Vanuit Doorstroompunt wordt vooruitlopend op de nieuwe wet Van school naar duurzaam werk al ingezet op de verbreding van de doelgroep die hiermee gepaard gaat en wordt een eerste verkenning gedaan op wat deze groep (23-27 jaar) nodig heeft om duurzaam de weg naar de arbeidsmarkt te vinden.

## Inburgering: meer sturing aan de voorkant

Team Inburgering werkt aan het bijhouden van systemen en prognoses voor een beter zicht op aantallen en benodigde inzet. We willen dus meer kunnen sturen aan de voorkant als het gaat om het inzetten van de Inburgerings Routes. Aandachtspunt voor Q3 en Q4 is het bijhouden van registratie in de systemen, proactief uitvraag doen en tijdig bewegen op mogelijke instroom.

Er wordt gestreefd naar een evenredige verdeling van caseloads en gezonde werkdruk. Wij zien een stijgende lijn in het aantal inburgeraars, die aan het werk zijn. Dat zien wij als een positieve ontwikkeling, maar is tegelijk ook een uitdaging. Het taalonderwijs in het kader van bijvoorbeeld de B1 route is hier nog onvoldoende op voorbereid en biedt geen lessen in de avonden aan. Hierdoor komt óf het inburgeringstraject óf het werk van de statushouder onder druk te staan. De komende tijd willen we verder en forser inzetten op afstemming met de taalaanbieders om ook in de avonduren onderwijs te gaan verzorgen. Een bijkomend probleem is dat er een tekort aan NT2 docenten is en hierdoor van tijd tot tijd wachtlijsten ontstaan. Ook hierover zijn we in gesprek met aanbieders. Als de wachttijden te veel oplopen, wijken we uit naar alternatieve aanbieders zodat het traject van de inburgeraar zo min mogelijk vertraging oploopt.

## Sturing op capaciteit en deskundigheidsbevordering

Binnen domein sociaal wordt gewerkt aan meer zicht en grip op de caseload en een evenredige verdeling hiervan. Er wordt onder andere gebouwd aan een dashboard waarin de caseload, samenstelling van de caseload en doorlooptijden zichtbaar zijn. Hierdoor kan (nog) bewuster worden gestuurd op inzet van uren, middelen en diensten.

### *Deskundigheidsbevordering*

In 2024 zijn er in het sociaal domein trainingen aangeboden ten behoeve van verbreding van kennis over wet en regelgeving. Medewerkers hebben opleidingen gevolgd over de WMO wet, de Participatiewet, de Leerplichtwet, de inburgeringswet en de jeugdwet. Tevens zijn er cursussen gegeven ter ondersteuning van de uitvoering, denk hierbij aan gegevensverwerking en een training loonstroken lezen. Ook nemen medewerkers actief gebruik van het aanbod op het Leer|plein.

De vakteams binnen domein sociaal werken met aandachtsgebieden en expertise, zodat de kennis in het team wordt behouden en uitgebreid. Afgelopen periode heeft bijvoorbeeld het team Leerlingzaken, samen met de collega's van toegang Jeugd Zeewolde, een training gevolgd ten aanzien van kennis van de Jeugdwet, versus Onderwijs. Dit omdat deze domeinen in elkaar kunnen overlopen en/of omdat er discussie ontstaat onder welke van deze domeinen de ondersteuning thuis zorgt. Bij Team

Inburgering participeren collega's uit het team bijvoorbeeld in landelijke leercirkels, worden de actualiteiten gevolgd en wordt er regelmatig deelgenomen aan de inburgeringcafés.

## Projecten domein Sociaal

### Projectmatig werken: verantwoording projecten domein sociaal

Gedurende oktober 2023 is de pilot Projectmatig werken binnen domein sociaal gestart. Er zijn twee projectleiders vrijgemaakt, die werken aan professionalisering van het projectmatig werken én fungeren als projectleider. Tijdens het jaar is tevens een trainee toegevoegd aan de pilot. De pilot richt zich op het ontwikkelen van een uniforme werkwijze voor projectmatig werken binnen Domein Sociaal, het bieden van ontwikkelkansen bieden aan medewerkers en het projectmatig oppakken van opdrachten binnen Domein Sociaal. Deze pilot is eind 2024 succesvol afgerond. Projectmatig werken wordt de komende jaren verder uitgerold binnen domein sociaal. In de bijlage projecten Domein Sociaal is de monitor projecten domein Sociaal opgenomen. Hieronder wordt een aantal projecten uitgelicht.

### Project Basisregistratie personen: optimalisatie uniforme werkwijze

Binnen domein sociaal wordt gewerkt aan meerdere wetten, die niet allemaal dezelfde regels hebben als het gaat om de basisregistratie personen. Het project BRP is gestart met als doel hier heldere afspraken over te maken. Na afronding van dit project zijn de afspraken en werkwijzen centraal vastgesteld en ingevoerd en wordt maximaal gebruikgemaakt van automatisering om menselijke fouten te voorkomen. De nieuwe werkwijze(n) wordt op een nader te bepalen moment na vaststelling geëvalueerd en waar nodig aangepast naar aanleiding van de opgehaalde feedback. In 2024 zijn grote stappen voorwaarts gemaakt. De verwachting is dit project af te kunnen ronden eind 2025.

### Project Optimalisatie klantmanagement Wmo

In 2024 zijn de eerste stappen gezet om tot een nieuwe werkwijze klantmanagement Wmo te komen. Het project kent verschillende fases. De eerste twee fasen zijn inmiddels doorlopen waarin tijdsbesparende maatregelen zijn verkend en geïmplementeerd. Een aantal voorbeelden zijn: maandelijks werkverdeling, langer indiceren, versterken samenwerking met Maatschappelijk Werk en Welzijn en het bundelen van herindicaties. Vanaf het eerste kwartaal 2025 zal de klantmanager starten met het houden van intakes. Het doel hiervan is dat de hulpvraag binnen een week na binnenkomst door middel van een korte screening verder verkend wordt en waar mogelijk sneller verwezen wordt naar voorliggende voorzieningen. Vanaf januari 2025 zal er gestart worden met een vernieuwde werkwijze waarin de klantmanagers vanuit opdrachtgeverschap actief de klant trajecten gaan volgen door middel van jaarlijkse evaluaties. Doel hiervan is actiever te sturen op doelmatigheid en rechtmatigheid.

### Project Toezicht op rechtmatigheid

Vanaf 1 januari 2024 geeft Meerinzicht uitvoering aan het toezicht op rechtmatigheid Wmo/Jeugd. Het nieuwe team toezicht is gestart. Tevens is een triageteam opgericht om signalen binnen Meerinzicht en uit de gemeenten effectief te coördineren. Dit team bespreekt tweewekelijks de signalen met vertegenwoordigers van contractmanagement, contractbeheer van wmo en jeugd, en toezichthouders voor rechtmatigheid van de Wmo, jeugd en participatie. Hier worden risico's afgewogen en keuzes gemaakt over welke interventies moeten worden ingezet en door wie. Werkafspraken zijn vastgelegd en er is een werkproces ontwikkeld in samenwerking met de toezichthouders. Op dit moment zijn alle toezichthouders betrokken bij rechtmatigheidsonderzoeken en bieden zij advies aan hun collega's over

verbetertrajecten binnen de bestaande werkprocessen. Daarnaast richten zij zich op het vergroten van de bewustwording omtrent fraudepreventie onder hun collega's en wordt samengewerkt met aanpalende beleidsvelden, zoals veiligheid en ondermijning. Tot slot zijn we in gesprek met gemeenten in regio Noord West Veluwe om tot een gezamenlijke aanpak te komen. Ook deze gemeenten zijn voornemens toezicht op rechtmatigheid Wmo en Jeugd steviger in te gaan richten.

#### Project Procesoptimalisatie levensonderhoud

Binnen het project optimalisatie processen zijn we dit jaar gestart met het proces aanvragen voor levensonderhoud op grond van de Participatiewet. De planning was dat het nieuwe proces in de tweede helft van 2024 geïmplementeerd zou worden. De belangrijkste wijzigingen zijn dat de aanvragen via Meerinzicht.nl kunnen worden ingediend (in plaats van Werk.nl). Voordeel is dat er direct bewijsstukken kunnen worden toegevoegd voor de klant. De robot en medewerkers van de administratie zullen klanten aanmaken, werkprocessen registreren en documenten koppelen. Daarnaast krijgen klanten bij de aanvraag een persoonlijk gesprek met de inkomensconsulent en de klantmanager. Na toekenning blijven zij ook de vaste contactpersoon van de klant. Randvoorwaarde om dit te kunnen is voldoende spreekkamerruimte en technische ondersteuning vanuit de robotbouwer en medewerker dienstverlening. Helaas is dit vertraagd door verschillende oorzaken, wisseling en vacature voor medewerker dienstverlening (die een online formulier bouwt), vertraging en zorgen om technische ondersteuning vanuit de robotbouwer (waar de werkprocessen in suite worden ingeladen) en de verbouwing voor spreekkamers is nog niet gerealiseerd. In april 2025 wordt wel een deel van de plannen doorgevoerd, namelijk het werken met de vaste contactpersoon. De technische voortgang wordt afhankelijk van gesprekken met Centric en de robotbouwer.

#### Project debiteuren

Eind 2023 zijn we gestart met het project debiteuren en dit project liep door in 2024. Hierbij gaat het zowel om het opschonen van oude vorderingen, het opstellen van beleidsregels, het herijken van het proces en het vastleggen in het systeem, het voorkomen van nieuwe vorderingen. Het plan is om het systeem in 2025 zodanig in te richten dat we automatisch herinneringen en aanmaningen sturen als cliënten hun vorderingen niet aflossen. De technische aspecten in Suite vragen veel tijd van domein Sociaal en ook van de applicatiebeheerders van domein Bedrijfsvoering. Het project is vertraagd, omdat het project beslagvrije voet tussendoor kwam in verband met een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. Wat wel gelukt is is dat we alle oude vorderingen en nieuwe vorderingen goed in beeld hebben gekregen en hebben opgeschoond. Wat ook blijkt is dat het voeren van een debiteurenadministratie een vak apart is. Dit wordt door de UA medewerker gedaan, maar omdat dit nu meer gedegen en meer gedaan is, wringt dit in kwaliteit en capaciteit. Hiervoor is bij de ombuigingen ook een voorstel ingediend.

Ter illustratie

|                               | 1-7-2022       | 21-11-2024     |
|-------------------------------|----------------|----------------|
| aantal debiteuren             | 1.844          | 1.157          |
| saldo openstaande vorderingen | 5.245.740 euro | 3.478.830 euro |

### Project beslagvrije voet

Door een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep mogen gemeenten bij beslag bijstandsklanten niet langer maandelijks onder de beslagvrije voet uitbetalen. Dit was tot heden wel het geval, maar klanten kregen dan wel in mei vakantiegeld uitbetaald. Dit mag dus niet meer, het vakantiegeld gaat dus nu naar de deurwaarder en de klant krijgt maandelijks dus iets meer uitbetaald. Vanaf de maand juni 2024 werken we op de nieuwe manier werken als er vorderingen zijn of als er beslag ligt. Alle beschikkingen en werkprocessen zijn hierop aangepast. Alle cliënten die het betreft zijn geïnformeerd en ook de uitkeringen van klanten waarop een nieuw beslag wordt gelegd en waarbij inkomstenverrekening start of stopt worden conform de nieuwe regels verwerkt. Dit is een verzwaring van de taak van de uitkeringsadministratie.

### Project Monitor sociaal domein: eerste monitor opgeleverd

Parallel aan het opstellen van de nota sociaal domein is er, door de onderzoekers van Meerinzicht, gewerkt aan een monitor sociaal domein. Deze monitor geeft jaarlijks inzicht in de resultaten en de voortgang van de strategische doelen van de nota sociaal domein. De eerste monitor sociaal domein is in het tweede kwartaal van 2024 opgeleverd. Tevens is er gewerkt aan de 'kleine monitor'. Deze maakt de slag van 'tellen' uit de grote monitor naar 'vertellen'. Het resultaat hiervan is het magazine 'Sociaal Domein Vertelt', met verhalen uit de praktijk. De verhalen uit het magazine hebben een directe aanleiding uit de gepresenteerde data eerder in 2024. Het magazine is begin januari '25 opgeleverd aan de gemeenteraden.

De monitor sociaal domein wordt de komende tijd verder ontwikkeld door de informatiebehoefte verder in kaart te brengen en de presentatievorm te ontwikkelen naar een informatieproduct (dashboard).

