

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 registratietoon 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 Ombuigen.

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.

