Bestuursrapportage 2025



Meerinzicht

Inhoudsopgave

Bestuursrapportage 2025 ..... **1**

Inhoudsopgave **4**

Samenvatting en leeswijzer **5**

Hoofdstuk 1: Programmaverantwoording **8**

Programma domein Bedrijfsvoering 8
Programma domein Sociaal 17

Hoofdstuk 2: Paragrafen **37**

Paragraaf bedrijfsvoering 37

Hoofdstuk 3: Financiële bestuursrapportage **44**

Bijlagen **51**

Bijlage 1: Ontwerp 1e begrotingswijziging huidig jaar Meerinzicht 51
Bijlage 2: Voorstel investeringswijzigingen huidig jaar 62
Bijlage 3: Projecten Domein Sociaal 62
Bijlage 4: Uitwerking KPI's 67
Bijlage 5: Bijdragen per gemeente 76

Samenvatting en leeswijzer

Inleiding

In de bestuursrapportage 2025 van de Gemeenschappelijke Regeling Meerinzicht wordt verantwoording afgelegd over de dienstverlening in de eerste zes maanden van 2025. Daarnaast geeft deze rapportage een doorkijk naar de ontwikkelingen en financiële gevolgen voor de tweede helft van 2025. De begroting en dus ook deze verantwoording bevatten alleen de bedrijfsvoeringskosten van de organisatie van de twee domeinen van Meerinzicht. De zorgkosten van het sociaal domein (zoals de kosten voor bijstandsuitkeringen, jeugdhulp, inburgering en Wmo-voorzieningen) maken hier geen deel van uit; deze zijn onderdeel van de gemeentelijke begrotings- en verantwoordingscyclus.

Samenvatting

In 2015, 10 jaar geleden, werd Meerinzicht opgericht. In die tijd zijn er behoorlijke stappen gezet. Er wordt meer samengewerkt tussen de afdelingen en er wordt gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit en processen. Zo streven wij naar betere en efficientere dienstverlening. Voor domein bedrijfsvoering kan hierbij de I-visie niet onbenoemd blijven. Dit is de informatievisie van de vier organisaties (Ermelo, Harderwijk, Zeewolde en Meerinzicht) waaraan gewerkt wordt en waarin Meerinzicht een belangrijke ondersteunende rol heeft. De speerpunten hierbij zijn:
- uitstekende dienstverlening aan inwoners;
- duurzame en robuuste organisatie;
- het faciliteren van de samenwerking.

Er wordt ook continu gewerkt aan het verbeteren van de processen en kwaliteit. Binnen domein sociaal staan hierbij de maatschappelijke opgaven en doelen in de nota Sociaal domein EHZ centraal. In de programma's domein Bedrijfsvoering en domein Sociaal worden de belangrijkste ontwikkelingen vermeld. Daarvoor verwijzen we naar beide programma's.

Beide domeinen maken gebruik van de zogenoemde A3-jaarplannen om in control te blijven. Daarbij wordt gestuurd op de zogenoemde 4 K's (kwaliteit, klantgerichtheid, kostenbeheersing, vermindering van de kwetsbaarheid). Die 4 K's spelen ook een belangrijke rol bij de set van KPI's. Meerinzicht ontwikkelt deze KPI's in navolging van de aanbevelingen van de rekenkamercommissies Ermelo-Harderwijk en Vallei en Veluwerand en het hieropvolgende rapport van Berenschot. De verdere invulling van deze KPI's vindt u in de bijlage bij deze bestuursrapportage terug. In de tweede helft van 2025 worden de dashboards voor de KPI's ontwikkeld. In 2026 zal hier dan voor het eerst over gerapporteerd worden.

Daarnaast staat dit jaar in het teken van de ombuigingsopgaven. Meerinzicht heeft een inventarisatie van de ombuigingsmogelijkheden opgeleverd. Onlangs zijn de raden hierin in een gezamenlijke raadsbijeenkomst op 27 mei jl. over geïnformeerd. Daarbij ging het met name over het verdere verloop van het besluitvormingsproces. Dit zal het tweede halfjaar zijn beslag krijgen. Hiertoe zullen de gemeentebesturen in bundels voorstellen voorgelegd krijgen.

Financieel resultaat
Het verwachte financiële resultaat over 2025 op grond van deze bestuursrapportage is € 372.000 negatief voor heel Meerinzicht.(Dit 0,67 procent van €55.864.000) In onderstaande tabel is dit verwachte resultaat weergegeven.

Voor **domein bedrijfsvoering** een nadelig saldo van € 32.000. Voor de toelichting van dit resultaat zijn 3 componenten relevant:

- personele lasten
- werkbudgetten

- projecten

Binnen de personele lasten worden alle lasten meegenomen die betrekking hebben op salarissen, inhuur en personeelskosten (dit zijn studie-, opleidings- en representatiekosten. Op de personele lasten wordt een nadelig saldo van € 73.000 verwacht.

Hogere inhuurlasten leiden tot een nadelig saldo van € 31.000.
Dit komt door een toename van het aantal ingediende WOZ-bezwaren en kwijtscheldingsaanvragen. Om deze aanvragen binnen de wettelijke termijnen te kunnen afhandelen, zijn extra medewerkers ingehuurd. Ingehuurd personeel brengt vaak hogere uurtarieven met zich mee dan medewerkers in vaste dienst. Daarnaast vindt er ook inhuur plaats vanwege (langdurige) ziekte.

Het studie- en opleidingsbudget wordt overschreden. Deze overschrijding heeft twee oorzaken. Ten eerste wordt de overschrijding veroorzaakt door het CAO-effect. In de oorspronkelijke begroting voor 2025 was een CAO-index van 5,8% opgenomen. Op basis van het huidige CAO-akkoord blijkt dit echter geen 5,8%, maar 1,96% te zijn. Het opleidingsbudget bedraagt 1,75% van de loonsombegroting. Doordat de loonsombegroting daalt als gevolg van het aangepaste CAO-effect, neemt ook het beschikbare opleidingsbudget af. De opleidingsjaarplannen en -toezeggingen zijn begin dit jaar op afdelingsniveau vastgesteld. Nu het budget lager uitvalt, ontstaat er een tekort.

Ten tweede wordt de overschrijding van het opleidingsbudget mede veroorzaakt door de hogere instroom van nieuwe medewerkers. Zij moeten worden ingewerkt en opgeleid om hun werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren.

Meerinzicht hanteert - naar aanleiding van de zienswijze van Harderwijk op de Meerjarenbegroting 2024-2027 van de gemeente - de nullijn op de materiële budgetten. Het niet indexeren en dus een nullijn hanteren voor materiële budgetten veroorzaakt financiële druk door stijgende kosten, vooral bij langlopende contracten met prijsaanpassingen. Dit heeft structurele gevolgen en leidt in 2025 tot een negatief resultaat van € 15.000. In hoofdstuk 3 is dit verder toegelicht.

Tot slot wordt er ten aanzien van de projecten die door domein Bedrijfsvoering worden uitgevoerd een positief resultaat van € 56.000 verwacht. Per saldo leidt dit voor domein bedrijfsvoering tot een verwacht negatief resultaat van € 32.000.

Voor **domein Sociaal** is het verwachte resultaat over 2025 € 340.000 nadelig. De uitvoering binnen het domein sociaal staat onder druk: er wordt meer beroep gedaan op tijdelijke vervanging door uitval van vast personeel door (overwegend niet-werkgerelateerde) ziekte. Om de dienstverlening aan de klanten op een goede manier (dat de kwaliteit en continuïteit geborgd is) en binnen wettelijke termijnen te behalen, is tijdelijke vervanging en een goede overdracht nodig. Bij beleidsfuncties is een groter verloop en kost het meer tijd om geschikte en gekwalificeerde medewerkers te vinden. Dit is overigens ook een landelijke trend. Tegelijkertijd zetten de afdelingen binnen domein sociaal volop op in ontwikkeling van nieuwe werkwijzen, innovatie, pilots, samenwerking met het voorveld en het voldoen aan aan landelijke, regionale en lokale beleidsontwikkelingen en lokale uitvoeringsprogramma's. Ook dit vraagt het borgen van kwaliteit en continuïteit. In de prognose leidt dit in zijn geheel tot een nadelig resultaat van € 522.000. Verder wordt er dit jaar gebruik gemaakt van een beschikbare afvloeiingsregeling voor personeel: dit leidt tot een verwacht nadeel van € 54.000.

De ruimte die bestaat binnen bepaalde budgetten, zoals een aantal stelposten, wordt gebruikt om dit tekort op te vangen. Uiteraard alleen als er geen directe besteding tegenover die ruimte in het budget staat. Het gaat dan om een bedrag van € 244.000. Samen met nog twee kleine posten komt het verwachte saldo op € 340.000 negatief uit.

Begrotingswijziging 2025
De eerst begrotingswijziging 2025 is als bijlage bij deze bestuursrapportage opgenomen. Hierin zijn de bovengenoemde onderdelen verwerkt en zijn ook de aanvullende opdrachten van de gemeenten

opgenomen. Voor de volledigheid melden wij dat in de begrotingswijziging ook het CAO-effect is meegenomen. In de oorspronkelijke of primitieve begroting over 2025 was de CAO-index van 5,8% opgenomen. Op basis van het huidige CAO-akkoord blijkt dit geen 5,8 maar 1,96 procent. Voor 2026 en verder is 3,8 procent opgenomen, dit is echter op basis van de huidige CAO-afspraken aanzienlijk minder. Dit effect is niet in het prognoseresultaat 2025 opgenomen, maar wel in de begrotingswijziging: een deel van de begroting vloeit als gevolg hiervan terug naar de deelnemende gemeenten.

Concernbeeld saldo Meerinzicht (bedragen x €1.000)	**Saldo**
Domein Bedrijfsvoering	-32
Domein Sociaal	-340
Saldo	**-372**

Leeswijzer bestuursrapportage

In hoofdstuk 1 wordt nader ingegaan op de twee programma's van de begroting van Meerinzicht waarbij met name wordt ingegaan op de in het oog springende ontwikkelingen. Hoofdstuk 2 bevat de paragraaf bedrijfsvoering. De paragraaf geeft inzicht in de stand van zaken omtrent de brede bedrijfsvoeringsaspecten van de beide domeinen van Meerinzicht om de beleidsdoelstellingen uit de programma's te realiseren. De ontwikkelingen met impact voor de organisatie en de bijbehorende inrichting voor bedrijfsvoering komen aan bod.

In hoofdstuk 3 worden voorstellen gedaan met financiële gevolgen en wordt onder voorbehoud van besluitvorming door het bestuur het geprognosticeerde saldo met bijbehorende analyse en het overzicht van baten en lasten gepresenteerd. In bijlage 1 is de ontwerp 1e begrotingswijziging 2025 opgenomen. Deze is op basis van reeds bestaande besluiten/opdrachten verwerkt. De effecten daarvan zijn per gemeente inzichtelijk gemaakt op basis van de verdeelsleutel van het programma sociaal domein, het programma bedrijfsvoering en de specifieke bijdrage van (maatwerk)opdrachten.

Hoofdstuk 1: Programmaverantwoording

Inleiding

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

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

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

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

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

Programma domein Bedrijfsvoering

Visie domein bedrijfsvoering:

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

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

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

Kwetsbaarheid verminderen: We bouwen aan een robuuste organisatie die minder afhankelijk is van individuele personen of incidentele oplossingen. Hierdoor zijn we minder kwetsbaar en beter bestand tegen veranderingen.

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

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

Reguliere dienstverlening

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

Wat willen we bereiken?

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

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

Wat gaan we hiervoor doen?

Hanteren 0-lijn op materiële budgetten

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

Nullijn materiele budgetten.

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

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

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

Wat willen we bereiken?

Verbetering van de kwaliteit van dienstverlening

Meerinzicht draagt zorg voor continuïteit en kwaliteit van dienstverlening van de bedrijfsvoering. Het kennisniveau van de organisatie is op niveau en er zijn voldoende mogelijkheden voor specialisatie, waardoor de kwaliteit van producten en diensten stijgt. Samenwerking maakt het derhalve mogelijk eenvoudiger te voldoen aan (wettelijke) kwaliteitseisen en sneller in te spelen op een snel veranderende omgeving.

Wat gaan we hiervoor doen?

Controle van computers (IT-audit)

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

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

Financiële ondersteuning P&C cycli EHZM

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

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

Implementeren rechtmatigheidsverantwoording

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

Een belangrijk knelpunt is dat landelijk de normen voor accountants nog steeds niet zijn gewijzigd. Dit betekent dat accountants momenteel geen grondslag hebben voor hun controleverklaring met betrekking tot de rechtmatigheidsverantwoording. Om die onzekerheden, is er tijdelijke richtlijn uitgebracht. Deze dient als hulpmiddel om de rechtmatigheidsverantwoording in de jaarrekening te verwerken, terwijl de definitieve regelgeving nog in ontwikkeling is. Voor Meerinzicht is dit uitgewerkt en vastgesteld in een controleprotocol. Naar aanleiding van landelijke ontwikkelingen en regelgeving wordt het controleprotocol geactualiseerd, vastgesteld en wordt er binnen die kaders gewerkt en gerapporteerd.

I-visie

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

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

I-visie en uitvoeringsplan

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

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

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

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

De kernboodschap die we hanteren is:
De juiste informatie is voor inwoners, bestuurders, 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.

Verder professionaliseren informatiehuishouding

De Wet open overheid kent 2 sporen, te weten publiceren van stukken en informatiehuishouding op orde brengen. Voor het tweede spoor heeft de VNG in een meerjarenplan zeven minimale eisen voorgesteld

om als gemeentelijke organisatie aan te voldoen. Dit betreft onder andere eisen ten aanzien van aansluiting op een e-depotvoorziening, e-mailarchivering, informatiebeheerplan en een kwaliteitssysteem voor het informatiebeheer. Voor het informatiebeheerplan is het bijvoorbeeld noodzakelijk inzicht te hebben in de werkprocessen, dient duidelijk te zijn wie de proceseigenaar is en inzichtelijk zijn in welke applicaties welke data/documenten staan en hoe het beheer is geregeld. Op basis van het VNG meerjarenplan wordt in samenhang met het bovengenoemde uitvoeringsplan onderzocht wat dit concreet betekent voor de EHZM organisaties en wat er dient te gebeuren om de Informatiehuishouding te verbeteren. Voor een goed werkende informatiehuishouding gaat Meerinzicht uit van de volgende definitie:

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

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

Wet Open Overheid

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

Wat willen we bereiken?

Verhoging van de klanttevredenheid

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

Wat gaan we hiervoor doen?

Goed functionerende automatisering

Bij de EHZM organisaties wordt gewerkt op basis van een gezamenlijk ontwikkelde informatievisie en bijbehorende informatiebeleid. Beide beleidsdocumenten hebben een looptijd tot 2023. Toch is er op dit

moment een onvoldoende duidelijk gedragen en compleet beeld van waar de EHZM organisaties staan op dit vlak, wat er op de organisaties afkomt en welke doelen de komende jaren op de gezamenlijke agenda staan. Evenmin is er een gedragen en integraal beeld van wat er gedaan moet worden om die doelen te realiseren en wat de volgorde daarvan zou moeten zijn hoe de sturing van de uitvoering is geregeld.

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

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

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

Ontwikkelen van een (digitale) serviceorganisatie

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

Domein bedrijfsvoering heeft een digitale service organisatie voor haar interne klanten ingericht. De diverse afdelingen ontsluiten hun diensten via het Self Service Portal (SSP). Elke afdeling heeft daarbij (binnen het afgesproken 'click-call-face' principe) eigen keuzes gemaakt. De ene afdeling kan direct worden gebeld terwijl een andere afdeling telefonisch niet bereikbaar is en vragen alleen schriftelijk beantwoordt. Voor de eindgebruiker is het niet altijd duidelijk waarom er zulke verschillende keuzes zijn gemaakt. N.a.v. de uitkomsten van het interne tevredenheidsonderzoek 2025 wordt bekeken of een evaluatie van de opzet van de digitale service organisatie wenselijk of noodzakelijk is.

Wat willen we bereiken?

Vermindering van de kwetsbaarheid in de uitvoering

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

Wat gaan we hiervoor doen?

Doorontwikkeling van het gegevensbeheer/-management

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

Ontwikkeling van het gegevensmanagement.

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

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

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

Ontwikkeling van het archiefwaardig werken en het informatiebeheer

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

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

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

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

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

Informatiebeveiliging

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

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

Een van de belangrijkste speerpunten is de informatiehuishouding op orde brengen, waarbij het van groot belang is het benoemen, trainen en begeleiden van proceseigenaren. Zij zijn de ankerpunten in de organisatie om de informatiehuishouding op orde te krijgen en te houden. Een ander speerpunt is het uitvoeren en leren van de audits, die verplicht zullen moeten worden uitgevoerd, zoals de ENSIA, DigiD, Suwinet, NIS2, Wpg, Algoritmes, verwerkingsregister. Vanaf 2025 zullen de audits steeds meer gaan in de

beoordeling van opzet, bestaan en werking. Het onderdeel werking werd in de audits van de afgelopen jaren niet meegenomen. Wat op papier staat, wordt in de praktijk niet altijd zo uitgevoerd (bij de Boa's is dat omgekeerd: men werkt in de praktijk conform, maar het staat niet op papier). Door hierop te toetsen, kunnen eventuele knelpunten in beeld worden gebracht en biedt dit de kans voor de organisaties om deze aandachtspunten te verbeteren.

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

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

Realisatie van de strategische HRM kalender

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

In het kader van het project Positieve Gezondheid (voorheen 'van verzuim naar preventie') is begin 2025 aan alle medewerker het Periodiek ArbeidsGezondheidskundig Onderzoek (PAGO) aangeboden. Meer dan 75% van alle medewerkers heeft gebruikgemaakt van deze gezondheidscheck met als doel het vroegtijdig signaleren en voorkomen van gezondheidsproblemen. Na afloop van het onderzoek ontvangt HRM een geanonimiseerde rapportage. Dit kan aanleiding geven tot inzet van verdere interventies ter bevordering van gezondheid en vitaliteit.
De eerste fase van het project 'arbeidsmarktcommunicatie' is afgerond en heeft geresulteerd in 'samen kan je meer': een campagnematige benadering van de arbeidsmarkt met aandacht voor de EHZM samenwerking en de onderliggende werkgeversmerken inclusief een nieuwe EHZM werken-bij website. In 2025 en verder wordt de arbeidsmarktcommunicatie doorontwikkeld. Bijvoorbeeld door inzet van specifieke campagnes voor moeilijk te vervullen vacatures.
In het kader van het project werkdruk is een workshop ontwikkeld die teams, samen met hun leidinggevende, handvatten biedt voor het omgaan met werkdruk. Deze workshops worden, onder leiding van een HR-adviseur, in de loop van 2025 aan alle teams aangeboden.
Het project 'veilige werkomgeving en ongewenste omgangsvormen' wordt in 2025 afgerond. Er is gekozen voor een positieve benadering. Er is een protocol ontwikkeld waarin duidelijk wordt wat de organisaties zien als 'gewenste' omgangsvormen' in plaats van de nadruk te leggen op ongewenst gedrag. In samenwerking met team communicatie is er een interne campagne gestart om de dialoog over dit onderwerp op gang te brengen.
Fase 1 van de ontwikkeling van het gezamenlijk leer!plein is afgerond. in 2025 wordt een leerlijn voor leidinggevenden ontwikkeld en wordt het bestaande aanbod van trainingen en (online)workshop geëvalueerd en zo nodig vernieuwd en uitgebreid.

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

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

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

Welke verbonden partijen schakelen we daarvoor in?

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

Wat mag het kosten?

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

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

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

Programma domein Sociaal

Visie domein sociaal:

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

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

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

Reguliere dienstverlening

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

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

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

Wat willen we bereiken?

Kansrijk opgroeien

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

Wat gaan we hiervoor doen?

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

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

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

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

naar het voorveld. en/of ouders vanuit eigen kracht kunnen voorzien in de ondersteuningsvraag. Vanuit de Bureaudienst worden eventuele wachttijden bewaakt en bekijken we per moment de prioritering op de wachtlijst.
Implementatie . De Verklarende Analyse zoomt in op achtergronden en mogelijke oorzaken van het ontstaan van de hulpvraag. Zo ontstaat een completer beeld van de jeugdige en zijn of haar omgeving. Hierdoor kunnen we sneller en/of gerichter de juiste ondersteuning inzetten.
Zicht hebben, krijgen en houden op zowel inhoud als kwaliteit van de in te zetten producten en diensten, zodat deze aansluiten op de vraag en kosten beheersbaar blijven.

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

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

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

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

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

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

- We zetten ons in voor jeugdigen die opgroeien in armoede en/of die leven met een beperking of chronische ziekte als het gaat om gelijke kansen en talentontwikkeling.

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

Wat willen we bereiken?

Stimuleren van samenredzaamheid

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

Wat gaan we hiervoor doen?

Gelijke kansen in een inclusieve samenleving bevorderen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Samenredzaamheid in buurten en wijken is versterkt

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

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

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

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

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

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

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

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

Wat willen we bereiken?

Bestaanszekerheid en perspectief op (on)betaald werk

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

Wat gaan we hiervoor doen?

Het vergroten van bestaanszekerheid

- We bieden inkomensondersteuning voor inwoners die het niet redden op eigen kracht en vergroten daarmee hun bestaanszekerheid.
- We benutten participatiemogelijkheden als (tussen)stap voor het vergroten van zelfregie en streven we naar kansengelijkheid voor kinderen en jongeren die opgroeien in bestaansonzekerheid.
  In 2025 willen we een start maken met de Inburgering voor mensen die nog niet gehuisvest zijn, maar wel op een AZC in de buurt verblijven. Met deze wijziging willen we gemotiveerde statushouders eerder de kans geven aan hun inburgering te beginnen, waardoor ze bij de huisvesting al een deel van hun inburgering hebben afgerond. Hiernaast worden ook mogelijke toekomstige uitkeringskosten voorkomen.

Minimaregelingen: 95% van de reguliere aanvragen binnen wettelijke termijn afgehandeld.
Vanaf 2025 zijn er geen uitvoeringsmiddelen meer beschikbaar voor de energietoeslag. Daarmee zijn er aanzienlijk minder middelen voor de uitvoering. Daarom is gekozen geen collegiale toetsing meer uit te voeren op de manier zoals in 2024. Collegiale toetsing vindt nu alleen op verzoek plaats bij complexe casussen/ berekeningen.
Ten aanzien van de reguliere minimaregelingen is de dienstverlening norm behaald: 90% van de aanvragen is binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Op dit moment is het namelijk 95%. Wanneer een aanvraag onvolledig bleek en niet direct beoordeeld kon worden, werd de behandeltermijn soms overschreden. De automatische toekenningen voor IIT en MBR hebben de binnenkomst van aanvragen en de afhandeling daarvan wat verlicht. Ook de communicatie daarover op de website heeft de binnenkomst van aanvragen wat gespreid wat bijdraagt aan het afhandelen binnen de termijnen
Om transparantie richting inwoners te waarborgen, is op de website van Meerinzicht zichtbaar met welke aanvragen – op basis van datum van indiening – momenteel gewerkt wordt. Dit stelt klanten in staat om zelfstandig na te gaan wat de status van hun aanvraag is.
Ondanks alle inzet om het werk zo efficiënt mogelijk uit te voeren en de aanvraag van middelen bij de kadernota voor deze taak zijn toegekend, worden de uitvoeringskosten wel overschreden.

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

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

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

Aanbod inburgeraars in de Z-route gericht op maximale integratie en participatie in de samenleving.
Dit jaar is de pilot voor de inburgeraars in de z-route gestart bij de Inclusief Groep. Er zijn 19 kandidaten gestart. Het doel van het traject bij de Inclusief Groep is om inburgeraars een traject aan te bieden gericht op maximale integratie en participatie in de samenleving. Het traject is gericht op toeleiding tot betaalde arbeid, maar ook maatschappelijke deelname is een belangrijk component. De inburgeraar kan hier zijn verplichte 800 participatie uren maken, deze zijn noodzakelijk om de inburgering te halen. Het traject wordt betaald vanuit de hiervoor beschikbare SPUK middelen.
In maart 2025 is de pilot bij Welzijn Ermelo gestart voor inburgeraars in de Z-route die nog niet begeleid kunnen worden richting werk door de Inclusief Groep. Er zijn 6 deelnemers gestart met dit traject. Het doel van dit traject is om inburgeraars in de Z-route maximaal te laten integreren en participeren in de Ermelose samenleving. Dit traject is in eerste instantie niet direct gericht op toeleiding naar werk, maar maatschappelijke deelname, met vrijwilligerswerk als belangrijk component. De inburgeraar kan hier zijn 800 participatie uren volgen. Deze zijn verplicht voor de inburgering. Het traject wordt betaald vanuit de hiervoor beschikbare SPUK middelen voor Inburgering.

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

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

Ondersteuning aan werkzoekenden biedt perspectief op (on)betaald werk

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

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

Begeleiding naar werk met inzet van jobcoaching
We zien een stijging van de inzet van jobcoaching. Dit betekent dat meer inwoners (en werkgevers) ondersteuning krijgen op de werkvloer. Met nieuwe beleidsregels hebben we onze werkwijze veranderd, waardoor we beter kunnen sturen op de inzet van jobcoaching. De jobcoach rapporteert ieder kwartaal over de voortgang van de doelen die op het werk gesteld zijn, de klantmanager gaat hierover met de jobcoach in overleg.
Inclusief Groep werkt, in opdracht van Meerinzicht, met kandidaten aan de werknemersvaardigheden. Momenteel is afgesproken dat de Inclusief Groep doorlopend zorgt voor 150 deelnemers. Dit is daarmee ook het aantal dat momenteel deelneemt aan een traject bij IG. Voor alle klanten met het profiel werk wordt gezocht naar een passende werkgever dan wel een passend traject, uiteraard rekening houdend met de persoonlijke situatie op dat moment. Ook bij deze groep komen tijdelijke ontheffingen van de arbeidsverplichting voor.
Samen met Inclusief Groep werken we aan gezamenlijke uitdagingen en doelstellingen. In 2025 kijken we daarbij bijvoorbeeld naar het extra stimuleren van taal op de werkplek en meer aandacht voor de kansen van statushouders binnen bedrijven. Begin juni is er breed overleg georganiseerd met IG, waarin de klantmanagers en de accountmanagers van MIZ en van IG nadenken over welke verbeteringen we in onze dienstverlening kunnen doorvoeren en welke initiatieven we nog kunnen ontplooien om meer cliënten succesvol te bemiddelen naar werk.

Jongeren zijn actief betrokken bij hun eigen traject
Veel jongeren bij Meerinzicht vragen om ondersteuning, hebben een indicatie beschut werk of een indicatie voor het doelgroepenregister. 170 jongeren werken met ondersteuning van een jobcoach en/of de werkgever ontvangt hiervoor loonkostensubsidie. Het aantal jongeren met een (aanvullende)uitkering is 108 (zonder de inburgeringsplichtigen). Zij zijn allen in beeld en volgen een traject gericht op werk, meedoen of de benodigde hulpverlening.
Naast IG worden ook andere trajecten gericht op werk ingezet, zoals IPS (voor cliënten met een GGZ achtergrond), De Basisz, bemiddeling via interne accountmanager, scholing, maatwerk enz.

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

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

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

Werkzoekenden doen naar vermogen mee in de samenleving

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

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

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

Stimuleren van bijstandsgerechtigden - Pilot Werkwijze pilot daginvulling op maat voor dagbesteding
In januari 2025 is in Harderwijk de pilot Daginvulling op maat gestart. De pilot richt zich op 25 inwoners die een Wmo-aanvraag doen voor dagbesteding. Klantmanagers WMO selecteren geschikte deelnemers tijdens intake- of keukentafelgesprekken. Uitsluitingen gelden voor inwoners met geheugenproblematiek of bestaande dagbestedingsindicaties.
Deelnemers worden aangemeld bij Zorgdat, nadat zij akkoord geven op het delen van hun gegevens. Zorgdat zoekt vervolgens samen met de inwoner naar een persoonlijke daginvulling die aansluit bij interesses en wensen. Dit kan variëren van hulp bij het delen van levensverhalen tot het vinden van een passende kookplek.
Ook deelnemers die via de afdeling participatie een hulpvraag hebben, kunnen worden besproken voor deelname. De samenwerking tussen klantmanagers Wmo en klantmanagers participatie speelt hierin een centrale rol. Het doel is een zinvolle dagbesteding creëren, waar nodig zelfs op maat ontwikkeld door Zorgdat en de inwoner samen. De pilot is onder de aandacht gebracht bij beide afdelingen om ervoor te zorgen dat de pilot zo goed mogelijk wordt gevuld en benut!

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

Wat willen we bereiken?

Zelfstandig thuis

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

Wat gaan we hiervoor doen?

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

We richten ondersteuning aan inwoners doelmatig en effectief in.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Inwoners wonen naar tevredenheid zelfstandig thuis

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

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

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

Wat willen we bereiken?

Sturing en bekostiging

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

Wat gaan we hiervoor doen?

De informatievoorziening sluit aan op de informatiebehoefte van de brongemeenten

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

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

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

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

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

Werkzaamheden in dit kader:

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

Op te leveren producten:

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

Inbedding projectmatig werken en optimalisatie van (aanvraag)processen

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

Procesoptimalisatie krijgt verder invulling

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

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

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

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

Pilot automatische toekenning Individuele inkomenstoeslag en maatschappelijke bijdrage
De pilot ‘ambtshalve toekenning van de Individuele Inkomenstoeslag’ heeft in 2024 geleid tot circa 1.000 automatische toekenningen. In het pilotjaar is het proces verder aangescherpt. Voor inwoners is het prettig dat zij deze toeslag niet zelf hoeven aan te vragen. Een automatische toekenning is echter niet gegarandeerd: wanneer er nog een ander werkproces openstaat op naam van de klant, vervalt de automatische toekenning.
Vanwege het succes is in 2024 besloten om de pilot uit te breiden naar de Maatschappelijke Bijdrage Regeling (MBR). Voor 704 volwassen klanten is de MBR klaargezet voor automatische toekenning per januari 2025. Deze toekenningen zijn inmiddels uitgevoerd en uitbetaald. Voor kinderen blijft een handmatige aanvraag noodzakelijk; automatische toekenning bleek hiervoor te complex. In de eerste twee kwartalen van 2025 zijn er inmiddels 681 automatische toekenningen voor IIT gedaan.

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

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

Invulling geven aan ombuigingsvoorstellen op basis van besluitvorming door gemeenten.

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

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

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

Nakomen contractafspraken en voorkomen misbruik en oneigenlijk gebruik

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

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

Contractmanagement Wmo:

<u>Accountgesprekken met aanbieders</u>
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.

<u>Monitoring declaratiegedrag, verzilveringsgraad, op en afschalen van zorg</u>:
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 vervolggesprekken gepland.

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

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

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

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

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

Contractmanagement Jeugd:

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

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

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

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

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

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

Screenen van zorgaanbieders die zorg willen leveren via de Wmo, middels een Pgb
In totaal zijn er 16 verzoeken tot screening ingediend, waarvan er op dit moment 4 nog in behandeling zijn. De overige 12 verzoeken hebben geleid tot de volgende uitkomsten:

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

Screenen van zorgaanbieders die zorg willen leveren via maatwerk binnen de jeugdwet
Er zijn zeven screenings uitgevoerd op maatwerk binnen de jeugdhulp. Dit heeft geleid tot de volgende uitkomsten:

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

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

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

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

Welke partijen schakelen we daarvoor in?

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

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

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

Wat mag het kosten?

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

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

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

Hoofdstuk 2: Paragrafen

Paragraaf bedrijfsvoering

Inleiding

De paragraaf bedrijfsvoering geeft inzicht in de stand van zaken omtrent de bedrijfsvoering van Meerinzicht om de beleidsdoelstellingen uit de programma's te realiseren. Het gaat hierbij om de concernbrede (domeinoverstijgende) zaken. Het gaat dan om onderwerpen als organisatieontwikkeling, ziekteverzuim, arbo en de managementletter.

KPI's

In navolging op aanbevelingen van de rekenkamercommissies van Ermelo-Harderwijk en Vallei en Veluwerand en het hierop volgende adviesrapport van adviesbureau Berenschot is er gezamenlijk door de EHZ colleges de opdracht aan Meerinzicht gegeven om een aantal KPI's op te stellen, met een standaard rapportagemodel en met de mogelijkheid om cijfers met elkaar te kunnen vergelijken.

KPI's kunnen een belangrijk sturingsmiddel zijn en er voor zorgen dat gemeenten meer grip bij een gemeenschappelijke regeling ervaren. Belangrijk is wel dat die KPI's geen eigen en absoluut leven gaan leiden bij onverhoopte afwijkingen. Het gaat om de duiding en de toelichting van de cijfers achter de KPI's. Daarover kunnen Meerinzicht en de gemeenten in het kader van de financiële verantwoordingsdocumenten dan in gesprek gaan.

De focus bij de KPI's ligt op de bedrijfsvoering van beide domeinen binnen Meerinzicht. Het gaat dus níet om de sturing van de zorgkosten. Zoals bekend maken de zorgkosten geen deel uit van de begroting van Meerinzicht, hierover wordt apart verantwoording afgelegd in de financiële stukken van de gemeenten.

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

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

Meerinzicht is op een projectmatige manier gestart om de vastgestelde KPI's te vertalen naar indicatoren en normen. Er is een inventarisatie uitgevoerd op mogelijke indicatoren en de haalbaarheid van implementatie en rapportering.

De voorgestelde indicatoren inclusief normering zijn als bijlage aan deze rapportage toegevoegd en liggen ter
zienswijze voor. De wijze van presenteren van deze indicatoren (dashboarding) wordt in de tweede helft van dit jaar uitgewerkt. Ook de definitieve besluitvorming wordt verwacht in de tweede helft van 2025. Vanaf 1 januari 2026 kan er dan gemeten worden en in de bestuursrapportage 2026 zal daar inhoudelijk over gerapporteerd worden.

Organisatieontwikkeling

In 2015, 10 jaar geleden, werd Meerinzicht opgericht. Meerinzicht heeft behoorlijke stappen gemaakt. Een belangrijk kenmerk van deze groei is de toegenomen samenwerking tussen afdelingen en focus op kwaliteits- en procesverbeteringen. Door afdelingsoverstijgend te werken, bevordert

Meerinzicht een cultuur van integratie en synergie, wat leidt tot efficiëntere processen en een betere dienstverlening. Deze ontwikkeling stelt de organisatie in staat om flexibeler en effectiever in te spelen op de behoeften van de brongemeenten en inwoners. De focus op samenwerking en gedeelde verantwoordelijkheid zorgt ervoor dat kennis en middelen beter worden benut, wat bijdraagt aan de algehele groei en professionalisering van Meerinzicht. We blijven investeren in het versterken van onze samenwerkingsverbanden en het optimaliseren van onze werkwijzen.

Als we kijken voor domein bedrijfsvoering kan hierbij de I-visie niet onbenoemd blijven (informatievisie). De kern van deze visie die voor de vier organisaties geldt is:
De juiste informatie is voor inwoners, bestuurders, leidinggevenden en/of medewerkers in juiste vorm beschikbaar. Zo zijn we onze inwoners nog 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.

Bij het realiseren van deze visie zijn de volgende speerpunten van belang, die ook van invloed zijn op de organisatieontwikkeling van Meerinzicht:
- uitstekende dienstverlening aan inwoners;
- duurzame en robuuste organisatie;
- faciliteren samenwerking

Het werken aan deze I-visie stimuleert een beweging naar een volgend niveau van volwassenheid als organisatie: het heeft impact op alle medewerkers. We hanteren hierbij het principe van een lerende organisatie.

Binnen domein sociaal werken we 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/of 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.

Inclusieve organisatie: uitvoeringsplan vastgesteld

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

Samen werken we aan inclusievere organisatie met een uitvoeringsplan met acties op cultuur, houding en gedrag en bedrijfsprocessen. Voorbeelden zijn werving en selectie, het welkomstproces voor nieuwe medewerkers, doorontwikkeling van het trainingsaanbod, het Medewerkersonderzoek, themabijeenkomsten en de Time to Meet voor medewerkers. Op 7 maart is een gezamenlijke iftar-maaltijd georganiseerd. Kosten worden gedekt binnen bestaande budgetten. Het uitvoeringsplan ziet nu toe op de gemeente Harderwijk en het domein Sociaal Meerinzicht.. In de tweede helft van 2025 wordt het uitvoeringsplan Inclusieve organisatie verbreed naar de gehele EHZM-organisatie.

Social return on investment (SROI)

Meerinzicht hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en vindt het van belang dat iedereen mee kan doen in de samenleving. In dat kader is Social Return On Investment (hierna te

noemen; SROI) sinds 2022 onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt een SROI verplichting van meestal 5% aan opdrachtnemers opgelegd bij aanbestedingen vanaf een opdrachtwaarde € 221.000. Binnen de arbeidsmarktregio (Werkcentrum VeluweStedendriehoek) is de afspraak om bij arbeidsextensieve werken/diensten/leveringen af te wijken, in het kader van proportionaliteit, van het standaard percentage van 5% naar 3 of 2%. Ook kan het zijn dat er een hoger percentage (tussen de 5% en 25%) wordt uitgevraagd als de opdracht voor een groot deel kan worden uitgevoerd door de SROI-doelgroep (bijv. schoonmaak, postbezorging, groen etc).

Het rendement van SROI wordt gemonitord in de applicatie WIZZR. In de eerste helft van 2025 waren er 146 contracten/ inkoopovereenkomsten in beheer. De totale SROI-waarde van deze contracten bedroeg ruim € 13 miljoen met een inkoopvolume van € 275 miljoen. Hiervan is € 11 miljoen aan SROI waarde daadwerkelijk verzilverd. Bovengenoemde SROI-waarden vragen om enige duiding. De SROI-contractwaarde en aantal contracten is van veel factoren afhankelijk. Zoals de omvang van de totale inkoop/ aanbestedingen per jaar in onze regio en het opgelegde SROI-percentage per inkoopovereenkomst. Ook is de looptijd van inkoopovereenkomsten van invloed op de cijfers. Kortom, de SROI-contractwaarde is een dynamisch gegeven en kan bijna dagelijks veranderen. De verzilverde € 11 miljoen aan SROI waarde is berekend aan de hand van de Bouwblokkenmethode en komt tot stand door een combinatie van geleverde SROI-inspanningen rondom arbeidsparticipatie, sociale inkoop of andere vormen van sociale impact.

Er zijn in de 1e helft van 2025 totaal 23 kandidaten uit de doelgroep SROI (P-wet, WW, WIA/WAO, Wajong, WSW, beschut, stages BOL+ BBL 1 t/m 4, HBO en WO) geplaatst bij opdrachtnemers. De actieve samenwerking tussen de verschillende ketenpartners (onderwijs, gemeente, UWV, werkleerbedrijf en HR netwerkorganisatie) levert concrete kansen op voor de verschillende SROI-doelgroepen.

Arbo

Als opvolging van het MTO 2023 is , in het kader van het HRM project Werkdruk, een interactieve werksessie ontwikkeld voor de diverse teams. In de werksessie worden medewerkers en leidinggevenden tools aangereikt voor het omgaan met werkdruk. De sessie worden in de loop van 2025 voor alle team georganiseerd.

In de eerste helft van 2025 hebben er geen bedrijfsongevallen plaatsgevonden binnen Meerinzicht.

Voor beeldschermwerk en de daarbij behorende risico's is een toolbox ontwikkeld. Deze wordt actief aangeboden aan de afdelingen en teams binnen Meerinzicht.

De wettelijk verplichte Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) voor Meerinzicht is geactualiseerd voor de risicovolle functies. Deze zijn geïnventariseerd door de preventieverantwoordelijke. Het veiligheidsbeleid is vastgesteld. Implementatie van het beleid volgt in Q2 en Q3 van 2025.

Integriteit

Integriteit is een belangrijk onderwerp binnen de organisatie van Meerinzicht. Al bij het arbeidsvoorwaardengesprek van een nieuwe medewerker wordt dit onderwerp besproken. Daarna volgt nog een sessie over integriteit tijdens de ambtseedbijeenkomst van nieuwe medewerkers. Het onderwerp is ook onderdeel van het welkomstproces. Afdelingen of teams besteden gedurende het jaar hier aandacht aan bij bijeenkomsten. Dilemma's worden dan besproken. Tot en met mei 2025 zijn er binnen Meerinzicht geen integriteitsmeldingen geweest.

Veilige werkomgeving (agressie & geweld)

In 2025 (t/m mei) zijn er 3 agressiemeldingen gedaan door medewerkers. Het betreft hier uitingen van agressie van burgers naar medewerkers van Meerinzicht. De preventiemedewerker agressie en geweld heeft nazorg verleend.

De teams van Domein Sociaal met klantcontacten zijn in 2025 - door de preventiemedewerker en de Arbo-expert - voorgelicht over het agressieprotocol en de alarmprocedure.

In-, door en uitstroom (arbeidsmarkt)

Vacaturedruk Meerinzicht is in Q1 2025 afgenomen.
Uit cijfers van het eerste kwartaal van 2025 blijkt dat de vacaturedruk bij Meerinzicht is afgenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2024.

Het aantal nieuw opengestelde vacatures is daarmee gedaald ten opzichte van vorig jaar.

Openstaande vacatures	
Q1 2025	13 vacatures
Q1 2024	22 vacature

De instroom is dus lager dan in het voorgaande jaar.

Instroom van nieuwe medewerkers	
Q1 2025	22 nieuwe medewerkers
Q1 2024	37 nieuwe medewerkers

Ook de uitstroom is iets afgenomen.

Uitstroom van medewerkers	
Q1 2025	11 medewerkers vertrokken
Q1 2024	14 medewerkers vertrokken

Voortgang aanbevelingen managementletter

Als onderdeel van zijn opdracht voor controle van de jaarrekening heeft de accountant eind 2024 zijn managementletter uitgebracht. De accountant rapporteert in de managementletter belangrijke observaties, risico's en aanbevelingen, die gedaan zijn tijdens de uitgevoerde interimcontrole.
Er zijn 14 bevindingen gerapporteerd. Deels zijn het eerder gerapporteerde bevindingen, waarbij een weloverwogen afweging door Meerinzicht is gemaakt om niet (geheel) invulling te geven aan de adviezen en restrisico's te accepteren. Daarmee krijgen ze dan ook de status afgerond. Daarnaast is er een aantal waardevolle bevindingen die follow-up krijgen.
Van de 14 aanbevelingen zijn er 6 afgerond, 8 zijn er onderhanden. Deze hebben met name betrekking op verdere aanscherping van het toegangsbeheer op specifieke applicaties en optimalisatie van het inkoop- en factureringsverwerkingsproces. De verwachting is dat de aanbevelingen in de loop van 2025 grotendeels worden afgerond.

Status van de aanbevelingen managementletter 2024

Aanbevelingen Risico	Status afgerond	Lopend
Hoog	0	1
Midden	3	4
Laag	3	3
Eindtotaal	**6**	**8**

Ziekteverzuim

Als onderdeel van het project van verzuim naar preventie zijn er gezondheidschecks aangeboden aan de medewerkers van Meerinzicht. Bijna 70% van de medewerkers (EHZM) heeft deelgenomen. Medio juni zijn de geanonimiseerde resultaten gepresenteerd in de twee MT's van Meerinzicht.

Het verzuim binnen Meerinzicht is, in vergelijk met 2024, met 0,3% toegenomen. Het aantal nulverzuimers (medewerkers die niet verzuimen) is nagenoeg gelijk gebleven.
Binnen bedrijfsvoering valt op dat het aantal medewerkers dat zich vaker ziek meldt (frequent verzuim) is toegenomen. Bij domein sociaal valt op dat sprake is van langduriger verzuim, waarbij de oorzaken overwegend buiten het werk liggen. Dat vraagt gerichte inzet op passende belastbaarheid en reïntegratie op het werk.

	Verzuimpercentage		Ziekmeldingsfrequentie		Nulverzuim		Frequent verzuim	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Meerinzicht	6,3%	6,6%	0,8	0,8	53%	54%	21	33
Bedrijfsvoering	5,6%	5,8%	0,8	0,9	51%	52%	16	26
Domein Sociaal	7,6%	8,0%	0,7	0,8	56%	56%	7	7

Aanbesteding flexibel personeel domein sociaal

De raamovereenkomsten zijn ingegaan op 1 januari 2024. Dit na een zorgvuldig aanbestedingstraject in 2023. Er zijn per perceel (Jeugd, Wmo en Participatie & Inburgering) drie aanbieders gecontracteerd. Dit zijn niet dezelfde partijen voor alle drie de percelen. De partijen die de aanbesteding gewonnen hebben zijn: Bender, Daan, YER en Professional Partners. Dit zijn drie nieuwe partijen en Bender zat ook in de

vorige raamovereenkomst. Het doel van de heraanbesteding is dat Meerinzicht domein sociaal de continuïteit van dienstverlening kan waarborgen bij (tijdelijk) personeelstekort. De raamovereenkomsten bieden ook de mogelijkheid om contractmanagement goed in te regelen, waardoor Meerinzicht meer grip krijgt op de inhuurkosten, de looptijd van inhuuropdrachten en hiermee ook op de rechtmatigheid.

EHZM-academie (Leer!plein)

Het Leer!plein wordt goed bezocht en beoordeeld door medewerkers van EHZM.

Leer!plein	
Aantal aangeboden leerinterventies Q1 2025	120 (live en online)
Aantal deelnemers Q1 2025	695
Gemiddelde beoordeling Q1 2025	8,3

Naast generieke leerinterventies wordt in 2025 een leerlijn ontwikkeld specifiek voor de leidinggevenden van EHZM.

Evaluatiebepaling

Een van de bepalingen in de gemeenschappelijke regeling (vijfde versie) is dat het bestuur halverwege de raadsperiode de gemeenschappelijke regeling evalueert. Het is op grond van die bepaling aan het bestuur om dit verder vorm te geven. Op dit moment zijn er enkele ontwikkelingen die raakvlakken hebben met een eventuele evaluatie. Dan gaat het onder meer om de ontwikkeling van kpi´s voor Bedrijfsvoering van Meerinzicht (naar aanleiding van de aanbevelingen van het rekenkameronderzoek naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van Meerinzicht en het rapport van Berenschot). Daarnaast staan we samen met de deelnemende gemeenten voor forse ombuigingsopgaven. Verder wordt er gewerkt aan de actualisatie van uitwerkingsovereenkomst tussen de deelnemende gemeenten en Meerinzicht. Deze overeenkomst werkt de opgedragen taken aan Meerinzicht op het gebied van het sociaal domein verder uit.

Als we op dit moment kijken naar deze ontwikkelingen, dan zijn die nog volop aan de gang . Er is in dat kader ook al veel gebeurd. Zo zijn de bijbehorende standaarden en normen behorend bij de set van KPI's, opgesteld (naar aanleiding van het rapport van Berenschot) . Doelstelling is om die in de tweede helft van 2025 te implementeren. De inventarisatie van de ombuigingsmogelijkheden is afgerond, maar de besluitvorming hierover moet nog grotendeels plaatsvinden. Ook de actualisatie van de uitwerkingsovereenkomst Sociaal domein loopt nog: op dit moment wordt er ambtelijk gewerkt aan de concept overeenkomst. De gemeentelijke strategisch adviseurs sociaal domein zijn hierbij op grond van de projectopdracht in de lead.

Deze ontwikkelingen raken de evaluatie van de gemeenschappelijke regeling. Dit betekent echter niet dat er niet al nagedacht kan worden over de opzet van de evaluatie. Daartoe wordt op korte termijn een voorstel gedaan. De feitelijke evaluatie zou dan zijn beslag kunnen krijgen in 2026 (met evt. uitloop in 2027).

AMIF subsidie

Meerinzicht heeft tussen 2018 en 2022 een project voor statushouders uitgevoerd, gericht op hun integratie en weg naar arbeid. Dit project is mede gefinancierd met een subsidie van €750.000,- van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Op 25 juli 2023 is de definitieve subsidie echter vastgesteld op slechts €35.000,-, voornamelijk vanwege het (deels) ontbreken van een aantal stukken in de projectadministratie. Meerinzicht heeft hierop op 29 augustus 2023 bezwaar gemaakt en de gevraagde aanvullende stukken ingediend. Na een hoorzitting heeft de Minister op 13 februari 2024 het bezwaar ongegrond verklaard en de nieuw ingebrachte stukken niet meegenomen in de beoordeling.

Meerinzicht heeft vervolgens op 22 maart 2024 beroep ingesteld bij de Rechtbank Gelderland. De belangrijkste beroepsgrond betrof de projectadministratie voor ingehuurde externen, een bedrag van ongeveer €300.000,- van de totale subsidie. De rechtbank heeft op 9 januari 2025 uitspraak gedaan en het beroep van Meerinzicht gegrond verklaard. De rechtbank oordeelde dat de in bezwaar ingebrachte stukken alsnog beoordeeld hadden moeten worden, vernietigde de beslissing op bezwaar en droeg de Minister op om binnen 8 weken een nieuwe beslissing te nemen.

Op 26 februari 2025 heeft de Minister opnieuw een beslissing op bezwaar genomen, die tot verbazing van Meerinzicht wederom ongegrond werd verklaard. Ditmaal was de reden het ontbreken van documenten waarom het ministerie niet eerder om was verzocht. Meerinzicht heeft geen gelegenheid gekregen deze stukken alsnog in te brengen en is ook niet opnieuw gehoord, wat naar het oordeel van Meerinzicht onredelijk is en ook in strijd met de Algemene wet bestuursrecht. Om die reden is op 9 april 2025 opnieuw beroep ingesteld bij de rechtbank. Ook heeft het bestuur van Meerinzicht haar ongenoegen kenbaar gemaakt in een brief aan de Minister.

Hoofdstuk 3: Financiële bestuursrapportage

Inleiding

De startpositie van de bestaande begroting 2025 is de primitieve begroting, het meerjarig effect van de 1e begrotingswijziging 2024 en het onderhanden werk 2024. Daarnaast dienen de volgende onderdelen formeel door het bestuur te worden bekrachtigd via besluitvorming van de ontwerp 1e begrotingswijziging 2025:

- De nieuwe opdrachten van de gemeenten;
- De verwerking van de vastgestelde CAO.

De ontwerp 1e begrotingswijziging 2025, met bovenstaande onderdelen, is verwerkt. De ontwerp 1e begrotingswijziging 2025 is te vinden in Bijlage 1: ontwerp 1e begrotingswijziging.

De werkelijke baten en lasten van de eerste helft van 2025 zijn in beeld gebracht en vervolgens is samen met het management een prognose gemaakt van de verwachte baten en lasten in de tweede helft van 2025.

Bovenstaande leidt tot de volgende prognose:

Concernbeeld saldo Meerinzicht (bedragen x €1.000)	**Saldo**
Domein Bedrijfsvoering	-32
Domein Sociaal	-340
Saldo	**-372**

Prognose 2025

De verwachting is dat op basis van de gewijzigde begroting 2025 er een nadelig saldo van € 372.000 ontstaat. Het concernsaldo bestaat uit een nadelig saldo van € 32.000 op het programma Bedrijfsvoering en een negatief saldo van € 340.000 op het programma domein Sociaal. In onderstaande tabel wordt de prognose op categorieniveau weergegeven:

Onderwerp	**Prognose**
Personele lasten	-655
Werkbudgetten	224
Projecten	59
Saldo	**-372**

Vanuit de prognose wordt een voordelig resultaat verwacht op salarissen, met name omdat nog niet alle openstaande vacatures zijn ingevuld of er gedurende het jaar sprake was van vacatureruimte. Om de dienstverlening te blijven continueren wordt tijdelijk ingehuurd. De sturing op de personele lasten vindt in beide domeinen plaats.

Er wordt efficiënt omgegaan met de inzet van personeel en concernbreed invulling gegeven aan voorliggende taken. Hierdoor ontstaat wel een risico in de bedrijfsvoering van domein sociaal, omdat al meerdere jaren sprake is van tijdelijke middelen. Op het moment dat deze taken vervallen of de tijdelijke financiering onder deze taken vervalt, leidt dit tot extra financiële lasten omdat nu synergie wordt behaald in de uitvoering door deze taken te combineren met andere taken. Vanaf 2020 ontving domein sociaal tijdelijke financiering vanuit TOZO- en coronawetgeving. Vanaf 2022 volgden tijdelijke middelen

voor het verstrekken van de energietoeslag en leefgeld Oekraïne. Ook de extra inkomsten uit ESF-subsidies kennen een tijdelijk karakter.

Onder voorbehoud van besluitvorming door het bestuur zijn onderstaande onderdelen verwerkt in de ontwerp 1e begrotingswijzging 2025 en zijn de opgenomen financiële tabellen in deze bestuursrapportage op basis hiervan opgesteld.

Renteopbrengsten

Op basis van de reeds gerealiseerde renteopbrengsten over het eerste jaar, en de (verwachtte) ontwikkelingen over het 2e half jaar leidt dit tot een verwachte renteopbrengst van ca. € 300.000. Op basis van eerdere besluitvorming, datum 24 april 2024, vloeien de ontvangen rentebedragen terug naar de deelnemende gemeenten. De verdeling vindt plaats naar rato van de bevoorschotting van zowel bedrijfsvoeringskosten als zorgkosten. De verdeling is als volgt:

Organisatie	Bevoorschotting 2025 (* € 1.000)	Percentage	Bedrag renteteruggave (* € 1.000)
Ermelo	40.098	24,77%	74
Harderwijk	89.755	55,44%	166
Zeewolde	32.034	19,79%	60

Analyse domein bedrijfsvoering

De verwachting is dat, op basis van de gewijzigde begroting 2025, er een nadelig saldo van €32.000 ontstaat. Onderstaand wordt het verwacht nadelig saldo toegelicht op basis van 3 hoofdcategorieën. Het gaat hierbij om de volgende hoofdcategorieën:

- Personele lasten;
- Werkbudgetten;
- Projecten.

Personele lasten
Binnen de personele lasten worden alle lasten meegenomen die betrekking hebben op salarissen, inhuur en personeelskosten. Bij de personeelskosten gaat het om de studie- en opleidingskosten en representatiekosten.

In 2025 wordt een nadelig resultaat van €73.000 verwacht op personele lasten binnen het domein Bedrijfsvoering.

<u>Salarissen</u>
We zien binnen domein Bedrijfsvoering dat het moeilijk is om nieuwe medewerkers aan te trekken voor bepaalde vacatures. Het gaat hierbij met name vacatures waarvoor specifieke vaardigheden of ervaringen gevraagd worden. Dit zorgt ervoor dat er een positief resultaat verwacht wordt op het onderdeel 'salarissen'. Het gaat hierbij om een verwacht voordeel van €9.000 binnen domein Bedrijfsvoering.

<u>Inhuur</u>
Hogere inhuurlasten leiden tot een nadelig saldo van € 31.000.
Dit komt door een toename van het aantal ingediende WOZ-bezwaren en kwijtscheldingsaanvragen. Om deze aanvragen binnen de wettelijke termijnen te kunnen afhandelen, zijn extra medewerkers ingehuurd. Ingehuurd personeel brengt vaak hogere uurtarieven met zich mee dan medewerkers in vaste dienst. Daarnaast vindt er ook inhuur plaats vanwege (langdurige) ziekte.

Personeelskosten

Het studie- en opleidingsbudget wordt overschreden. Deze overschrijding heeft twee oorzaken. Ten eerste wordt de overschrijding veroorzaakt door het CAO-effect. In de oorspronkelijke begroting voor 2025 was een CAO-index van 5,8% opgenomen. Op basis van het huidige CAO-akkoord blijkt dit echter geen 5,8%, maar 1,96% te zijn. Het opleidingsbudget bedraagt 1,75% van de loonsombegroting. Doordat de loonsombegroting daalt als gevolg van het aangepaste CAO-effect, neemt ook het beschikbare opleidingsbudget af. De opleidingsjaarplannen en -toezeggingen zijn begin dit jaar op afdelingsniveau vastgesteld. Nu het budget lager uitvalt, ontstaat er een tekort.

Ten tweede wordt de overschrijding van het opleidingsbudget mede veroorzaakt door de hogere instroom van nieuwe medewerkers. Zij moeten worden ingewerkt en opgeleid om hun werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren.

In 2025 wordt een negatief resultaat verwacht van €51.000.

Werkbudgetten

Binnen de werkbudgetten worden alle lasten meegenomen die betrekking hebben op materiële budgetten, kapitaallasten en stelposten. In 2025 wordt een negatief resultaat verwacht van €15.000.

Materiële budgetten en stelpost prognose resultaat

Bij de behandeling van de meerjarenbegroting 2024-2027 is er een zienswijze ingediend. Deze zienswijze heeft ertoe geleidt dat de materiele budgetten in 2024 niet geïndexeerd werden. Dit besluit heeft structurele gevolgen die nu voor het eerst leiden tot een negatief resultaat. Vanuit de Meerjarenbegroting 2024-2027 is er een negatieve stelpost opgenomen van €194.000 in 2025. We hebben een deel van deze 'taakstelling' ingevuld in 2025 doordat zowel de hardware- als softwarekosten positief zijn uitgevallen. Dit komt door scherpe inkoop, een kritische beoordeling van noodzakelijke hardware-aankopen en lagere investeringen in 2024, wat resulteert in lagere kapitaallasten in 2025. Daarnaast zijn extra softwarekosten door de overgang naar cloudoplossingen uitgesteld en blijft I&A terughoudend bij softwareaankopen om stijgende onderhoudslasten te beperken. Echter zien we dat deze interventies niet de volledige 'taakstelling' compenseren. Per saldo leidt dit tot een negatief resultaat in 2025.

In 2025 wordt een negatief resultaat verwacht van €24.000.

Kapitaallasten

Binnen domein Bedrijfsvoering worden meerdere investeringen gedaan die leiden tot kapitaallasten. Het gaat hierbij om investeringen in hard- en software en geomaterialen. In 2024 waren de investeringen lager dan begroot. Dit leidt tot lagere daadwerkelijke kapitaallasten dan begroot. In 2025 wordt een positief resultaat verwacht van €9.000.

Stelposten

De beschikbare stelposten zijn gedurende het jaar volledig ingezet. Hierdoor is het resultaat op stelposten 0.

Projecten

Binnen domein Bedrijfsvoering is er jaarlijks sprake van additionele projecten. Denk hierbij aan de projecten binnen de Vastgoedtafel en binnen team inkoop. In 2025 leiden deze projecten tot meer baten dan dat is opgenomen in de begroting van Meerinzicht. In 2025 wordt een positief resultaat verwacht van €56.000.

Analyse domein sociaal

De prognose op het domein sociaal is € 340.000 nadelig. Onderstaand wordt het verwacht nadelig saldo toegelicht op basis van 3 hoofdcategorieën. Het gaat hierbij om de volgende hoofdcategorieën:

- Personele lasten;
- Werkbudgetten;
- Projecten.

Personele lasten: Meer inzet vanwege tijdelijke vervanging door ziekte, druk op uitvoering, vacatures en beschikbare afvloeiingsregeling
De uitvoering binnen het domein sociaal staat onder druk. Er wordt meer beroep gedaan op tijdelijke vervanging vanwege uitval van vast personeel door (overwegend niet werkgerelateerde ziekte). Omdat er sprake is van wettelijke termijnen voor afhandeling van aanvragen , is tijdelijke vervanging en een goede overdracht nodig om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening aan klanten te borgen. Bij beleidsfuncties zien we, conform de landelijke trend een groter verloop en vraagt het meer tijd om geschikte en gekwalificeerde kandidaten te vinden. Ook dit vraagt tijdelijke vervanging om te kunnen voldoen aan landelijke, regionale en lokale beleidsontwikkelingen en uitvoeringsprogramma's. Veelal voor een hoger uurtarief dan wanneer medewerkers in vaste dienst zijn.

In de prognose leidt dit tot een nadelig effect van € 528.000. Vanwege beschikbare afvloeiingsregeling voor personeel waar gebruik van wordt gemaakt dit jaar ontstaat naar verwachting een nadeel van € 54.000.

Werkbudgetten: Beschikbare middelen zonder direct bestedingsdoel worden ingezet om tekort op te vangen
Daar waar nog ruimte bestaat binnen budgetten, zoals een aantal stelposten, worden deze, als er geen directe besteding tegenover staat, ingezet om het tekort op te vangen. In de prognose geeft dit een voordeel van € 244.000. Op de overige werkbudgetten wordt een nadelig effect verwacht van € 5.000.

Projecten: Klein voordeel door compensatie op gemaakte proceskosten
Er ontstaat naar verwachting een klein voordeel op de categorie projecten, het betreft een compensatie voor gemaakte proceskosten in het AMIF traject. Waarbij de lasten in 2024 voor de proceskosten al zijn verantwoordt, volgt de compensatie voor gemaakte kosten in 2025.

Incidenteel voordeel aanbesteding accountant

In 2022 is via een aanbesteding de huidige accountant begonnen. Inmiddels kan vastgesteld worden dat gedurende de looptijd van de overeenkomst ten opzichte van de in de begroting er een voordeel is van € 30.000,- voor het uitvoeren van de interim controle en controle van de jaarrekening. Op basis van eerder genomen besluit wordt dit voordeel gedurende de looptijd van de overeenkomst teruggegeven aan de gemeenten.

Toekomstige ombuigingen en bezuinigingsopgave

De begrotingen van de gemeenten staan onder druk. De geïnventariseerde voorstellen vanuit Meerinzicht zijn ingediend bij de deelnemende gemeenten. Binnen de gemeenten volgt, naar verwachting dit jaar, besluitvorming op voorstelniveau. De effecten hiervan hebben uiteindelijk impact op de uitvoering en de begroting van de GR Meerinzicht. Na besluitvorming worden de financiële effecten verantwoord in de daarvoor bestemde P&C producten.

Op basis van besluitvorming door het bestuur Meerinzicht eind 2024 is onderstaande verwerkt in de begroting van Meerinzicht en de gemeentelijke bijdrage.

Ombuigingsvoorstel	2025	2026	2027	2028	2029
Domein Sociaal					
1. Beeindigen inhuur Securitas voor DS MiZ			97	97	97
2. Stelposten domein sociaal		155	155	155	155
5. Beeindigen inkoop Sociale kaarten via Isatis	26	26	26	26	26
19. Langere periode vaststelling Loonwaardebepaling		20	20	20	20
subtotaal domein sociaal	*26*	*201*	*298*	*298*	*298*
Domein Bedrijfsvoering					
29. Voorstel Directie BDV		166	166	166	166
32. Accountantskosten		37	37	37	37
33. Advieskosten		12	12	12	12
50. Afschaffen lunches bezwarencommissie JZ	1	1	1	1	1
51. Geen indexatie presentiegelden	1	1	1	1	1
52. Afschaffen diner jaarvergadering		2	2	2	2
53. Maximeren reiskosten commissieleden		2	2	2	2
Subtotaal domein bedrijfsvoering	*2*	*221*	*221*	*221*	*221*
Totaal verwerkt op bijdrage gemeente	**28**	**422**	**519**	**519**	**519**

Lasten en Baten overzicht Meerinzicht

Uitgaande van de primitieve begroting 2025 is in onderstaande tabel het overzicht van baten en lasten van beide programma's opgenomen. In de eerste financiële kolom staan de baten en lasten van de primitieve begroting 2025. In de tweede en derde kolom zijn de wijzigingen vanuit 2024 verwerkt. In de kolom technische wijzigingen 2025 zijn de budgetverschuivingen binnen een programma opgenomen. Daarnaast zijn de besluiten en aanvullende opdrachten van de gemeenten (o.a. vanuit de NWD) verwerkt, en de in dit hoofdstuk genoemde voorstellen. Tevens zijn budgetverschuivingen, die tussen de 2 domeinen plaatsvinden, verantwoord in deze kolom.

Domein	Primitieve begroting 2025	Effecten bestuursrapportage 2024	Onderhandenwerk 2024	Technische wijzigingen 2025	Besluiten/opdrachten 2025	Prognose uitkomst Bestuursrapportage 2025	Begroting na wijziging 2025
Domein bedrijfsvoering							
Lasten	33.105.000	1.379.000	1.387.000	48.000	-139.000	43.000	35.823.000
Baten	-33.105.000	-1.379.000	-1.387.000	-48.000	139.000	-43.000	-35.823.000
Totaal domein bedrijfsvoering	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Domein Sociaal							
Lasten	18.498.000	910.000	23.000	61.000	592.000	621.000	20.705.000
Baten	-18.498.000	-910.000	-23.000	-61.000	-592.000	-621.000	-20.705.000
Totaal Domein Sociaal	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Totaal Meerinzicht	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Bijdragen van de gemeenten

De bijdragen per gemeente voor de uniforme dienstverlening zijn op basis van de onderstaande verdeelsleutel berekend.

Gemeente	Bedrijfsvoering	Domein Sociaal
Ermelo	34,97%	25,71%
Harderwijk	39,39%	57,26%
Zeewolde	25,64%	17,03%
Totaal	**100,00%**	**100,00%**

Bijdrage per gemeente (bedragen x €1.000,-)	Ermelo			Harderwijk			Zeewolde		
	Begroting primitief 2025 (incl. effect 1e BW 2024)	Wijziging vanuit Bestuursrapportage 2025	Begroting 2025 na wijziging	Begroting primitief 2025 (incl. effect 1e BW 2024)	Wijziging vanuit Bestuursrapportage 2025	Begroting 2025 na wijziging	Begroting primitief 2025 (incl. effect 1e BW 2024)	Wijziging vanuit Bestuursrapportage 2025	Begroting 2025 na wijziging
Uniforme dienstverlening									
- Domein Bedrijfsvoering	11.036	-274	10.762	12433	-311	12122	8094	-201	7.893
- Domein Sociaal	3.276	-116	3.160	7297	-258	7039	2.170	-76	2.094
Totaal uniform	**14.312**	**-390**	**13.922**	**19.730**	**-569**	**19.161**	**10.264**	**-277**	**9.987**
Specifieke dienstverlening									
- Domein Bedrijfsvoering	920	68	988	1.066	-3	1.063	460	266	726
- Domein Sociaal	670	108	778	2.530	248	2.778	1.612	184	1.796
Totaal specifiek	**1.590**	**176**	**1766**	**3596**	**245**	**3841**	**2072**	**450**	**2522**
Eindtotaal	**15.902**	**-214**	**15.688**	**23.326**	**-324**	**23.002**	**12.336**	**173**	**12.509**

Bijlagen

Bijlage 1: Ontwerp 1e begrotingswijziging huidig jaar Meerinzicht

1e Begrotingswijziging

Meerinzicht - financiële rapportage 1e Bestuursrapportage 2025			2024	2025	2026	2027	2028
Programma Bedrijfsvoering	**Verdeelsleutel**						
Ermelo	34,97%		-274	-602	-460	-460	-461
Harderwijk	39,39%		-311	-674	-518	-518	-517
Zeewolde	25,64%		-200	-438	-338	-338	-338
Totaal Bedrijfsvoering	**100%**		**-785**	**-1.714**	**-1.316**	**-1.316**	**-1.316**
Programma Domein Sociaal	**Verdeelsleutel**		-449	-894	-777	-777	-777
Ermelo	25,71%		-116	-230	-200	-200	-200
Harderwijk	57,26%		-257	-512	-445	-445	-445
Zeewolde	17,03%		-76	-152	-132	-132	-132
Totaal Domein Sociaal	**100%**		**-449**	**-894**	**-777**	**-777**	**-777**
Specifieke opdrachten Programma Bedrijfsvoering							
Ermelo			30	34	31	31	31
Harderwijk			-23	45	-2	-2	-2
Zeewolde			261	166	102	102	102
Totaal Specifieke opdrachten naast uniforme dienstverlening			**268**	**245**	**131**	**131**	**131**
Specifieke opdrachten Programma Domein Sociaal							
Ermelo			116	-28	-29	-20	-20
Harderwijk			264	-87	-76	-57	-57
Zeewolde			192	67	-44	-35	-35
Elburg			13	-4	-3	-3	-3
Nunspeet			24	-3	-2	-2	-2
Nijkerk			7	0	0	0	0
Oldebroek			40	-4	-3	-3	-3
Apeldoorn			75	0	0	0	0
Nijmegen			49	0	0	0	0
Putten			23	-1	0	0	0
Overige bijdragen			66	0	0	0	0
Totaal Specifieke opdrachten naast uniforme dienstverlening			**803**	**-60**	**-157**	**-120**	**-120**
Totaal generaal							
Ermelo			-244	-826	-658	-649	-650
Harderwijk			-327	-1.228	-1.041	-1.022	-1.021
Zeewolde			177	-357	-412	-403	-403
Overige bijdragen			803	-60	-157	-120	-120
Totaal generaal			**409**	**-2.471**	**-2.268**	**-2.194**	**-2.194**

Onderwerp / Toelichting	Kredieten (x € 1.000)					Budgetten (x € 1.000)				
	2025	2026	2027	2028	2029	2025	2026	2027	2028	2029
A Programma Bedrijfsvoering										
Investeringen (activa-administratie)	**-135**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Actualisatie investeringen I&A 2025										

Meerinzicht - financiële rapportage 1e Bestuursrapportage 2025		2024	2025	2026	2027	2028				
Oracle 2025	65									
Zero Clients vervanging 2025	-200									
Technische wijzigingen (programma overstijgend)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Verrekeningen tussen programma Bedrijfsvoering en Sociaal						90	55	55	55	55
Verrekeningen tussen programma Sociaal en Bedrijfsvoering						-90	-55	-55	-55	-55
Bestaande gemeentelijke opdrachten (nog te verwerken in de begroting)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**-785**	**-1.714**	**-1.316**	**-1.316**	**-1.316**
Effecten CAO 2025 (na inzet stelpost CAO)										
- Loonontwikkeling op basis van CAO (7,5% structureel)						-895	-1527	-1118	-1118	-1118
Aanpassing kapitaallasten*										
Oracle 2025						13	13	13	13	13
Dekking Oracle 2025						-13	-13	-13	-13	-13
Besluiten Netwerkdirectie EHZM										
Kosten voor MTO							25			
Bijdragen EHZ gemeenten							-14			
Gezamenlijke informele en verbindende bijeenkomsten en activiteiten EHZM										
Nieuwjaarsbijeenkomst						24				
Bijdragen gemeenten d.m.v. facturering						-15				
Dekking binnen bestaand budget Regiegroep						-9				
<u>Summerevent 2025</u>										
Summerevent 2025						55				
Bijdragen gemeenten d.m.v. facturering						-34				
Dekking binnen bestaand budget Regiegroep						-21				
Implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.										
Inzet daadkracht						23				
Dekking vanuit Woo-budget						-23				
Beste organisatie idee 2024										
Budget 'Beste organisatie idee'						10				
Bijdrage Ermelo, Harderwijk en Zeewolde						-8				
Dekking binnen begroting Meerinzicht						-2				
Beste organisatie idee										
Budget 'Beste organisatie idee'						10	10	10	10	10
Bijdrage Ermelo, Harderwijk en Zeewolde						-8	-8	-8	-8	-8
Dekking binnen begroting Meerinzicht						-2	-2	-2	-2	-2

Meerinzicht - financiële rapportage 1e Bestuursrapportage 2025	2024	2025	2026	2027	2028				
Uitbreiding formatie appplicatiebeheer CLO-applicatie									
formatiekosten incidenteel (01-01-2025 t/m 31-12-2025) 0,5fte 2/3					43				
Leerlijn voor leidinggevenden en regisseurs van EHZM									
Opleidingsbudget					42				
Specifieke bijdrage Ermelo, Harderwijk en Zeewolde					-29				
Dekking binnen begroting Meerinzicht					-13				
Actieplan Bedrijfscontinuiteitsmangement 2025									
Het doorontwikkelen van bedrijfscontinuïteit voor EHZM:					30				
Het doorontwikkelen van crisis-/calamiteitenorganisatie voor EHZM					35				
Het opleiden, oefenen en trainen van de crisis-/calamiteitenorganisatie					35				
Structurele jaarlijkse (licentiekosten) lasten					10	10	10	10	10
Besluiten MT bedrijfsvoering									
Junior communicatieadviseur					75				
Inzet generatiepactmiddelen					-75				
Formatie Communicatie					45	47	47	47	47
Dekking binnen begroting Meerinzicht					-45	-47	-47	-47	-47
Accountantskosten									
Incidentele teruggave accountantskosten 2025					-30				
Interne opdrachten									
BUZ Framework tbv Harderwijk, Ermelo, Zeewolde					10	11	11	11	11
Ombuigingen besluitvorming Meerinzicht									
29. Voorstel Directie DBV						-166	-166	-166	-166
32. Accountantskosten						-37	-37	-37	-37
33. Advieskosten						-12	-12	-12	-12
50. afschaffen lunches bezwarencommissie JZ					-1	-2	-2	-2	-2
53. Maximeren reiskosten commissieleden					-1	-2	-2	-2	-2
Overige besluitvorming									
Actualisatie begroting beschermd wonen, aandeel financiën					-22				
Verwerking prognose Bestuursrapportage op lasten en baten									
- Uitkomst lasten prognose Bestuursrapportage					43				
- Verwerking prognose op budgetten					-43				
- Uitkomst baten prognose Bestuursrapportage					-11				
- Verwerking prognose op budgetten					11				
Onderhanden werk Jaarstukken 2024	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Onderhanden werk 2025									

Meerinzicht - financiële rapportage 1e Bestuursrapportage 2025	2024	2025	2026	2027	2028				
Het onderhanden werk 2024 wordt verwerkt in de budgetten.									
Dit bedrag is via een balansmutatie overgebracht van 2024 naar 2025.					-1.387				
- Proj. achterstanden Harderwijk (DIV)					263				
- Doorontw. archief-/inf. beh. DIV					690				
- oorontw. archief-/inf. beh. DS					169				
- Arbeidsmarktcommunicatie					109				
- Inhuur CLO					27				
- Implementatie P&C Tooling 2024					17				
- Sp. Innovatiebudget					112				
Totaal programma Domein Bedrijfsvoering	**-135**	**0**	**0**	**0**	**0**	**-785**	**-1714**	**-1316**	**-1316**	**-1316**
*** Meerjarige effecten zijn meegenomen in de meerjarenbegroting 2026-2029**									

- = voordeel

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

Meerinzicht - financiële rapportage 1e Bestuursrapportage 2025		2024	2025	2026	2027	2028				
5. Beëindigen inkoop Sociale kaarten via Isatis										
Verwerking prognose Bestuursrapportage op lasten en baten						621				
- Uitkomst lasten prognose Bestuursrapportage						-621				
- Verwerking prognose op budgetten						-281				
- Uitkomst baten prognose Bestuursrapportage						281				
- Verwerking prognose op budgetten										
Onderhanden werk Jaarstukken 2024	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Onderhanden werk 2025										
Het onderhanden werk 2024 wordt verwerkt in de budgetten.										
Dit bedrag is via een balansmutatie overgebracht van 2024 naar 2025:										
- Regionaal Expertise Team Jeugd						23				
- Balansmutatie Onderhandenwerk						-23				
- Actualisatie Inburgering							33	33	-4	-4
- Balansmutatie Onderhandenwerk							-33	-33	4	4
Totaal Programma Domein Sociaal	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**-449**	**-894**	**-777**	**-777**	**-777**

Onderwerp / Toelichting	Kredieten (x € 1.000)					Budgetten (x € 1.000)				- = voordeel
	2025	2026	2027	2028	2029	2025	2026	2027	2028	2029
C Specifieke opdrachten naast uniforme dienstverlening Programma Bedrijfsvoering										
Effecten vanuit halfjaarsrapportage voor de specifieke dienstverlening										
Specifieke bijdragen Gemeente Ermelo	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**30**	**34**	**31**	**31**	**31**
Detachering						15				
Teruggave creditrente						-74				
Traineeprogramma salarissen						4	4	4	4	4
Beste organisatie idee 2024						3				
Beste organisatie idee						3	3	3	3	3
Ontwikkelbudget Netwerkdirectie						3	3	3	3	3
Leerlijn voor leidinggevende						7				
Uitbreiding Sigmax Ermelo						1	1	1	1	1

Meerinzicht - financiële rapportage 1e Bestuursrapportage 2025	2024	2025	2026	2027	2028				
Nieuwjaarsbijeenkomst 2025					4				
Summmerevent 2025					8				
Notubiz licenties					33	42	42	42	42
Door te belasten software I&A					11				
Juridische medewerker 0,1 fte					-1	-1	-1	-1	-1
Communicatie 0,83 FTE					-3	-4	-4	-4	-4
PO-functionaris ERM					-2	-3	-3	-3	-3
1 FTE Financiën					-4	-6	-6	-6	-6
Communicatie 1,3 FTE					-6	-8	-8	-8	-8
MTO 2026						3			
formatiekosten incidenteel (01-01-2025 t/m 01-07-2025) externe inhuur 1/3					28				
Specifieke bijdragen Gemeente Harderwijk	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**-23**	**45**	**-2**	**-2**	**-2**
Teruggave creditrente						-166				
Traineeprogramma salarissen						4	4	4	4	4
uitbreidingsmodule Stembureau-live										
Structurele kosten uitbreidingsmodule Stembureau-live						3	3	3	3	3
Beste organisatie idee 2024						3				
Beste organisatie idee						3	3	3	3	3
Ontwikkelbudget Netwerkdirectie						3	3	3	3	3
Leerlijn voor leidinggevende						14				
Oribi - vervanging en uitbreiding										
Structurele onderhoudsgelden						2	2	2	2	2
Tijdelijke formatie team communicatie MIZ										
14 uur projectcommunincatieadvies						39	39			
Nieuwjaarsbijeenkomst 2025						8				
Summmerevent 2025						18				
Door te belasten hardware I&A						6				
Door te belasten software I&A						20				

Meerinzicht - financiële rapportage 1e Bestuursrapportage 2025	2024	2025	2026	2027	2028				
Communicatie med. (Participatie)					-2	-2	-2	-2	-2
Catering de Werf					-3	-4	-4	-4	-4
PO-functionaris HWK					-3	-5	-5	-5	-5
Bodediensten Harderwijk					-4	-6	-6	-6	-6
MTO 2026						8			
formatiekosten incidenteel (01-01-2025 t/m 01-07-2025) externe inhuur 1/3					32				
Specifieke bijdragen Gemeente Zeewolde	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**261**	**166**	**102**	**102**	**102**
Teruggave creditrente						-60				
Detacheringen						104				
Kwijtschelding belastingen										
Traineeprogramma salarissen						1				
Inzet 2e trainee						55	56	56	56	56
Aanvullende inzet team gebouwenbeheer						50	50	50	50	50
Beste organisatie idee 2024						3				
Beste organisatie idee						3	3	3	3	3
Ontwikkelbudget Netwerkdirectie						3	3	3	3	3
Leerlijn voor leidinggevende						8				
Tijdelijke formatie team communicatie MIZ										
22 uur projectcommunincatieadvies						61	61			
Nieuwjaarsbijeenkomst 2025						3				
Summmerevent 2025						8				
Uitvoeringskosten verstrekking leefgeld ontheemden Oekraine										
- Uitvoeringskosten ontheemden Oekraine						7				
Communicatie 0,56 fte ZWD						-1	-2	-2	-2	-2
0,67 FTE Juridisch medewerker						-3	-5	-5	-5	-5
PO-functionaris ZWD						-2	-3	-3	-3	-3
MTO 2026							3			
formatiekosten incidenteel (01-01-2025 t/m 01-07-2025) externe inhuur 1/3						21				

Meerinzicht - financiële rapportage 1e Bestuursrapportage 2025	2024	2025	2026	2027	2028				
D Specifieke opdrachten naast uniforme dienstverlening Programma Domein Sociaal									
Effecten vanuit halfjaarsrapportage voor de specifieke dienstverlening									
Specifieke bijdragen Gemeente Ermelo	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**116**	**-28**	**-29**	**-20**	**-20**
Uitvoeringskosten verstrekking leefgeld ontheemden Oekraine									
- Uitvoeringskosten ontheemden Oekraine						96				
Wet Inburgering									
- Actualisatie bijdrage uitvoeringskosten Inburgering						-10	-27	-25	-16	-16
Versterken beleidsmatige samenwerking EHZM									
Het bevorderen van de beleidsmatige samenwerking vraagt inzet op diverse niveaus; van verbinding tussen collega's EHZM breed tot het realiseren van een duidelijke samenwerkingsstructuur waarin rollen en taken helder zijn. Naar aanleiding van de evaluatie vindt ook in 2025 en 2026 extra inzet plaats.						7	4			
Regionale uitvoeringstaken									
- Contractbeheer WMO						15				
- Bedrijfsbureau Jeugd						11				
- Uitvoering JOR							-1	-1	-1	-1
- Uitvoering Beschermingstafel							1	1	1	1
- Uitvoering Leerplicht						-3	-5	-4	-4	-4
Sociaal team Ermelo									
- inzet klantmanagement sociaal team Ermelo						22				
- bijdrage via Welzijn Ermelo						-22				
- bijdrage via Welzijn Ermelo										
Specifieke bijdragen Gemeente Harderwijk	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Uitvoeringskosten verstrekking leefgeld ontheemden Oekraine									
- Uitvoeringskosten ontheemden Oekraine						53				
Wet Inburgering									
- Actualisatie bijdrage uitvoeringskosten Inburgering						-18	-45	-38	-19	-19
Versterken beleidsmatige samenwerking EHZM									
Het bevorderen van de beleidsmatige samenwerking vraagt inzet op diverse niveaus; van verbinding tussen collega's EHZM breed tot het realiseren van een duidelijke samenwerkingsstructuur waarin rollen en taken helder zijn. Naar aanleiding van de evaluatie vindt ook in 2025 en 2026 extra inzet plaats.						7	4			
Inzet kwaliteitsmedewerker Jeugd									
Kwaliteitsmedewerker Jeugd						120				

Meerinzicht - financiële rapportage 1e Bestuursrapportage 2025	2024	2025	2026	2027	2028				
Detachering inzet Procesregisseur Jeugd & Veiligheid									
- Inzet Procesregisseur Jeugd & Veiligheid					30				
Regionale uitvoeringstaken									
- Contractbeheer WMO					27				
- Bedrijfsbureau Jeugd					17				
- Uitvoering JOR						-1	-1	-1	-1
- Beschermd wonen					57				
- Uitvoering Beschermingstafel					-1	1	1	1	1
- Uitvoering Leerplicht					-6	-11	-10	-10	-10
Doorstroompunt (RMC)									
- Actualisatie Rijksbijdrage Doorstroompunt (CAO)					-22	-35	-28	-28	-28
- RVU voormalig personeel					27	21			
- Bijdrage vanuit voorziening voormalig personeel					-27	-21			
Specifieke bijdragen Gemeente Zeewolde	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**192**	**67**	**-44**	**-35**	**-35**
Uitvoeringskosten verstrekking leefgeld ontheemden Oekraine									
- Uitvoeringskosten ontheemden Oekraine					13				
Wet Inburgering									
- Actualisatie Inburgering					-9	-21	-19	-10	-10
Versterken beleidsmatige samenwerking EHZM									
Het bevorderen van de beleidsmatige samenwerking vraagt inzet op diverse niveaus; van verbinding tussen collega's EHZM breed tot het realiseren van een duidelijke samenwerkingsstructuur waarin rollen en taken helder zijn. Naar aanleiding van de evaluatie vindt ook in 2025 en 2026 extra inzet plaats.					7	4			
Regionale uitvoeringstaken									
- Contractbeheer WMO					13				
- Bedrijfsbureau Jeugd					9				
- Uitvoering Leerplicht					-2	-5	-4	-4	-4
Toegang Jeugd Zeewolde									
- Actualisatie bijdrage Toegang Jeugd (prijs en loonindexatie)					-31	-56	-46	-46	-46
- Inzet bij AZC					23				
- Inzet Brede toegang Zeewolde					103	103			
- Inzet PGA					16	42	25	25	25
Beleidscapaciteit Invlechting Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang									
De incidentele inzet voor invlechting van BW/MO is gekoppeld aan de overgang en					50				

Meerinzicht - financiële rapportage 1e Bestuursrapportage 2025	2024	2025	2026	2027	2028				
daarmee verlengt. In afstemming met de gemeente Zeewolde worden de meerkosten meegenomen in deze bestuursrapportage.									
Specifieke bijdragen Buiten EHZ om									
Gemeente Elburg									
- Contractbeheer WMO					13				
- Bedrijfsbureau Jeugd					5				
- Uitvoering JOR					-1	-1	-1	-1	-1
- Uitvoering beschermingstafel					-1	1	1	1	1
- Uitvoering Leerplicht					-3	-4	-3	-3	-3
					13	**-4**	**-3**	**-3**	**-3**
Gemeente Nunspeet									
- Contractbeheer WMO					16				
- Bedrijfsbureau Jeugd					11				
- Uitvoering beschermingstafel						2	2	2	2
- Uitvoering Leerplicht					-3	-5	-4	-4	-4
					24	**-3**	**-2**	**-2**	**-2**
Gemeente Oldebroek									
- Contractbeheer WMO					13				
- Inzet Programmamanager Jeugd					24				
- Bedrijfsbureau Jeugd					8				
- Uitvoering JOR					-1	-1	-1	-1	-1
- Uitvoering beschermingstafel					-1	1	1	1	1
- Uitvoering Leerplicht					-3	-4	-3	-3	-3
					40	**-4**	**-3**	**-3**	**-3**
Gemeente Putten									
- Contractbeheer WMO					13				
- Bedrijfsbureau Jeugd actualisatie deelname + CAO					13				
- Uitvoering beschermingstafel						3	3	3	3
- Uitvoering Leerplicht					-3	-4	-3	-3	-3
					23	**-1**	**0**	**0**	**0**
Gemeente Nijkerk									
Toezichthouder Wmo					7				
					7	**0**	**0**	**0**	**0**
Gemeente Apeldoorn									
- Coordinator Toekomsttuinen Jeugd					75				
- Inzet verantwoording ESF subsidie (CAO)						-2	-2	-2	-2
- Inzet klantmanagement Sluitende Inclusie - ESF subsidie via subsidiebureau					146	152	152		
					75	**0**	**0**	**0**	**0**
Gemeente Nijmegen									
- BOEG gelden voor inzet Experts Regionaal Expertise Team (Jeugd)					49				
					49	**0**	**0**	**0**	**0**
Overige bijdragen									
- Voor verschillende personen in de organisatie is er compensatie vanwege verzuim door zwangerschap.					44				
- Stichting Welzijn Ermelo (inzet klantmanagement)					22				
					66	**0**	**0**	**0**	**0**
Specifieke bijdragen Buiten EHZ om	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**443**	**138**	**142**	**-10**	**-10**

Totaal Specifieke opdrachten naast uniforme dienstverlening		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1.283**	**335**	**124**	**9**	**9**
Totaal generaal		**-135**	**0**	**0**	**0**	**0**	**49**	**-2.273**	**-1.969**	**-2.084**	**-2.084**

Bijlage 2: Voorstel investeringswijzigingen huidig jaar

Voorstel investeringswijzigingen huidig jaar

Kredieten (x € 1.000)	Begrootte investeringsbedrag	Realisatie	Prognose 31-12-2025	Wijziging 2025	Toelichting
Software					
INV4059 Oracle 2025	115.000	115.000	115.000	0	Krediet wordt volledig benut in 2025.
Hardware					
INV0059 Netwerk 2025	75.000	10.991	75.000	0	Krediet wordt volledig benut in 2025.
INV0064 Storage backup 2025	50.000	0	50.000	0	Krediet wordt volledig benut in 2025.
INV0069 Datacenters 2025	10.000	808	10.000	0	Krediet wordt volledig benut in 2025.
INV0074 Clients 2025	100.000	42.076	100.000	0	Krediet wordt volledig benut in 2025.
INV0080 Randapparatuur 2025	45.000	0	45.000	0	Krediet wordt volledig benut in 2025.
INV0082 Backend 2025	500.000	478.138	500.000	0	Krediet wordt volledig benut in 2025.
INV0096 Zero clients vervanging 2025	500.000	272.215	300.000	200.000	Door efficient en scherp in te kopen, is de aanschaf prijs per device een stuk lager uitgekomen dan oorspronkelijk begroot.

Bijlage 3: Projecten Domein Sociaal

Projectenmonitor

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

Projectenmonitor Sociaal domein

Naam project en doelstelling	Inhoud	Financiën	Planning	Risico's	Toelichting
Monitor Sociaal Domein Doelstelling: Inzicht bieden in de voortgang in het sociaal domein op basis van de vastgestelde opgaven en bijbehorende strategische- en beleidsdoelen uit de Nota Sociaal Domein.					Risico's: n.v.t. Maatregelen: n.v.t. Succespunten: In 2024 is voor het eerst de grote en kleine monitor opgeleverd. De grote monitor is opgeleverd via interactieve PDF. De kleine monitor is opgeleverd in de vorm van het magazine 'Sociaal Domein Vertelt', waarin via interviews en verhalen beeld gegeven wordt bij een aantal onderwerpen en data uit de grote monitor. Eind juni wordt de 2025 versie van de grote monitor opgeleverd aan de EHZ-colleges en aan de raden aangeboden ter informatie.
Omgekeerde Verordening Doelstelling(en) Het doel van dit project is het onderzoeken en uitwerken van de omgekeerde verordening als leidende werkwijze binnen EHZM-verband.					Ten opzichte van de vorige voortgangsrapportage (alles oranje) is er voortgang gekomen op een aantal belangrijke voorwaarden binnen dit onderwerp. Hieronder een korte samenvatting per categorie: Financiën: Er is een investering gevraagd voor de realisatie van de omgekeerde verordening. In Q1 2025 is in kaart gebracht wat de schaal van deze investering is. Het gaat om een investering voor zowel het realiseren van de omgekeerde verordening als het realiseren van de bijbehorende werkwijze binnen de uitvoering. Dit vereist o.a. extra training en inzet. De EHZ-colleges hebben ingestemd met het beschikbaar stellen van middelen voor de gewenste vooruitgang. Daarmee wordt samen met een expertpartij een projectplan geschreven voor het vervolg. Planning: De planning voor het project is meermaals aangepast in verband met uitval binnen de formatie en wijzigingen in de opzet van het project. In december is een vernieuwd Project Initiatie Document vastgesteld. Na het beschikbaar stellen van middelen in juni wordt er samen met de expertpartij die hiervoor nodig is een concrete planning gemaakt voor het vervolg. Inhoud De schaal en impact van deze opdracht is zeer groot. Voor een goede omvorming van de integrale verordening, inrichting en training van de uitvoering is externe expertise nodig. Dit punt hangt daarom samen met het punt aangegeven bij het kopje financiën. Succespunten: Het vastgestelde PID in december 2024 geeft meer focus aan de projectopdracht. In juni hebben de EHZ-colleges consensus gevonden over voortgang op dit onderwerp met bijbehorende middelen voor 2025 en 2026. Voor 2026 wordt dit, afhankelijk van de gemeente, meegenomen in de tussentijdse rapportage of de nog op te stellen meerjarenbegroting.

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

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

		Knelpunten: Dit punt is ongewijzigd ten opzichte van het vorige kwartaal. En landelijk wordt aangenomen dat circa 10% van de zorggelden moedwillig wordt misbruikt. Met de huidige formatie is het echter niet haalbaar om dit percentage binnen de Jeugdwet en Wmo effectief te detecteren.
Effectief en efficiënt werken Doelstelling(en) 1. Het streven naar een eerlijke en werkbare werkverdeling, zodat onder normale omstandigheden geen wachtlijsten ontstaan. 2. Zorgen dat wachttijden binnen de wettelijke termijnen blijven. 3. Voldoende tijd voor klantmanagers om zorgvuldig onderzoek te doen. 4. Het bevorderen van kwaliteit en werkplezier.		Risico's: Vertraging in de besluitvorming over de ombuigingen zorgt voor stagnatie in het project. Zonder extra formatie is het onvoldoende mogelijk om alle casussen om te zetten naar de nieuwe werkwijze. Bovendien vraagt de nieuwe aanpak andere vaardigheden van klantmanagers, wat tijd en ruimte vereist om aan te leren. Maatregelen: Binnen de ombuiging zijn extra middelen aangevraagd om vertraging op te vangen. Succespunten: - De invoering van werkinstructies zorgt voor meer uniformiteit in de uitvoering. - De aangepaste werkwijze rond PGB's biedt meer grip op casussen en draagt bij aan het voorkomen van zorgfraude en ondermijning bij kwetsbare inwoners. Knelpunten: De nieuwe werkwijze leidt momenteel tot extra werkdruk, mede doordat de benodigde uitbreiding in formatie nog niet is gerealiseerd. NB: Reeds nog geen antwoord gekregen op onderstaande vraag: Is het mogelijk om de doelstellingen bij te stellen om beter aan te sluiten bij de actuele situatie en uitdagingen.
Het inrichten van casusregie en procesregie binnen de Wmo Doelstelling(en) Het realiseren van casusregie en procesregie binnen de Wmo Resultaten 1. Er duidelijkheid bestaat over wat onder casusregie en procesregie wordt verstaan. 2. Er duidelijkheid bestaat over wie casusregie uitvoert. 3. Er duidelijkheid bestaat over wat er verwacht wordt van een casusregisseur. 4. De casusregisseur de kennis en vaardigheden heeft om casusregie uit te kunnen voeren. 5. Er afstemming en werkafspraken bestaan tussen procesregie en casusregie.		Risico's: Van de zeven deelnemende aanbieders blijken er drie daadwerkelijk casusregie uit te voeren. Het aantal casussen waarbij casusregie noodzakelijk is, blijkt lager dan vooraf verwacht. Dit vergroot het risico dat essentiële kennis en expertise zich concentreren bij een beperkte groep aanbieders, wat kwetsbaar kan zijn voor de continuïteit. Tegelijkertijd leidt deze focus ertoe dat deze aanbieders zich verder specialiseren in deze werkwijze, wat door externe partijen als zeer waardevol en effectief wordt ervaren. Maatregelen: Als het project wordt overgedragen aan het reguliere werkproces, zal de jaarlijkse training en supervisie structureel ingebed moeten worden in de reguliere werkwijze. Succespunten: De onderstaande punten zijn ongewijzigd ten opzichte van het vorige kwartaal. Het is van belang dit te benoemen, aangezien het de voortgang en consistentie binnen het project weerspiegelt. - Zorgaanbieders voeren de casusregie uit volgens de eerder gemaakte afspraken. - De afdeling Veiligheid blijft verantwoordelijk voor de procesregie. - De intervisiebijeenkomsten worden voortgezet. Begin juli vindt een evaluatie plaats. Op basis van deze evaluatie wordt verdere invulling gegeven aan het vervolgtraject. De verwachting is dat het project vervolgens kan worden ingebed in het reguliere werkproces. Knelpunten: De procesregie bij complexe zorgcasussen moet structureel worden geborgd binnen de gemeentelijke organisatie. Op dit moment wordt deze verantwoordelijkheid vaak belegd bij het Wmo-team, terwijl hiermee in de formatie geen rekening is gehouden. In de praktijk blijkt dat het uitvoeren van procesregie veel tijd vraagt van de afdeling. Bovendien wordt een toename gesignaleerd van complexe casussen, waarbij niet alleen casusregie nodig is, maar ook intensieve afstemming tussen verschillende interne afdelingen binnen de gemeente vereist is.

Rood: Stopgezet of geannuleerd - Interventie is nodig

Oranje: Er zijn obstakels, maar deze zijn niet onoverbrugbaar

Groen: Project loopt volgens planning en afspraken

Duimpje: Afgerond

Bijlage 4: Uitwerking KPI's

Uitwerking KPI's

Ontwikkeling KPI's

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

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

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

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

1. KPI - Kwaliteit

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

1.1 Klachten en bezwaren

Toelichting indicator

Tevredenheid van burgers over onze dienstverlening is een belangrijk uitgangspunt voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Jaarlijks zijn er vele tienduizenden klantcontacten, en ondanks de inspanningen daartoe is helaas niet iedereen tevreden. Inwoners die niet tevreden zijn over de dienstverlening hebben de mogelijkheid om een klacht of bezwaar in te dienen.
Klachten hebben altijd betrekking op gedrag, op de wijze van handelen, bijvoorbeeld onvriendelijke bejegening, te late reactie of verkeerde informatiegevingen door medewerkers.
Bezwaren richten zich op een inhoudelijk besluit (zoals vergunningen, belastingen, toekenningen)

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

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

Toelichting op de normen
Er is geen vaste, universele norm vast te stellen voor het absolute aantal klachten. Relevanter is de monitoring van trends over de tijd, is er sprake van een stijging of daling en wat zijn onderliggende oorzaken. Zowel gegronde als niet-gegronde klachten kunnen worden gebruikt als leermomenten om processen, communicatie en dienstverlening te verbeteren.
Voor het percentage (deels) gegronde klachten hanteren we een norm van maximaal 40%. Een hoog aantal (deels) gegronde klachten kan een signaal zijn voor significante verbeterpunten. Er is geen algemeen of universeel percentage te geven, het is een intern gedefinieerde norm
V.w.b. de afhandelingstermijnen geldt dat op grond van de Awb klachten binnen zes weken moeten worden afgehandeld. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd. In incidentele gevallen is meer uitstel nodig, bijvoorbeeld bij een complexe klacht waar ook onderzoek door een derde partij noodzakelijk is om de klacht zorgvuldig af te handelen. In die gevallen kan de beslistermijn alleen met schriftelijke instemming van de klager nog verder worden verdaagd.
Om die reden is een absolute norm voor afhandelingstermijnen niet te geven. Wel kan als norm gedefinieerd worden het aandeel klachten wat daadwerkelijk binnen de uiteindelijk van toepassing zijnde termijn is afgehandeld.

Normen	
	Norm
Aantal bezwaren (EHZM)	N.v.t.
Afhandelingstermijnen	

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

Toelichting op de normen
Er is geen vaste, universele norm vast te stellen voor het absolute aantal bezwaren. Relevanter is de monitoring van trends over de tijd, is er sprake van een stijging of daling en wat zijn onderliggende oorzaken. Ontwikkelingen kunnen worden gebruikt als leermomenten om processen, communicatie en dienstverlening te verbeteren.
V.w.b. de afhandelingstermijnen geldt dat op grond van de Awb een bestuursorgaan binnen twaalf weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken, een beslissing neemt. Een beslissing kan met zes weken worden verdaagd. In de praktijk betekent dit dat binnen vierentwintig weken na datum besluitvorming een beslissing op het bezwaarschrift genomen moet zijn, zonder dat er sprake is van overschrijding van de beslistermijn. Naast het verdagen van de beslissing zijn er twee andere wettelijke mogelijkheden om de afhandelingstermijn te verlengen, namelijk opschorting en verdere uitstel.
Om die reden is een absolute norm voor afhandelingstermijnen niet te geven. Wel kan als norm gedefinieerd worden het aandeel bezwaren dat daadwerkelijk binnen de uiteindelijk van toepassing zijnde termijn is afgehandeld.

1.2 Gegevensbescherming

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

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

Toelichting op de normen
Er is geen vaste, universele norm vast te stellen voor het absolute aantal gemelde datalekken. Dit is een interne norm. Als referentie is er gekeken naar de realisatie in de afgelopen jaren (2024 19% / 2023 14% / 2022 29%). Een toename van het aantal gemelde datalekken kan paradoxaal genoeg een positief teken zijn. Hoewel het op het eerste gezicht zorgwekkend lijkt dat er steeds meer datalekken aan het licht komen, duidt deze stijging in veel gevallen op een verbeterde detectie en een groter bewustzijn van privacyregelgeving.
Wel hanteren we een norm voor het aandeel datalekken dat gemeld wordt bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Een hoog percentage kan duiden op een hoog risico op ernstige datalekken waar maatregelen op genomen moeten worden. Er bestaat weliswaar geen drempelpercentage in de regelgeving, maar wél een plicht om alle relevante datalekken te melden zolang er sprake is van een

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

2. KPI - kwetsbaarheid verminderen

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

2.1 Instroom, uitstroom, vacatures

Toelichting indicator

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

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

Toelichting op de normen

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

2.2 Verzuimpercentage, meldingsfrequentie en nulverzuim

Toelichting indicator

Het verzuimpercentage is gedefinieerd als het totaal aantal verzuimde kalenderdagen van de medewerkers in procenten van het totaal aantal potentieel beschikbare kalenderdagen van medewerkers.
De meldingsfrequentie is gedefinieerd als het gemiddeld aantal nieuwe verzuimgevallen per medewerker per jaar, omgerekend naar jaarbasis.
Het aandeel nulverzuim is gedefinieerd als het aandeel medewerkers dat niet ziek is geweest en zich niet ziek heeft gemeld.

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

Aandeel nulverzuim	> 45%

Toelichting op de normen
Hoge percentages kunnen wijzen op problemen met de werkomgeving, werkdruk of andere factoren die de gezondheid van medewerkers beïnvloeden.
De gehanteerde normen vinden hun basis in landelijke data en ontwikkelingen, gecombineerd met eigen ambities.

2.3 Opleiding

Toelichting indicator
Onder opleidingskosten vallen in beginsel alle kosten die voor rekening van Meerinzicht komen, dus inclusief studiemateriaal, examens en salariskosten. Hieronder vallen niet de kosten van doorbetaling van salaris in geval van scholing tijdens het werk.
Het leer!plein is het online leerplatform voor alle medewerkers van de gemeenten en van Meerinzicht.

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

Toelichting op de normen
Door een percentage van de loonsom te reserveren voor opleidingen, verzekert Meerinzicht zich ervan dat er budget beschikbaar is voor de ontwikkeling en training van medewerkers. Opleidingen vergroten de kennis, vaardigheden en competenties van medewerkers vergroten, wat uiteindelijk de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt. De norm voor opleidingskosten is vastgelegd in de kadernota en begroting van Meerinzicht (voor de volledigheid, er is een ombuigingsvoorstel op dit onderwerp).
Op het leer!plein kunnen medewerkers terecht voor een breed aanbod aan live en online workshops, lezingen en trainingen. Verder worden er onder andere interessante e-learnings, vlogs van collega's en artikelen aangeboden. De 75% is een interne norm gebaseerd op ambitie.

3. KPI - Klantgerichtheid

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

3.1 Cliëntervaringsonderzoek o.b.v. continumeting Domein Sociaal

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

3.1.1 Toegangsbeleving: Snelheid, bekwaamheid, bejegening

Toelichting indicator

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

Normen
85% van de cliënten is tevreden of heel tevreden over de toegang tot zorg.
Minimaal 90% van de cliënten geeft aan dat medewerkers bekwaam en respectvol waren.
85% van de cliënten vindt dat zij snel genoeg zijn geholpen (bijvoorbeeld binnen een vooraf afgesproken termijn).

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

3.1.2 Kwaliteit: Is ondersteuning over het algemeen goed?

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

Norm
Minimaal 80% van de cliënten beoordeelt de kwaliteit van de ondersteuning als ‘goed’ of ‘zeer goed’.

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

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

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

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

Toelichting op de norm
Omdat zorg vaak maatwerk vereist en soms moet worden bijgesteld, is een iets lagere norm realistisch. Het daagt zorgverleners uit om continu te evalueren of de zorg nog passend is, en bij te sturen waar nodig.
De hierboven genoemde normen komen uit een Benchmarkgegevens uit de zorgsector. Veel onderzoeken en kwaliteitsrapportages binnen de zorgsector (zoals Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Patiëntenfederatie Nederland, en branche-specifieke kwaliteitsmetingen) laten zien dat tevredenheidsnormen vaak rond de 75% tot 90% liggen voor diverse thema’s.
Bijvoorbeeld: scores van 80-90% worden vaak gezien als ‘goed’ of ‘hoogwaardig’ in cliënttevredenheidsonderzoeken.
Een score onder de 70% duidt meestal op verbeterpunten en wordt door organisaties vaak als onvoldoende ervaren.

3.2 Intern tevredenheidsonderzoek domein bedrijfsvoering

Toelichting indicator

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

Norm
Een richtscore van minimaal 7,5

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

3.3 Tijdigheid van dienstverlening domein sociaal

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

3.3.1 Afhandeling aanvragen binnen termijn

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

Norm
De norm is gesteld op 90% van de aanvragen.

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

3.3.2 Afhandeling administratieve werkzaamheden

Toelichting indicator
Administratieve werkzaamheden (zoals registratie, berichtenverkeer, e.d.) worden binnen de wettelijke termijnen afgehandeld.
Deze indicator richt zich op de snelheid van interne processen zoals het registreren van gegevens en het afhandelen van berichtenverkeer binnen het domein sociaal. Een snelle afhandeling hiervan is cruciaal voor een efficiënte bedrijfsvoering en een accurate dossieropbouw.

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

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

3.3.3 Bereikbaarheid domein sociaal

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

Norm
De norm is gesteld op 95% van de openingstijden.

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

4. KPI - kostenbeheersing

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

4.1 Financieel resultaat

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

Bedragen x € 1.000

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

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

4.2 Kengetallen

Toelichting indicator
De netto schuldquote weerspiegelt het niveau van de schuldenlast ten opzichte van de eigen middelen en geeft een indicatie van de druk van de rentelasten en de aflossingen op de exploitatie.
De liquiditeit verwijst naar de mate waarin aan korte termijn betalingsverplichtingen voldaan kan worden. Dit betekent dat er voldoende liquide middelen zijn, zoals contanten en gemakkelijk te gelde te maken activa, om uitgaven, zoals salarissen en schulden, te voldoen.
Overige financiële kengetallen zoals solvabiliteit en bijvoorbeeld structurele exploitatieruimte zijn voor Meerinzicht minder relevant

Normen	
	Norm
Netto Schuldquote	7,3%

Liquiditeit (gemiddeld x € 1.000)	> 1,0

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

4.3 Rechtmatigheid

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

Norm	
	Norm
Rechtmatigheid	> 98%

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

5. KPI - projecten

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

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

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

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

5.1 Projectbeheersing (%):

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

Norm
Minimaal 90% van de geplande voortgang op elk meetmoment.

Toelichting op de norm

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

5.2 Budget Afwijking (%):

Toelichting indicator

Het verschil tussen het werkelijke en het geplande budget.

Norm

Maximaal 5% overschrijding ten opzichte van het geplande budget.

Toelichting norm

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

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

Bijlage 5: Bijdragen per gemeente

Bijdragen per gemeente

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

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

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

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