Advies ombuigingen Meerinzicht

Aan:	Burgemeester en Wethouders	Gemeente	Ermelo Harderwijk Zeewolde
Steller:	Accounthouder Meerinzicht Medewerker Meerinzicht: A. Borsboom	Portefeuilehouder	Erik van der Weide Marcel Companjen / Maarten Reckman Erik van de Beld
Afdeling:	Telefonie en Administratie	Openbaar	Ja
Datum voorstel:	15 september 2025	Stuk(ken) bijgevoegd:	Ja
Raadsvoorstel bijgevoegd:	Nee	Te volgen route:	Nader uit te werken
Bundel	DS. 4 Telefonie & Administratie	Datum vergadering:	9 december 2025
Bevat voorstellen:	9. Telefonie - 2de lijn krijgt 1ste lijnsrol		

Onderwerp

Voorstel ombuigingen Wmo

Het college van B&W besluit:

1. Ombuigingsvoorstel 9. ‘Telefonie - 2de lijn krijgt 1ste lijnsrol’ aan te houden en terug te laten komen bij de bundel ‘Denkrichtingen’;

Definitief besluit

Wordt nadien ingevuld.

Inleiding

Voorstel DS 9. richt zich op het optimaliseren van de telefonische klantcontacten met de gemeenten, specifiek gericht op het sociaal domein. Momenteel worden veel telefoontjes die bij de KCC's van de gemeenten binnenkomen, alsnog doorverbonden naar het tweedelijns team Telefonie en (financiële) administratie van het sociaal domein. Dit resulteert in meerdere contactmomenten voor de klant en een belasting voor de KCC's. Het doel van dit voorstel is om de klant direct de mogelijkheid te bieden om via een keuzemenu door te schakelen naar het sociaal domein, waardoor de klantbeleving verbetert en de KCC's worden ontlast. Dit voorstel sluit aan op de visie en doelen in de Nota sociaal domein EHZ. In de nota wordt

voorzien in een brede toegang. Om vragen zo normaal mogelijk op te lossen, heeft deze toegang een sleutelrol. Dit is de plaats waar inwoners hun ondersteuningsvragen kunnen stellen. Inmiddels zijn er drie projecten in EHZ gestart, waarbij leidende principes in aansluiting op de nota zijn geformuleerd.

Argumenten
De synergie tussen de vorming van een gezamenlijk KEC en de vorming van lokale brede toegang voor al uw vragen in het sociaal domein vraagt meer uitwerking. Er dient een duidelijke keuze te worden gemaakt in de routering van vragen van inwoners. Waarbij voor inwoners helder is waar zij terecht kunnen met hun vragen, zoveel als mogelijk in 1x goed geholpen en aangesloten wordt op de doelen in de nota Sociaal domein. Dit houdt in dat vragen dichtbij, preventief en in het voorveld in de gemeenten worden opgepakt. De beleidskeuze voor een brede toegang voor al uw vragen sociaal domein leidt tot druk op het doel om te komen tot één klantexpertisecentrum voor vragen van inwoners over alle domeinen heen.

Kanttekeningen
Voor de inhoudelijke kanttekeningen wordt verwezen naar het uitgewerkte voorstel. Dit geeft een compleet en genuanceerd beeld. In het voorgestelde besluit in het advies op deze bundel is rekening gehouden met de argumenten voor dit voorstel en de kanttekeningen.

Financiële toelichting
De belangrijkste financiële besparing vloeit voort uit het wegvallen van 17.000 doorverbindingen per jaar van de Klant Contact Centra (KCC's) naar de tweede lijn. Daarnaast zullen er telefoontjes die nu afgehandeld worden door de KCC's daar wegvallen. Een voorzichtige inschatting is nu rond de 3.000 telefoontjes. Om dit op te vangen is het nodig om op de drukke tijdstippen 1 medewerker extra in de lijn te hebben naast de huidige 2 lijnen . Om de hele dag een extra medewerker in de lijn te hebben is 1,7 Fte nodig (45 uur per week bezetting van 8.15 uur tot 17.15 uur en 1.355 productieve uren per fte). Het plan is om te kijken of er efficiënt ingezet kan worden door een 3de lijn vooral open te zetten tijdens de piektijden. Het is belangrijk om te evalueren of dit voldoende bezetting is.

Er is ook een eenmalige investering van € 20.000 nodig voor de gezamenlijke inrichting, waaronder technische aanpassingen, kennisoverdracht, privacy afspraken en opbouw van kennis over het aanbod in de voorvelden.

Het voorstel leidt tot een hogere structurele bijdrage aan de GR Meerinzicht (1 fte - € 73.000 vanaf 2026). De verwachting is dat het voorstel tot een structurele besparing leidt bij de afzonderlijke gemeenten door het wegvallen van het doorverbinden naar de tweede lijn. In dit voorstel is rekening gehouden met een effect op de gemeentelijke formatie vanaf 2027, maar nog niet geconcretiseerd. De verwerking en het daadwerkelijke effect op de gemeentelijke formatie is afhankelijk van verandering in bezetting op deze functie en het aantal telefoontjes per gemeente. Op basis van de verdeelsleutel domein sociaal van de GR Meerinzicht is onderstaande inschatting van het budgettaire effect op gemeenteniveau gemaakt.

Budgettaire gevolgen[1]

Bedragen x 1.000 euro	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**

[1] Bij de voorstellen waarbij het een besparing of investering op formatie betreft is in de berekening rekening gehouden met de nu geldende loonsom conform vastgestelde CAO 2025-2027.

Gemeentelijke formatie KCC (Gemeentelijke begroting)		pm[2]	pm	pm
Formatie Telefoonteam Meerinzicht (Begroting GR Meerinzicht)	-93	-73	-73	-73
Totaal	**-93**	**-73**	**-73**	**-73**

Bovenstaande leidt tot een extra bijdrage van Ermelo, Harderwijk en Zeewolde aan Meerinzicht voor de uitvoering. In dit voorstel is daarnaast rekening gehouden met een structurele besparing door minder formatie lokaal wat een effect heeft op de gemeentelijke begroting. In onderstaande tabel is het budgettaire effect per gemeente opgenomen. De verdeelsleutel domein sociaal van de GR Meerinzicht wordt gebruikt voor de verdeling per gemeente.

Totale budgettaire gevolgen per gemeente

	2026	2027	2028	2029
Ermelo	-24	-19	-19	-19
Harderwijk	-53	-42	-42	-42
Zeewolde	-16	-12	-12	-12
Totaal	**-93**	**-73**	**-73**	**-73**

Bedragen x 1000 euro

Kanttekening: in de KCC's zit vaste formatie. Het is wachten op een natuurlijk moment om een dergelijke besparing ook daadwerkelijk te effectueren. Dit vraagt dus eerst om een investering van 1 fte bij Meerinzicht. Er is geen rekening gehouden met mogelijke huidige aanwezige onderbezetting bij de KCC's.

Zie hiervoor de uitgewerkte ombuigingsvoorstellen

Integraal afgestemd met inachtneming van de kanttekeningen in dit voorstel
Manager dienstverlening Ermelo
Manager dienstverlening Harderwijk,
Adviseur dienstverlening Harderwijk
Adviseur dienstverlening Zeewolde
Adviseur dienstverlening Meerinzicht
Projectleider KEC
Directeur domein sociaal
Financieel adviseur GR Meerinzicht domein sociaal

Bijlage(n)
Uitwerking voorstel DS 9.

[2] Een pro memorie post (pm) is een post die wordt opgenomen om aan te geven dat het precieze bedrag nog niet bekend is.

Uitwerking ombuigingsvoorstel
Meerinzicht

Naam voorstel:	Telefonie tweede lijn krijgt eerstelijns rol		
Onderdeel van bundel:	Telelonie & administratie.		
Voorstel raakt:	Meerinzicht / gemeenten EHZ		
Adviseur Meerinzicht	Alieke Borsboom / Rachel Stevens	Te volgen route	Route 3
Afdeling:	Telefonie en (financiële) administratie		
Stuk(ken) bijgevoegd:	verhouding aantal telefoontjes lange termijn		

Omschrijving voorstel

Dit voorstel richt zich op het optimaliseren van de telefonische klantcontacten met de gemeenten, specifiek gericht op het sociaal domein. Momenteel worden veel telefoontjes die bij de KCC's van de gemeenten binnenkomen, alsnog doorverbonden naar het tweedelijns team Telefonie en (financiële) administratie van het sociaal domein. Dit resulteert in meerdere contactmomenten voor de klant en een belasting voor de KCC's. Het doel van dit voorstel is om de klant direct de mogelijkheid te bieden om via een keuzemenu door te schakelen naar het sociaal domein, waardoor de klantbeleving verbetert en de KCC's worden ontlast.

Het voorstel sluit aan op de visie en doelen in de Nota sociaal domein EHZ. De nota Sociaal Domein EHZ voorziet in een brede toegang voor inwoners van 0 tot 100 jaar, toegespitst op alle leefgebieden. Om vragen zo normaal mogelijk op te lossen, heeft deze toegang een sleutelrol. In de nota is hierover het volgende opgenomen: “Een plek waar we hulp en ondersteuningsvragen dicht bij inwoners en laagdrempelig kunnen beantwoorden. Het klantcontact vindt lokaal plaats binnen de context van de lokale netwerksamenwerking sociaal domein. Het is belangrijk dat juist ook mensen die de weg in regelgeving kwijt zijn, terechtkunnen in de toegang. De professional blijft naast de inwoner staan om het effect van de ondersteuning (de oplossing) te monitoren en eventueel samen met de inwoner bij te stellen. “ Inmiddels zijn er drie projecten in EHZ gestart, waarbij leidende principes in aansluiting op de nota zijn geformuleerd.

Argumenten

1.1 Klant met vraag over sociaal domein wordt sneller in 1x goed geholpen, omdat doorverbinden vanuit KCC vervalt.

Op dit moment komen de meeste vragen bij telefonie domein sociaal binnen via de KCC’s, met uitzondering van directe telefoontjes van zorgaanbieders, bewindvoerders en over leerlingzaken. Reden hiervoor is dat

bepaalde taken niet voor drie, maar voor zes of zelfs zeven gemeenten worden uitgevoerd, waardoor ook professionals en inwoners uit die gemeenten bellen.

De meeste telefoontjes die worden doorgezet naar telefoonteam domein sociaal komen uit Harderwijk, gevolgd door Ermelo en daarna Zeewolde. Dat beeld sluit aan bij de omvang van de gemeenten. De beleving van medewerkers bij telefonie sociaal domein is dat Zeewolde, naast het ontvangen van de minste telefoontjes, ook relatief meer gesprekken zelf lijkt af te handelen. Dit is niet cijfermatig onderbouwd.

Voor de drie gemeenten samen gaat het in meerdere jaren om ruim 17.000 telefoontjes per jaar, met af en toe een daling naar circa 15.000. Hierbij is niet inzichtelijk hoeveel vragen voor sociaal domein in totaal binnen de KCC's binnen komen en welk deel daarvan wel direct en succesvol worden afgerond, waardoor doorzetten naar telefonie domein sociaal niet nodig is.

Daarnaast verwerkt telefoonteam domein sociaal ook de terugval van het sociaal domein. Dit betreft telefoontjes van klanten die rechtstreeks medewerkers bellen, maar op dat moment geen gehoor krijgen. Bijvoorbeeld omdat betrokken medewerker een gesprek met een cliënt heeft of in overleg is. Ook dit zijn jaarlijks rond de 17.000 gesprekken, waarvan ongeveer 25 procent van de klanten bij doorschakelen niet direct ophangt, maar wacht op telefonisch contact.

1.2 Verbeterde klantbeleving: Klant hoeft niet onnodig vaak uit te leggen waarvoor hij of zij belt.
Momenteel is de afspraak dat de KCC's warm doorverbinden naar de tweede lijn telefoonteam domein sociaal. Door drukte en onderbezetting lukt dit niet altijd bij een aantal gemeenten. Dit wordt ook herkend bij die gemeenten. In die gevallen wordt de klant 'koud' doorverbonden. Dit kan ertoe leiden dat een inwoner zijn vraag of informatie opnieuw moet geven.

Een doorkiesnummer/keuzemenu is één van de mogelijkheden om te proberen dit proces te verbeteren: inwoners zullen in dit scenario direct bij het telefoonteam domein sociaal binnenkomen. Dit kan leiden tot snellere en efficiëntere afhandeling. Het kan natuurlijk nog steeds plaatsvinden dat de KCC's van de gemeenten vragen krijgen omtrent het sociaal domein omdat iemand bijvoorbeeld geen keuze maakt in het keuzemenu. Dan is het fijn dat de KCC-medewerker deze klant ook te woord kan staan. Een kort lijntje tussen de teams en kennisuitwisseling mondeling en via de kennisbank blijft helpend.

Een andere mogelijkheid is waar nu aan gewerkt wordt met het project KEC. Door in te zetten op samenwerken, synergie en efficiencyverbeteringen kan de drukte en onderbezetting aanzienlijk verminderd worden waardoor koud doorverbinden niet of minder nodig is.

1.3 Verhoogde privacy en databeveiliging
Op dit moment steunt de tweede lijn op de privacycheck aan de telefoon door de eerste lijn. Daar wordt gecontroleerd of de klant is wie deze zegt te zijn. Het is echter lastig na te gaan of dit ook altijd plaatsvindt. Het is voor te stellen dat het risico dat dit mis gaat groter is, bijvoorbeeld bij drukte en onderbezetting en bij veel wisseling van medewerkers in de KCC's. Ook is het voor te stellen dat een privacycheck die wel gedaan moet worden door het sociaal domein in de huidige situatie vergeten is omdat gedacht wordt dat de klant via het KCC belt terwijl deze rechtstreeks had gebeld als bijvoorbeeld bewindvoerder of zorgaanbieder. In het nieuwe scenario zal de privacycheck altijd plaatsvinden aan de telefoon door het team sociaal domein. Als het telefoontje altijd direct binnenkomt bij de tweede lijn zal daar de privacycheck moeten plaatsvinden

in alle situaties. Daarnaast hoeven minder medewerkers in het systeem van het sociaal domein te kunnen en vereenvoudigt ook dit het vraagstuk privacy en databeveiliging.

1.4 Samenhang tussen vorming brede toegang sociaal domein op lokaal niveau en vorming 1 Klantexpertisecentum EHZM.

De nota Sociaal Domein EHZ voorziet in een brede toegang voor inwoners van 0 tot 100 jaar, toegespitst op alle leefgebieden.. In de nota is hierover het volgende opgenomen: “Een plek waar we hulp en ondersteuningsvragen dichtbij inwoners en laagdrempelig kunnen beantwoorden. Het klantcontact vindt lokaal plaats binnen de context van de lokale netwerksamenwerking sociaal domein. Het is belangrijk dat juist ook mensen die de weg in regelgeving kwijt zijn, terechtkunnen in de toegang. De professional blijft naast de inwoner staan om het effect van de ondersteuning (de oplossing) te monitoren en eventueel samen met de inwoner bij te stellen. “ Ermelo heeft hierin al een voorsprong genomen door Welzijn Ermelo in juni 2025 de opdracht te geven voor de inrichting van deze brede toegang.

Tegelijkertijd werken de EHZ-gemeenten aan oprichting van een gezamenlijk Klantexpertisecentrum. De vraag is hoe deze ontwikkeling zich verhoudt tot de vorming van een brede toegang voor vragen en ondersteuning sociaal domein. De doelstelling van 1 KEC (Klant Contact Centrum) beoogt juist één centrale klantingang voor alle vragen van inwoners. Dit roept de vraag op hoe de inwoner met een (nieuwe of opvolgende) vraag over het sociaal domein bij voorkeur in één keer goed beantwoord kan worden en voor de inwoner duidelijk is waar de inwoner voor al zijn vragen over het sociaal domein terecht kan.

<u>Rol Meerinzicht en 1 KEC</u>
Om tot een samenhangend dienstverleningsmodel te komen, kan Meerinzicht telefonie domein sociaal een sleutelrol vervullen in het slim routeren van telefoontjes naar de juiste lokale toegangsteams. De centrale infrastructuur van 1 KEC kan zo ondersteunend zijn aan de lokale brede toegang, in plaats van ermee te concurreren. Dit betekent dat 1 KEC als toeleidingskanaal fungeert naar de brede toegang.

<u>Rol Meerinzicht in brede toegang</u>
Indien ‘één punt voor al uw vragen’ wordt gerealiseerd via de brede toegang, is heldere communicatie naar inwoners van essentieel belang. Het moet duidelijk zijn waar zij met hun vragen terechtkunnen: bij de gemeentelijke KCC’s of bij het informatiepunt van de brede toegang dat voortkomt uit de opdracht om een brede toegang te vormen in iedere EHZ-gemeente. De overkoepelende doelstelling blijft om inwoners zo direct en efficiënt mogelijk te helpen.

<u>Samenloop vorming KEC en vorming brede toegang vraagt nadere uitwerking</u>
Dit vraagt om nadere uitwerking, zeker gezien de samenloop met de brede toegang, waarin Ermelo het verst is gevorderd. Binnen het project KEC is besproken dat de ontwikkeling van de brede toegang doorloopt en dat dit effect kan hebben op het project. Tegelijkertijd loopt het KEC-project door, wat vraagt om voortdurende afstemming en samenwerking tussen beide trajecten om een optimale synergie te bereiken en de dienstverlening aan de inwoner te waarborgen. In project KEC is afgesproken dat de besluiten, beleidskeuzes en doelen van vorming Brede toegang cf nota sociaal domein EHZ en de vorming van 1 gezamenlijk KEC worden uitgewerkt om zo te komen tot 1 advies voor inrichting van de toegang tot alle vragen in het sociaal domein.

Kanttekeningen

1.1 Toename van telefoontjes bij de tweede lijn en een hogere kennisbehoefte
Een deel van de vragen van het sociaal domein wordt direct afgehandeld door de KCC’s. Zij zijn ook degene die moeten doorverwijzen naar mogelijkheden in het voorveld. Er zal daardoor nog meer van de kennis over

het sociaal domein gecentreerd worden bij de tweede lijn medewerkers. Kennis over de mogelijkheden en het aanbod zal doorlopend aangeleverd moeten worden door de lokale beleidsmedewerkers aan Meerinzicht telefonie.

Hoeveel meer telefoontjes er gaan komen, dat zal de praktijk uit moeten wijzen. De verwachting is wel dat dit enkele duizenden zullen zijn. Er is een momentopname geweest waarin de KCC's gevraagd zijn een aantal dagen te registreren hoeveel telefoontjes sociaal domein door de KCC's zelf afgehandeld worden en niet worden doorverbonden. Daaruit kwam een gemiddelde van 11 telefoontjes met de 3 KCC's per dag. Als je dit getal vermenigvuldigt met 260 werkdagen in het jaar dan is een zeer voorzichtige inschatting dat er 2.860 telefoontjes extra binnenkomen per jaar. Dit kan ook meer zijn omdat er geen zicht is op hoeveel telefoontjes het KCC van Zeewolde doorverbindt naar Welzijn Zeewolde en Jeugd Zeewolde. Als deze telefoontjes binnen zouden komen, moet Meerinzicht deze telefoontjes doorverbinden naar betreffende partijen. Goed te weten dat dit wel een beperkte periode van meten is geweest.

1.2 Integratie van eerste- en tweedelijns taken

In het gezamenlijke programma Dienstverlening is destijds afgesproken dat 80% van de klantvragen direct bij de KCC's zou worden afgehandeld. Vanuit die gedachte is er bewust terughoudend omgegaan met structurele formatie in de tweede lijn bij de afdeling telefonie en (financiële) administratie.

In de praktijk blijkt dit lastiger dan verwacht. Bij telefoonteam domein sociaal blijven er veel vragen binnen komen. Soms zijn dit vragen die door het KCC beantwoord zouden moeten worden, maar door omstandigheden niet worden opgepakt. Tegelijkertijd is een groot deel van de vragen ook echt inhoudelijk van aard en dus passend voor de tweede lijn.

Met de invoering van een doorkiesnummer/keuzemenu vervaagt het onderscheid tussen eerste en tweede lijn. De medewerker die opneemt, moet beide typen vragen kunnen afhandelen. Dat vraagt om brede kennis en ervaring. De kracht van de huidige tweede lijn medewerkers is dat zij ook uitvoerende taken verrichten. Hierdoor kennen zij de systemen en werkwijzen goed, en kunnen zij veel vragen snel en adequaat beantwoorden zonder dat er verdere uitzoekacties of terugbelverzoeken nodig zijn.

1.3 Aandachtspunten en risico's bij invoering doorkiesnummer

Hoewel een doorkiesnummer de klantbeleving en efficiëntie kan verbeteren, zijn er ook enkele aandachtspunten waar rekening mee gehouden moet worden:

- Toegankelijkheid: Niet alle inwoners zijn digitaal- of taalvaardig. Een keuzemenu is voor sommige doelgroepen (zoals ouderen, laaggeletterden of anderstaligen) een extra drempel. Alle klanten die bellen krijgen te maken met dit keuzemenu.
- Verkeerde keuze: Het kan gebeuren dat klanten per ongeluk de verkeerde optie kiezen. Dit kan ertoe leiden dat zij alsnog moeten worden doorverbonden, wat vertraging en herhaling van de hulpvraag veroorzaakt. Duidelijke menuteksten en eventueel een algemene keuzemogelijkheid kunnen dit risico beperken.
- Vervaging van rollen: Zoals eerder genoemd, vervaagt het onderscheid tussen eerste en tweede lijn. Dit vraagt om heldere afspraken over verantwoordelijkheden, opleiding en ondersteuning van medewerkers die beide soorten vragen moeten kunnen afhandelen.

1.4 Overige kanttekeningen, aangeleverd vanuit gemeenten

1.4.1 De klant kan een keuzemenu ook juist als minder dienstverlenend ervaren

Naast dat de klant dus niet twee maal het verhaal hoeft te vertellen is er ook een keerzijde. Het kan zijn dat een deel van de klanten het keuzemenu niet als dienstverlenend ervaart. En het juist ervaart als extra stappen en dat het mogelijke verwarring oplevert. In die situaties zal iemand mogelijk toch aan de lijn blijven en dan via het KCC naar Meerinzicht door worden verbonden.

1.4.2 Effect op project 1 KEC en strategisch doel

Het voorstel loopt het risico het dienstverleningsconcept van de gemeenten en het project 1 KEC te ondermijnen. Het KEC streeft naar een efficiënte, eenduidige, betrouwbare en klantgerichte eerstelijns dienstverlening, ongeacht het kanaal waarlangs een klant contact opneemt. Inwoners ervaren een consistente aanpak en krijgen actief ondersteuning over afdelingen en specialismen heen. Het instellen van een doorkiesnummer buiten het KEC creëert een parallel proces en 'nieuwe ingang'.

1.4.3 Risico op precedent en organisatorische complexiteit

Een punt van zorg is dat de implementatie van dit voorstel een precedent zou kunnen scheppen voor andere afdelingen, wat de uniformiteit en efficiëntie van het KEC-concept in gevaar kan brengen. Dit staat haaks op de visie op dienstverlening en de in de afgelopen jaren gezette stappen om kanalen en ingangen terug te dringen en een consistente multichannel ervaring te bieden.

Meerinzicht domein sociaal merkt hierbij het volgende op: geen enkele andere afdeling binnen de organisaties heeft naast de KCC's nu ook al een eigen telefoonteam dat beschikbaar is voor de EHZ en OPEN gemeenten. Binnen het domein sociaal is dit ontstaan uit noodzaak, gezien de omvang van het aantal telefoontjes (bijlage 1 geeft een inzicht in het aantal telefoontjes in verhouding tussen EHZM). Het werkt goed omdat de medewerkers voldoende diepgaande kennis kunnen onderhouden om veel op te vangen voor de vakspecialisten. Daarom kan een dergelijke oplossing worden overwogen voor het sociaal domein.
Om het KEC-concept nog wel effectief uit te voeren, is het essentieel om dit specifiek voor het sociaal domein te overwegen en niet breder toe te passen op andere afdelingen, tenzij hier een duidelijk kader voor is. Dit kader ligt voor sociaal domein dan in de vastgestelde nota sociaal domein waarin de vorming van een brede toegang voor alle vragen in het sociaal domein is vastgesteld.

1.5 Toekomstige besparing bij KCC's wellicht niet haalbaar

De besparing is vooralsnog niet op geld gezet en een potentieel voordeel dat pas in de toekomst wordt gerealiseerd na de benodigde investering en bij de juiste voorgestelde uitvoering.

Financiële toelichting

De belangrijkste financiële besparing vloeit voort uit het wegvallen van 17.000 doorverbindingen per jaar van de Klant Contact Centra (KCC's) naar de tweede lijn. Daarnaast zullen er telefoontjes die nu afgehandeld worden door de KCC's daar wegvallen. Een voorzichtige inschatting is nu rond de 3.000 telefoontjes. Om dit op te vangen is het nodig om op de drukke tijdstippen 1 medewerker extra in de lijn te hebben naast de huidige 2 lijnen . Om de hele dag een extra medewerker in de lijn te hebben is 1,7 Fte nodig (45 uur per week bezetting van 8.15 uur tot 17.15 uur en 1.355 productieve uren per fte). Het plan is om te kijken of er

efficiënt ingezet kan worden door een 3de lijn vooral open te zetten tijdens de piektijden. Het is belangrijk om te evalueren of dit voldoende bezetting is.

Er is ook een eenmalige investering van € 20.000 nodig voor de gezamenlijke inrichting, waaronder technische aanpassingen, kennisoverdracht, privacy afspraken en opbouw van kennis over het aanbod in de voorvelden.

Het voorstel leidt tot een hogere structurele bijdrage aan de GR Meerinzicht (1 fte - € 73.000 vanaf 2026). De verwachting is dat het voorstel tot een structurele besparing leidt bij de afzonderlijke gemeenten door het wegvallen van het doorverbinden naar de tweede lijn. In dit voorstel is rekening gehouden met een effect op de gemeentelijke formatie vanaf 2027, maar nog niet geconcretiseerd. De verwerking en het daadwerkelijke effect op de gemeentelijke formatie is afhankelijk van verandering in bezetting op deze functie en het aantal telefoontjes per gemeente. Op basis van de verdeelsleutel domein sociaal van de GR Meerinzicht is onderstaande inschatting van het budgettaire effect op gemeenteniveau gemaakt.

Budgettaire gevolgen[1]

Bedragen x 1.000 euro	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**
Gemeentelijke formatie KCC (Gemeentelijke begroting)		pm[2]	pm	pm
Formatie Telefoonteam Meerinzicht (Begroting GR Meerinzicht)	-93	-73	-73	-73
Totaal	**-93**	**-73**	**-73**	**-73**

Bovenstaande leidt tot een extra bijdrage van Ermelo, Harderwijk en Zeewolde aan Meerinzicht voor de uitvoering. In dit voorstel is daarnaast rekening gehouden met een structurele besparing door minder formatie lokaal wat een effect heeft op de gemeentelijke begroting. In onderstaande tabel is het budgettaire effect per gemeente opgenomen. De verdeelsleutel domein sociaal van de GR Meerinzicht wordt gebruikt voor de verdeling per gemeente.

Totale budgettaire gevolgen per gemeente

	2026	**2027**	**2028**	**2029**
Ermelo	-24	-19	-19	-19
Harderwijk	-53	-42	-42	-42
Zeewolde	-16	-12	-12	-12

[1] Bij de voorstellen waarbij het een besparing of investering op formatie betreft is in de berekening rekening gehouden met de nu geldende loonsom conform vastgestelde CAO 2025-2027.
[2] Een pro memorie post (pm) is een post die wordt opgenomen om aan te geven dat het precieze bedrag nog niet bekend is.

Totaal	**-93**	**-73**	**-73**	**-73**

Bedragen x 1000 euro

Kanttekening: in de KCC's zit vaste formatie. Het is wachten op een natuurlijk moment om een dergelijke besparing ook daadwerkelijk te effectueren. Dit vraagt dus eerst om een investering van 1 fte bij Meerinzicht. Er is geen rekening gehouden met mogelijke huidige aanwezige onderbezetting bij de KCC's.

Planning/uitvoering

Dit voorstel gaat de volgende route in:

- Netwerkdirectie 24 september 2025
- Portefeuillehoudersoverleg EHZ SD 20 oktober 2025

Na positieve besluitvorming is er sprake van een verwachte doorlooptijd van een half jaar.

Optioneel: OR/LO

geen betrokkenheid OR/LO

Integraal afgestemd met inachtneming van de kanttekeningen in dit voorstel

Manager dienstverlening Ermelo
Manager dienstverlening Harderwijk,
Adviseur dienstverlening Harderwijk
Adviseur dienstverlening Zeewolde
Adviseur dienstverlening Meerinzicht
Projectleider KEC
Directeur domein sociaal
Financieel adviseur GR Meerinzicht domein sociaal

Bijlage(n)

Bijlage 1 toont de verhouding van het aantal telefoontjes over een langere termijn x.

Bijlage 1: Visualisering van totaal aantallen telefoontjes over periode X

Deze afbeelding geeft enig inzicht in de verhoudingen van aantallen telefoontjes per organisatie.

