

Meerjarig Strategisch Plan

Merkbaar in beweging

Versie: Definitief
Datum: 4 april 2024

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
1.1 Strategische kaders 2024-2027 zijn het uitgangspunt	3
1.2 Beleidstheorie als basis voor het meerjarig strategisch plan	4
1.3 Totstandkoming van het meerjarig strategisch plan	5
1.4 Leeswijzer	5
2. Onze beleidsthema's onder de loep	6
2.1 Bestaanszekerheid, maatschappelijke participatie en werken naar vermogen staan centraal in de strategische kaders 2024-2027	6
2.2 De vier kernwaarden van de RSD vormen het fundament voor ons beleid en organisatie	6
2.3 Re-integratie: Meedoen naar eigen vermogen	6
2.4 Inkomen: Voldoende inkomen om mee te doen	8
2.5 Schulddienstverlening: van geldzorgen naar een stabiele financiële situatie	9
2.6 Inburgering: Meedoen in onze samenleving	11
3. Onze organisatie is in beweging	13
3.1 De strategische kader 2024-2027 stellen de inwoner centraal, in passende nabijheid en vanuit de persoonlijke ondersteuningsbehoefte	13
3.2 Onze professionals zijn in staat om passende ondersteuning te bieden die aansluit bij de leefwereld van de inwoner	13
3.3 Onze professionals zijn deskundige vakmensen die eigenaarschap tonen en verantwoordelijkheid nemen	15
3.4 Onze professionals nemen de inwoner als vertrekpunt. De inwoner wordt versterkt en gefaciliteerd door ons beleid en onze begeleiding	15
3.5 De RSD kent en is bekend in het lokale, regionale en bovenregionale speelveld. We weten de mogelijkheden hiervan optimaal te benutten	16
4. De effecten van ons werk zichtbaar maken	18
4.1 We zijn merkbaar in beweging	18
4.2 Van doelstellingen naar operationele indicatoren	18
4.3 We evalueren ons beleid aan de hand van het meetplan	20
4.4 We willen blijvend leren en innoveren	22

1. Inleiding

Voor u ligt het meerjarig strategisch plan 2024 – 2027 van de Regionale Dienst Werk & Inkomen Kromme Rijn Heuvelrug. Het meerjarig strategisch plan is een uitwerking van beleidsdoelen uit de Strategische Kaders Werk en Inkomen 2024-2027 (hierna: strategische kaders 2024-2027). Op grond van art. 11 van het Instellingsbesluit RDWI Kromme Rijn Heuvelrug stelt het algemeen bestuur van de RDWI op basis van de vastgestelde strategische kaders een meerjarig strategisch plan op om adequate sturing in de vraaggerichte dienstverlening van de Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug (hierna RSD) te realiseren. In dit meerjarig strategisch plan wordt uiteengezet hoe wij, als RSD, de komende jaren invulling willen geven aan ons beleid en organisatie, zodat de strategische doelen en ambities van de strategische kaders 2024-2027 worden behaald.

De afgelopen jaren was onze organisatie volop in ontwikkeling. Waar we ons in het verleden vooral richtten op de toeleiding naar werk, zetten we sinds een aantal jaren ook in op de begeleiding van inwoners die deze stap nog niet kunnen zetten. We zoeken ook voor de doelgroep die niet (meteen) aan het werk kan een zinvolle daginvulling, in samenwerking met lokale organisaties. Deze ontwikkeling sluit aan bij de vorige Strategisch Kaders 2020-2023, waarin een evenwichtiger verdeling van de begeleiding over alle doelgroepen een van de belangrijke speerpunten was. Onze vijf gemeenteraden riepen de RSD indertijd op om blijvend te investeren in de doelgroep met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt en om de samenwerking met lokale partijen verder uit te werken. Deze koers om voor de brede doelgroep iets te betekenen in samenwerking met lokale partijen, heeft de RSD omarmt, en vraagt ook de komende jaren onze aandacht. We willen onze samenwerking en aansluiting op het sociaal domein binnen de regio verder versterken, juist voor inwoners met multiproblematiek of een bredere ondersteuningsbehoefte. Aansluitend op de strategische kaders 2024-2027 gaan ook wij door op het gekozen spoor.

1.1 Strategische kaders 2024-2027 zijn het uitgangspunt: “Door op het gekozen spoor. Niet anders, maar beter”

De vijf gemeenten hebben in de strategische kaders 2024-2027 de ambitie gesteld om te komen tot een inclusieve maatschappij en een arbeidsmarkt waar voor iedereen plaats is en waarin iedereen op zijn of haar manier meedoet. Een maatschappij waar inwoners in staat zijn om hun dromen na te streven en tegenslagen op te lossen. Werk (betaald of onbetaald), voldoende inkomen, beheersing van de Nederlandse taal en kennis van de gebruiken, normen en waarden binnen de maatschappij zijn daarbij belangrijke randvoorwaarden¹. De ambitie uit de Strategische kaders is breed en vraagt daarmee inzet van verschillende partners in het sociaal domein. De RSD levert hieraan een belangrijke bijdrage en is op onderdelen randvoorwaardelijk om de ambitie te kunnen realiseren.

Kort samengevat bestaat de ambitie uit de volgende vier elementen:

- a) Inwoners hebben een zinvolle (on)betaalde daginvulling die aansluit bij hun mogelijkheden en waarbinnen zij zich verder kunnen ontwikkelen;
- b) Inwoners beschikken over voldoende middelen om de minimale lasten te kunnen betalen;
- c) Ondersteuning wordt zoveel mogelijk in de nabijheid van de inwoner georganiseerd;

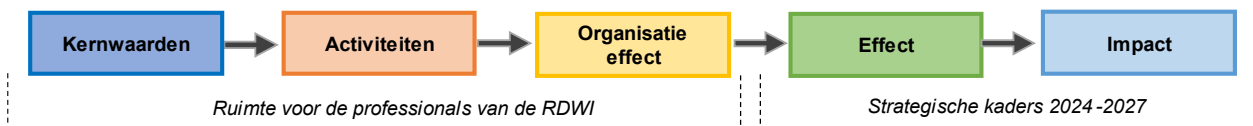
¹ Strategische kaders Werk en Inkomen 2024. Regio Zuidoost Utrecht. “Door op het gekozen spoor. Niet anders, maar beter!”, pagina 6.

- d) Door de effectiviteit en efficiëntie van de ondersteuning te monitoren en te experimenteren met nieuwe manieren van werken, zijn we steeds beter in staat om te doen wat voor de inwoners nodig is.

De ambities en doelen uit de strategische kaders zijn het uitgangspunt voor het meerjarig strategisch plan.

1.2 Beleidstheorie als basis voor het meerjarig strategisch plan

Het meerjarig strategisch plan werken we uit aan de hand van de beleidstheorie van de strategische kaders 2024-2027. In een beleidstheorie wordt beschreven welke inzet een organisatie pleegt (activiteiten en output) en welke effecten daarvan worden verwacht. Het gaat hierbij om aannames over oorzaak en gevolg die worden gedaan om gestelde doelen en ambities te bereiken. Door dit inzicht expliciet te maken in een beleidstheorie, wordt het mogelijk om te onderzoeken of het effect in de praktijk daadwerkelijk wordt bereikt en toe te schrijven is aan de inzet van de organisatie. Zo ontstaat er zicht op de bereikte effecten en kan waar mogelijk worden (bij)gestuurd. Door de gestelde effecten te behalen, wordt verondersteld dat naar de gewenste ambitie en impact wordt bewogen. Dit is echter nooit een kwestie van 'afvinken'. Juist een overkoepelende ambitie wordt door veel meer factoren beïnvloed dan enkel de inzet van de organisatie.



Figuur 1. Schematische weergave van een beleidstheorie

Impact	In de strategische kaders 2024-2027 is de ambitie vastgesteld om te komen tot een inclusieve maatschappij en arbeidsmarkt. Dit is de impact die de gemeenten willen realiseren in de komende jaren.
Effect	In de strategische kaders zijn ook effecten benoemd, die logischerwijs het realiseren van de impact tot gevolg hebben. Deze effecten komen grotendeels overeen met de vier elementen genoemd in paragraaf 1.1.
Organisatie effect	De klantregie en -begeleiding van onze professionals is het belangrijkste dat wij als organisatie inzetten om inwoners te begeleiden naar werk of een zinvolle daginvulling. Hiernaast hebben onze professionals instrumenten tot hun beschikken, bijvoorbeeld jobcoaching, budgetbeheer, een inburgeringstraject of het verstrekken van inkomensvoorzieningen. Dit zijn de activiteiten die de RSD inzet om dichterbij de ambitie van de strategische kaders 2024-2027 te komen.
Activiteiten	
Kernwaarden	Onze professionals werken vanuit vier kernwaarden: inwoner centraal, werken vanuit vertrouwen, balans tussen doelmatigheid & rechtmatigheid en maatwerk waar nodig. Deze kernwaarden zijn het fundament waarop wij onze dienstverlening bieden aan inwoners.

In dit meerjarig strategisch plan komen twee beleidstheorieën aan bod:

- Beleidstheorie van de vier beleidsthema's van de RSD
- Beleidstheorie voor de organisatie van de RSD

Het gebruik van een beleidstheorie is een gebruikelijke en veel toegepaste manier om beleid te evalueren. In hoofdstuk 4 beschrijven we de opzet van een meetplan, waarmee we ons beleid en organisatie de komende jaren willen evalueren.

Door eerst de beleidstheorie uitvoerig te beschrijven, worden verwachte effecten duidelijk en geven deze zo input voor het meetplan. Het leren en innoveren is een van de ambities uit de strategische kaders 2024-2027. Het uitvoeren van een uitgebreid meetplan past bij het behalen van deze ambitie en stelt onszelf in staat om ons beleid en organisatie doorlopend te ontwikkelen.

1.3 Totstandkoming van het meerjarig strategisch plan

Dit meerjarig strategisch plan is opgesteld op basis van een analyse van de strategische kaders 2024-2027 en diverse relevante beleidsdocumenten van de RDWI. Op basis van deze analyse is een eerste aanzet gemaakt voor de beleidstheorie die we uit de strategische kaders kunnen destilleren. Vervolgens is in een inhoudelijke werksessies de beleidstheorie voor alle beleidsthema's en de organisatie van de RSD verder vormgegeven. De uitkomsten hiervan zijn in een inhoudelijke werksessies besproken met de beleidsadviseurs Werk & Inkomen van de vijf gemeenten. Tot slot is dit alles uitgewerkt in dit voorliggend meerjarig strategisch plan.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven we de beleidstheorie van onze vier beleidsthema's. In hoofdstuk 3 zetten we de beleidstheorie van onze organisatie uiteen. In hoofdstuk 4 geven een overzicht van meetbare indicatoren en werken we het meetplan van dit meerjarig strategisch plan uit in een aantal concrete evaluaties en belevingsonderzoeken.

2. Onze beleidsthema's onder de loep

In dit hoofdstuk staat de beleidstheorie voor de vier beleidsthema's van de RSD centraal. Aan de hand van de schematische weergave van deze theorie op pagina 7 geven we onze visie op hoe ons beleid op het gebied van re-integratie, inkomen, schulddienstverlening en inburgering bijdraagt aan de ambities van de strategische kaders 2024-2027. Het schema helpt om de gewenste effecten inzichtelijk te maken en aan te geven wat wij als organisatie doen om dit effect te bereiken.

2.1 Bestaanszekerheid, maatschappelijke participatie en werken naar vermogen staan centraal in de strategische kaders 2024-2027

In de strategische kaders 2024-2027 staat beschreven dat het hebben van werk (betaald of onbetaald) zingeving, structuur en een sociale omgeving geeft waarbinnen inwoners zich kunnen ontwikkelen en waardering krijgen voor de inspanningen die zij leveren. De gemeenten beschrijven werk als één van de instrumenten die ingezet kan worden om inwoners te laten meedoen naar vermogen in onze maatschappij. Bestaanszekerheid is een basisvoorwaarde voor deze maatschappelijke participatie. Voldoende inkomen en een stabiele financiële situatie moeten inwoners in staat stellen om het leven naar eigen inzicht en behoefte in te richten. Daarnaast wordt in de strategische kaders 2024-2027 verondersteld dat voldoende inkomen een basisvoorwaarde is om andere vormen van ondersteuning te laten doen slagen. Ook het beheersen van de Nederlandse taal en de kennis van onze gebruiken, normen en waarden is hiervoor noodzakelijk.

2.2 De vier kernwaarden van de RSD vormen het fundament voor ons beleid en organisatie

We werken aan een inclusieve samenleving waarin voor iedereen plek is. Daarom is het uitgangspunt om de inwoner centraal te stellen met zijn of haar ondersteuningsvraag. We werken vanuit vertrouwen in de inwoner, met een juiste balans tussen 'rechtmatigheid' en 'doelmatigheid' en passen waar nodig maatwerk toe. Dit wordt bereikt door onze professionals zoveel mogelijk te faciliteren om te doen wat nodig is, integraal samen te werken en de professionele ruimte te laten benutten die zij hebben. Deze vier kernwaarden zijn uitvoeriger beschreven in de Strategische Ontwikkelagenda 'RSD in beweging'.

2.3 Re-integratie: Meedoen naar eigen vermogen

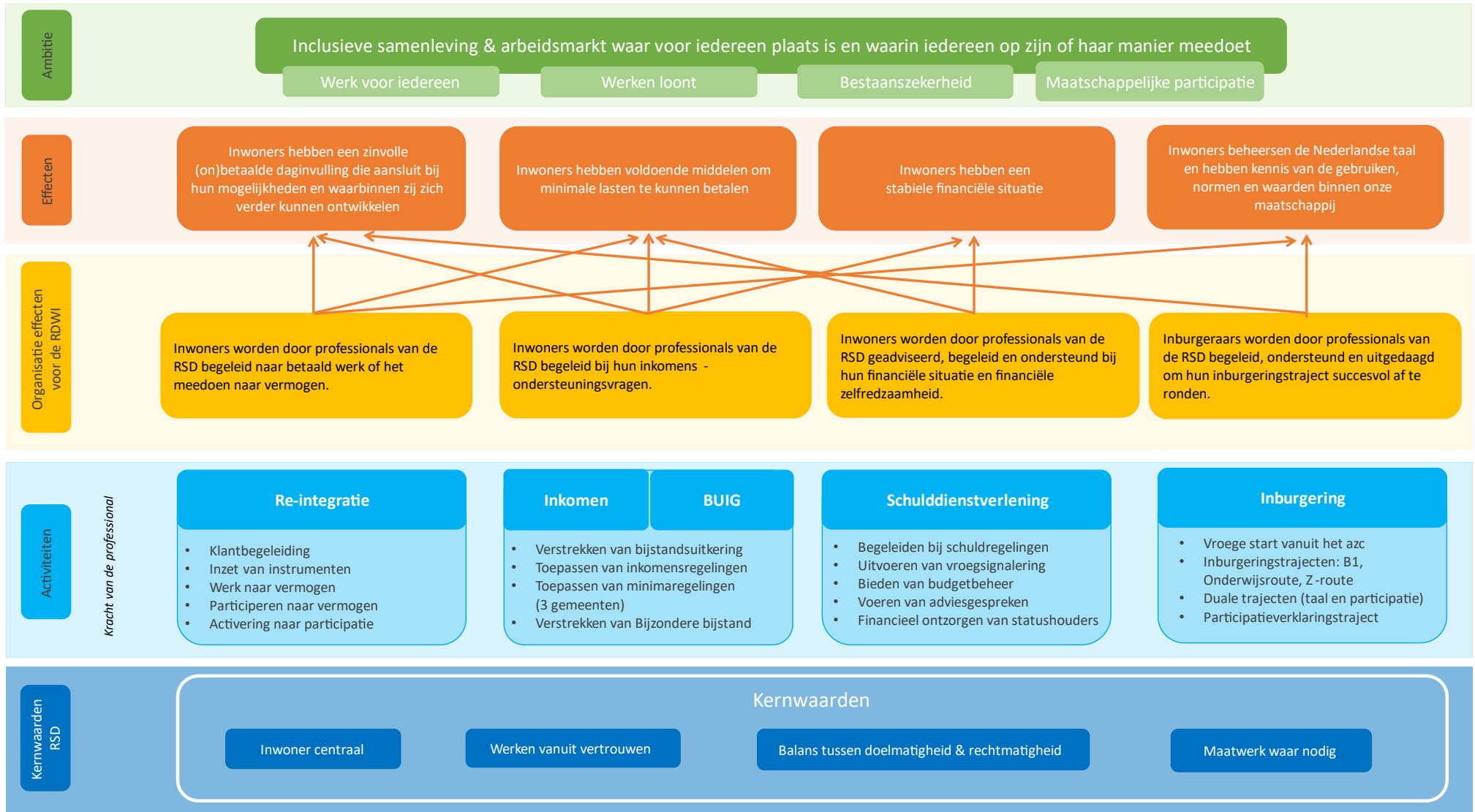
Welk effect willen de gemeenten met de strategische kaders 2024-2027 bereiken?

De strategische kaders 2024-2027 stellen als doel dat alle inwoners een zinvolle (on)betaalde daginvulling hebben die aansluit bij hun mogelijkheden en waarbinnen zij zich verder kunnen ontwikkelen.

Welk effect wil onze organisatie bereiken?

In eerste instantie stimuleren en begeleiden we inwoners en faciliteren we waar mogelijk een plek op de reguliere arbeidsmarkt. Het hebben van werk is meer dan een manier om inkomen te verkrijgen, maar draagt ook bij aan zingeving ervaren, (dag)structuur ervaren en onderdeel uitmaken van een sociale omgeving waarbinnen inwoners zich kunnen ontwikkelen en gewaardeerd worden. Voor sommige inwoners is de stap naar (betaald of onbetaald) werk groot. Om deze inwoners op maat te kunnen ondersteunen, bieden we begeleiding, in gezamenlijkheid met de sociale teams van gemeenten en andere lokale samenwerkingspartners, bij het vinden van bijvoorbeeld een vorm van daginvulling of vrijwilligerswerk.

Beleids­theorie van ons beleid



Wat gaan wij doen om deze effecten te bereiken?

Meedoen in de samenleving is echter breder dan het hebben van betaald werk. Mocht het participeren in de samenleving door middel van een reguliere baan op de arbeidsmarkt niet gaan, dan past het meedoen via dagbesteding, activering, beschut werk, een garantiebaan, participatieplaats, vrijwilligerswerk of een andere zinvolle daginvulling mogelijk beter. Daar waar nodig zetten we instrumenten in, zoals jobcoaching of loonkostensubsidie, om de stap naar regulier werk alsnog voor een zo groot mogelijke groep inwoners mogelijk te maken. Hierbij sluiten we waar mogelijk en passend aan bij het lokale aanbod in de gemeenten.

Onze professionals hebben de beschikking over verschillende instrumenten en activiteiten, passend bij de ondersteuningsbehoefte van onze inwoners, om hen te begeleiden naar een zinvolle (on)betaalde dagbesteding. Er zijn mogelijkheden voor het inzetten van participatieplekken, stages, proefplaatsingen, werkervaringsplekken of beschut werk. Ons werkgeversservicepunt speelt hierbij een cruciale rol door de verbinding te maken met ondernemers en bedrijven in de regio. We benutten verder de bovenregionale kansen, onder andere via de Utrechtse werktafel, regionaal actieplan jeugdwerkeloosheid en taalinkoop inburgering U16. Zo maken we gebruik van de kansen en mogelijkheden die de arbeidsmarktregio ons biedt als het gaat om de inzet van projecten voor bepaalde doelen of doelgroepen. Om aan te sluiten bij wat er lokaal/regionaal nodig is, wordt vooraf geïnventariseerd en opgehaald bij gemeenten.

Er zijn verder mogelijkheden om certificeringen te behalen of (taal)cursussen te volgen. Daarnaast beschikken we verder over doelgroep specifieke instrumenten. Een voorbeeld hiervan is Werkroute. Dit is een samenwerking tussen de RSD en Biga Groep. Via Werkroute bieden wij ondersteuning op maat aan alle inwoners in onze regio, die aan de vereiste voorwaarden voldoen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan kandidaten die onder de Wet Banenafpraak vallen of aangewezen zijn op een beschutte werkomgeving. Het einddoel is werk of een andere nuttige participatiemogelijkheid. Ook is er Jongerenteam dat zich specifiek richt op jongeren met een ondersteuningsvraag op de arbeidsmarkt.

2.4 Inkomen: Voldoende inkomen om mee te doen

Welk effect willen de gemeenten in de strategische kaders 2024-2027 bereiken?

Voldoende inkomen moet onze inwoners in staat stellen om het leven naar eigen inzicht en behoefte in te richten. Daarnaast is voldoende inkomen een basisvoorwaarde om andere vormen van ondersteuning te laten doen slagen. Daarom stellen de strategische kaders 2024-2027 tot doel dat inwoners voldoende middelen hebben om minimale lasten te kunnen betalen.

Welk effect wil onze organisatie bereiken?

De meeste inwoners die zich bij ons aanmelden, stellen vaak met een inkomensondersteuningsvraag. Door omstandigheden zijn zij (tijdelijk) niet in staat om in hun eigen levensonderhoud te voorzien en doen daarom een beroep op bijstand. Onze professionals begeleiden inwoners bij hun inkomensondersteuningsvragen, bijvoorbeeld door het verstrekken van een bijstandsuitkering.

Wat gaan we doen om deze effecten te bereiken?

Naast het verstrekken van bijstandsuitkeringen, passen we waar mogelijk andersoortige uitkeringen en inkomensregelingen toe om het inkomen van onze inwoners aan te vullen. De individuele situatie van de inwoners is hierbij het uitgangspunt. De komende jaren zetten we intensiever in op het bieden van maatwerk bij inkomensondersteuningsvragen.

Te denken valt aan het inzetten van:

- Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW);
- Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ);
- Besluit Bijstand Zelfstandigen (Bbz);
- Collectieve aanvullende zorgverzekering (CAZ);
- Bijzondere Bijstand;
- Individuele inkomenstoelage (IIT);
- Inkomstenvrijlatingen;
- Sociaal Medische Indicatie voor kinderopvang (SMI);
- Tegemoetkoming kosten voor de kinderopvang;
- Individuele studietoelage.

Onze professionals voeren een aantal lokale en aanvullende minimaregelingen uit voor inwoners van de gemeenten Utrechtse Heuvelrug en Zeist. De gemeenten Bunnik, De Bilt en Wijk bij Duurstede bieden ook lokale minimaregelingen aan en voeren deze zelf uit. Onze regisseurs zijn op de hoogte van de mogelijkheden voor minimaregelingen in deze drie gemeenten.

In de praktijk zien we dat de inkomensondersteuning van onze inwoners vaak de aanleiding is om zich bij ons te melden, maar dat er in sommige situaties sprake is van multiproblematiek en er meer ondersteuning gewenst is. In deze situaties zoeken wij aansluiting bij de (lokale) sociale teams van de gemeenten of andere maatschappelijke organisaties, binnen de mogelijkheden van de privacyregelgeving. In de strategische kaders 2024-2027 is geen verkeerd loket een van de leidende principes. We willen onze samenwerking en aansluiting op het sociaal domein binnen de regio verder versterken, juist voor inwoners met multiproblematiek of een bredere ondersteuningsbehoefte.

Voorbeeld uit de praktijk:

Een inwoner vraagt een bijstandsuitkering aan. De regisseur Inkomen bekijkt direct of deze inwoner ook in aanmerking komt voor andere inkomensvoorzieningen en zorgt dat deze aanvraag in gang wordt gezet.

Het aanvragen van een uitkering of inkomensregeling is niet voor al onze inwoners gemakkelijk om te doen. Om hen hierbij te begeleiden, ondersteunt onze Formulierenbrigade deze inwoners bij het indienen van hun aanvraag. De Formulierenbrigade heeft spreekuur op verschillende plekken binnen de regio en is toegankelijk voor alle inwoners op het kantoor van de RSD.

2.5 Schulddienstverlening: van geldzorgen naar een stabiele financiële situatie

Welk effect willen de gemeenten met de strategische kaders 2024-2027 bereiken?

Het hebben van geldzorgen, betalingsachterstanden of schulden heeft grote impact op het leven van onze inwoners. Op het moment dat iemand niet meer in staat is zijn rekeningen te betalen of de financiële consequenties van een wijziging in zijn leven niet kan overzien, vergroot dit het risico op stress, lichamelijke en psychische klachten en neemt het doen-vermogen af. Een stabiele financiële situatie maakt inwoners en ondernemers meer zelfredzaam.

Welk effect wil onze organisatie bereiken?

Vanuit schulddienstverlening werken we samen met de inwoner naar een stabiele financiële situatie waarin geldzorgen of schulden worden aangepakt, verminderd of voorkomen. Wij adviseren, begeleiden en ondersteunen inwoners bij hun financiële situatie en financiële zelfredzaamheid

Wat gaan we doen om deze effecten te bereiken?

Onze professionals begeleiden de totstandkoming van schuldregelingen, waarbij het belang van de schuldeisers en het belang van de inwoner met schulden wordt gediend. We helpen onze inwoners met schulden bij het opbouwen van een schuldenvrij bestaan. We werken samen met het Waarborgfonds saneringskredieten en Kredietbank Nederland voor het inzetten van saneringskredieten. Met een saneringskrediet worden de schulden bij alle schuldeisers in één keer afbetaald en blijft alleen het krediet als schuld bij de Kredietbank staan. In andere gevallen zetten we spaarsanering in, waarbij de schuldeisers jaarlijks een afbetaling van de schulden ontvangt.

Tijdens het schuldtraject is er aandacht voor het creëren van een stabiele financiële situatie en het behouden hiervan. Sinds 1 juli 2023 is de aflostermijn van een schuldregeling van 36 naar 18 maanden is gegaan. Waar we voorheen gedurende 36 maanden werkten aan het hebben en behouden van een stabiele financiële situatie (beter bekend als nazorg), is dit sinds kort veranderd. De nazorg na afloop van de aflostermijn is flink uitgebreid. De schuldregeling bestaat nu uit 18 maanden aflostermijn en 18 maanden nazorg en begeleiding. Zodra de inwoner de regeling succesvol heeft afgerond, bouwen we de begeleiding af in het tempo dat past bij de inwoner.

Als het afbouwen om welke reden dan ook (nog) niet lukt, dan wordt er weer extra begeleiding ingezet. Te denken valt aan het voortzetten van individuele budgetcoaching, het inzetten of voortzetten van budgetbeheer of het overdragen naar beschermingsbewind. Ook het inzetten van de ondersteuning van een (lokale) samenwerkingspartner, zoals Humanitas, Schuldhulpmaatje of Overrood, hoort tot de mogelijkheden.

Al onze schuldhulpverleners zijn geschoold in het begeleiden van ondernemers. We zien een toename in het aantal ondernemers dat zich bij ons meldt met financiële zorgen of problemen. We werken samen met Overrood, IMK, Menzing & Partners en Zuidweg & partners om de schuldhulp voor ondernemers zo goed mogelijk te organiseren en hen te begeleiden naar een gezonde financiële situatie.

Het voorkomen van armoede, geldzorgen en problematische schulden is een gedeelde verantwoordelijkheid van de gemeenten en de RSD. Samenwerking met lokale partners, zoals Humanitas en Schuldhulpmaatje, en gezamenlijke initiatieven, zoals de Grip op Geld-speechuren, dragen bij aan de preventie van geldzorgen en schulden. Onze professionals beschikken over veel expertise die ten behoeve van preventie kan worden benut door de gemeenten. We voorzien intensievere samenwerking met het onderwijs, verenigingsleven en jongerenwerk in de gemeenten om onze kennis te delen en zichtbaar te zijn voor onze inwoners. De preventie van schulden staat de komende jaren onder de aandacht

Sinds 2021 voert de RSD ook de wettelijke Vroegsignalering uit namens de gemeenten onder de naam *Vroeg in Actie*. Iedere maand ontvangt de RSD een overzicht van vaste lasten partners, zoals de woningcorporaties, zorgverzekeraars, energiemaatschappijen en waterbedrijven, over betalingsachterstanden bij inwoners. Afhankelijk van het signaal ontvangen deze inwoners een SMS, brief, telefoontje of gaan we op huisbezoek samen met het sociaal team van de desbetreffende gemeente. Met vroegsignalering proberen in een vroeg stadium van betalingsachterstanden in contact te komen met inwoners, zodat we voorkomen dat er grotere problemen of problematische schulden ontstaan.

Onze budgetbeheerders werken dagelijks aan het beheren van de financiën van inwoners die hier ondersteuning bij nodig hebben. Budgetbeheer kan onderdeel zijn van een schuldregeling, maar ook zonder schuldregeling kunnen inwoners door de budgetbeheerder begeleidt worden. Asielstatushouders met een bijstandsuitkering worden in de eerste zes maanden na huisvesting in de gemeente financieel ontzorgd door een budgetbeheerder. Dit is een wettelijke verplichting uit de Participatiewet, welke in lijn ligt met de Wet inburgering 2021.

Sinds juli 2023 is het naast het inzetten van (technisch) budgetbeheer ook mogelijk om alleen budgetcoaching in te zetten bij asielstatushouders die zelf in staat zijn hun financiële situatie stabiel te houden.

2.6 Inburgering: Meedoen in onze samenleving

Welk effect willen de gemeenten met de strategische kaders 2024-2027 bereiken?

De inwoner die zijn of haar geboorteland ontvlucht is, staat voor de uitdaging om zijn of haar weg te vinden in een omgeving met een andere taal, gebruiken en normen en waarden. Dat betekent enerzijds het leren van een nieuwe taal en het vinden van werk. Anderzijds betekent dat ook het integreren van de cultuur van het vaderland in de Nederlandse cultuur.

In het Beleidskader inburgering² staat beschreven dat duurzaam inburgeren het uitgangspunt is. Dit betekent dat participatie en werk in eerste instantie een instrument voor inburgering zijn en in tweede instantie een vehikel voor economische zelfredzaamheid. Het primaire doel van de inzet van participatie-activiteiten of werk is de bevordering van taal- en cultuurontwikkeling, netwerkvorming, aanleren van werknemersvaardigheden en dagritme.

Welk effect wil onze organisatie bereiken?

Onze professionals begeleiden, ondersteunen en dagen inburgeraars uit om hun inburgeringstraject succesvol af te ronden.

Wat gaan we doen om deze effecten te bereiken?

Inburgeraars worden door onze professionals begeleidt wanneer zij onder de huidige Wet inburgering 2021 vallen of wanneer zij een bijstandsuitkering ontvangen en inburgeringsplichtig zijn onder de oude Wet inburgering 2013. Inburgeraars worden begeleid bij het opstarten en doorlopen van het meest passende inburgeringstraject. Voor asielstatushouders die vallen onder de nieuwe Wet inburgering maken we werk van de vroege start met inburgeren vanuit het asielzoekerscentrum (azc).

Dit houdt in dat asielstatushouders die in een azc in de regio³ verblijven de mogelijkheid krijgen om al te starten met hun reguliere inburgeringstraject voordat zij verhuisd zijn naar een woning in de gemeente. Asielstatushouders kunnen vanuit het azc ook al beginnen met (betaald) werk. Deze vroege start bouwen we de komende jaren verder uit.

Voorbeeld uit de praktijk

De regisseur inburgering spreekt een jonge statushouder in azc Leersum. Uit het gesprek blijkt dat deze jongeman heel graag naar school wil om de taal te leren. De regisseur meldt hem gelijk aan bij de onderwijsroute om zijn inburgeringstraject op te starten. Zo benut deze statushouder optimaal zijn tijd in het AZC om zijn integratie te starten.

De Wet inburgering 2021 biedt de mogelijkheid om in drie verschillende leerroutes een inburgeringstraject aan te bieden dat het beste past bij de wensen en mogelijkheden van elke individuele inburgeraar. Zo bereidt de B1-route inburgeraars voor op een taalniveau waarmee zij kunnen meedoen op de arbeidsmarkt, zorgt de onderwijsroute voor aansluiting met het beroepsonderwijs en richt de Z-route zich op het zelfredzaam zijn in onze samenleving.

De regisseurs inburgering zetten in op het hoogst haalbare niveau voor inburgeraars, zodat we onze inwoners een zo goed mogelijke taalbasis kunnen geven om hun leven op te bouwen en mee te doen in onze samenleving. Tijdens het volgen van de leerroutes

² Vastgesteld door het Algemeen bestuur van de RDWI op 10 februari 2022 met de ingangsdatum 1 maart 2022.

³ Het gaat om azc's in gemeenten Utrechtse Heuvelrug, Zeist, Utrecht en Amersfoort.

krijgen inburgeraars trainingen gericht op financiële zelfredzaamheid, arbeidsmarktparticipatie en kennis van de Nederlandse maatschappij. Ook volgen zij het participatieverklaringstraject waarin de normen en waarden in onze samenleving worden belicht. Als afsluiting van dit traject tekent men de participatieverklaring als teken van respect en instemming met deze normen en waarden. Al deze elementen zijn verplicht vanuit de inburgeringswet.

Taal leer je niet alleen vanuit de boeken, maar vooral door te doen. Daarom zoeken we in de inburgeringstrajecten naar een passende combinatie van taalles met participatie-activiteiten. Deze dualiteit is wettelijk verankerd in de participatie-uren van de Z-route, waarbij inburgeraars naast 800 uur taalles ook 800 uur participatie-activiteiten verrichten. Dit kan gaan om een stage, betaald werk of vrijwilligerswerk. We sluiten hierbij aan waar het kan bij het lokale aanbod van maatschappelijke organisaties. We stimuleren inburgeraars in de B1-route om te participeren door hen gedurende het inburgeringstraject te begeleiden naar (betaald of onbetaald) werk. Hierin spelen onze werkcoaches en het werkgeversservicepunt een belangrijke rol. Er zijn al diverse samenwerkingen met lokale partijen tot stand gebracht, zoals met BIGA Groep, Kringloop Zeist, Augias, Sew Crew, Broedplaats en door middel van bijvoorbeeld de anderstaligen banenmarkten. Ook vanuit de arbeidsmarktregio worden er jobhunters in het azc ingezet om werken vanuit het azc te faciliteren. De (arbeidsmarkt)participatie van inburgeraars vraagt de komende jaren onze aandacht.

Gemeenten spelen formeel geen rol bij de Wet inburgering 2013. Sinds 2018 biedt de RSD in opdracht van de vijf gemeenten wel intensieve begeleiding aan inburgeraars onder deze wet. Hoewel deze inburgeraars zelf verantwoordelijk zijn voor het organiseren van hun inburgeringstraject, worden zij hierbij wel ondersteund door de regisseurs inburgering. Deze dienstverlening wordt de komende jaren afgebouwd met de uitfasering van deze wetgeving.

3. Onze organisatie is in beweging

In dit hoofdstuk komt de beleidstheorie voor de organisatie van de RSD aan bod. Aan de hand van de schematische weergave van deze theorie op pagina 14 wordt inzichtelijk gemaakt hoe wij door onze professionals, integrale dienstverlening en samenwerking met ons netwerk dichterbij de gestelde effecten en impact uit de strategische kaders 2024-2027 willen komen.

3.1 De strategische kader 2024-2027 stellen de inwoner centraal, in passende nabijheid en vanuit de persoonlijke ondersteuningsbehoefte

In de strategische kaders 2024-2027 geven de gemeenten aan het belangrijk te vinden dat onze inwoners de vrijheid hebben om die dromen na te streven, zelf keuzes te kunnen maken en hun leven in te kunnen vullen zoals zij dat willen, zonder afhankelijk te zijn van anderen. Er staat verder beschreven dat inwoners zo min mogelijk last mogen hebben van de wijze waarop wij de ondersteuning georganiseerd hebben. We brengen drempels binnen onze ondersteuning in kaart en nemen die zoveel mogelijk weg. In de innovatieagenda van de gemeenten wordt deze traploze ondersteuningsaanbod in de komende jaren verder uitgewerkt.

Het moment dat een inwoner contact met ons opneemt is voor ons de start van een nieuw proces. Voor de inwoner is het veelal een volgende stap in een soms al langlopend proces. De ondersteuningsbehoefte en de leefwereld van de inwoner moeten centraal staan in ons beleid en dienstverlening. Problemen worden niet uit handen genomen, maar we ondersteunen door aan iemands zijde te gaan staan. Ondersteuning wordt op een manier georganiseerd die logisch is vanuit het oogpunt van de inwoner en qua nabijheid passend is. Werken vanuit vertrouwen in de inwoner én vertrouwen in het handelen van de professional is hierbij belangrijk.

Netwerksamenwerking is noodzakelijk om in passende nabijheid tot de inwoner ondersteuning te bieden. Organisaties binnen de regio weten elkaar steeds beter te vinden en werken ook steeds meer samen. De gemeenten dagen ons in de strategische kaders 2024-2027 uit om deze samenwerking te borgen en daar waar de samenwerking ontbreekt, dit te gaan organiseren. Dat betekent dat we soms bestaande werkwijzen moeten durven loslaten om te kunnen komen tot nieuwe vormen van samenwerking. Dat betekent tevens dat we de tijd nemen om elkaar te leren kennen, samen uitdagingen aan te gaan en elkaar blijven opzoeken en ondersteunen. Commitment op alle niveaus (bestuurlijk, tactisch en uitvoerend) is daarbij van cruciaal belang.

3.2 Onze professionals zijn in staat om passende ondersteuning te bieden die aansluit bij de leefwereld van de inwoner

Welk effect willen de gemeenten met de strategische kaders 2024-2027 bereiken?

Inwoners worden waar nodig zoveel mogelijk op maat ondersteund. Hierdoor ontvangen inwoners de ondersteuning die voor hen individueel nodig en gewenst is. De ondersteuningsbehoefte van de inwoner staat centraal.

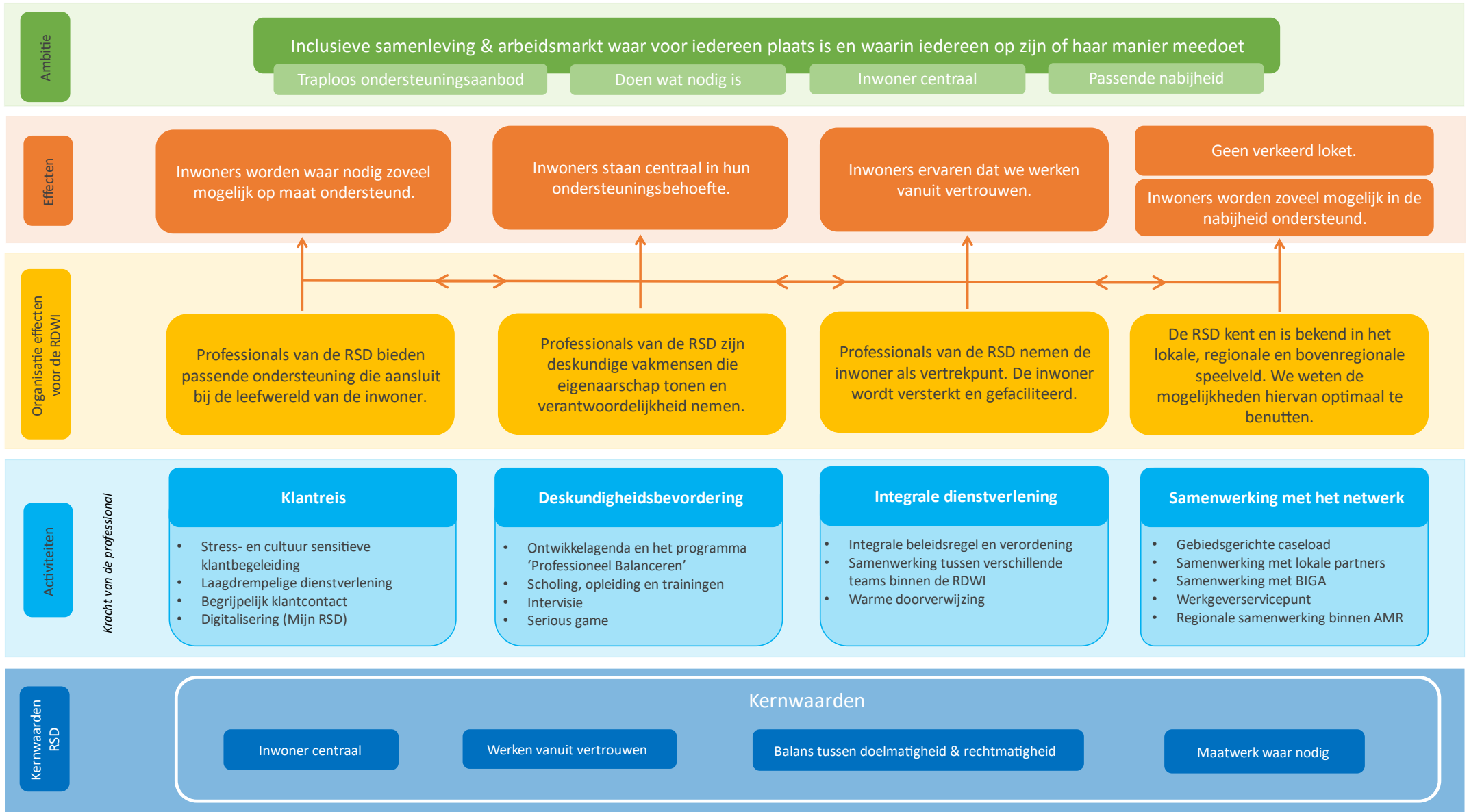
Welk effect wil onze organisatie bereiken?

Onze professionals bieden passende ondersteuning die aansluit bij de leefwereld van de inwoner. Sinds 2022 is binnen de RSD het programma *Ontwikkelagenda "RSD in beweging"* gestart om onze organisatie hierin verder te ontwikkelen. De uitgangspunten van dit programma sluiten nauw aan op de strategische kaders 2024-2027.

Wat gaan we doen om deze effecten te bereiken?

We werken stress- en cultuursensitief in onze klantbegeleiding. Onze professionals zijn steeds beter in staat om stress reducerend te werken en zich te verplaatsen in de leefwereld van de inwoner.

Beleidstheorie van onze organisatie



We zetten in op laagdrempelige en begrijpelijke dienstverlening. Dit betekent dat onze communicatie begrijpelijk moet zijn. Onze beschikkingen, brieven en andere communicatievormen moeten toegankelijk zijn voor iedereen in onze regio. De komende jaren houden we daarom onze communicatie tegen het licht.

Niet alleen onze communicatie moet begrijpelijk zijn, maar we willen ook zoveel mogelijk uitleg geven aan de inwoner over zijn of haar situatie. Een voorbeeld is dat we helderheid geven over financiële effecten van veranderingen, zoals inkomenswijziging uit betaald werk. Dit betekent dat onze professionals altijd in de breedte naar de individuele situatie van de inwoner moeten kijken om zo passend mogelijke ondersteuning te geven.

Digitalisering ondersteunt ons hierbij en is binnen onze organisatie volop in ontwikkeling, zoals blijkt uit de volgende voorbeelden. Onze inwoners kunnen hun uitkeringsspecificaties en jaaropgaves inzien in de applicatie Mijn RSD. De website handelt snel en geautomatiseerd eenvoudige verzoeken af. Verder werken we de komende tijd aan het digitaliseringsproces van de inkomstenverklaringen. Inburgeraars die aan het werk zijn hebben de mogelijkheid om hun inburgeringstrainingen digitaal of in een online portal te volgen. Om onze toegankelijkheid voor alle inwoners te garanderen, blijft ook onze 'papieren' dienstverlening bestaan. En waar nodig kan ondersteuning geboden worden vanuit de formulierenbrigade.

3.3 Onze professionals zijn deskundige vakmensen die eigenaarschap tonen en verantwoordelijkheid nemen

Welk effect willen de gemeenten met de strategisch kaders 2024-2027 bereiken?
De inwoner staat centraal in zijn of haar ondersteuningsbehoefte.

Welk effect wil onze organisatie bereiken?

Als organisatie beschikken we over professionals die als deskundige vakmensen eigenaarschap tonen en verantwoordelijkheid nemen.

Wat gaan we doen om deze effecten te bereiken?

De inhoudelijke lijn van de ontwikkelagenda speelt hierbij een grote rol. Deze lijn komt voor een groot deel terug in de strategische kaders in uitgangspunten zoals 'de inwoner centraal' en 'doen wat nodig is'. Om onze professionals in staat te stellen om hun werk te doen binnen de juiste professionele ruimte, om eigenaarschap te tonen en verantwoordelijkheid te nemen, richt de ontwikkelagenda zich onder andere op de deskundigheidsbevordering binnen de organisatie. Dit doen we onder andere door intervisie binnen teams, het spelen van een serious game met alle professionals van onze organisatie en het inzetten van scholing en training. Ook bij de onboarding van nieuwe collega's hebben we aandacht voor het werken vanuit onze kernwaarden.

3.4 Onze professionals nemen de inwoner als vertrekpunt. De inwoner wordt versterkt en gefaciliteerd door ons beleid en onze begeleiding

Welk effect willen de gemeenten met de strategisch kaders 2024-2027 bereiken?
De inwoner ervaart dat we werken vanuit vertrouwen.

Welk effect wil onze organisatie bereiken?

De inwoner en zijn of haar ondersteuningsvraag zijn het vertrekpunt van ons beleid en onze begeleiding. De inwoner wordt door ons beleid en begeleiding versterkt en gefaciliteerd.

Wat gaan we doen om deze effecten te bereiken?

Momenteel werken we binnen de RSD aan het opstellen van een integrale beleidsregel en verordening voor onze dienstverlening. We doen dit om voor de inwoner duidelijker te maken wat hij of zij van ons mag verwachten en om tegelijkertijd ruimte te bieden aan de professional om te doen wat nodig is. Binnen de kaders van de integrale beleidsregel en verordening is het voor professionals mogelijk om in alle gevallen maatwerk te bieden als dit wordt gevraagd of dat nodig is. De integraliteit wordt benadrukt in het ontwikkelingsproces van deze regeling en verordening, omdat vanuit alle teams binnen de RSD wordt meegedacht en meegewerkt aan de ontwikkeling van de inhoud van de regeling.

Onze professionals hebben kaders nodig om vanuit hun kennis en expertise de juiste ondersteuning te kunnen bieden aan inwoners. Binnen deze kaders bevindt zich hun professionele ruimte om te doen wat nodig is voor de inwoner. Daarnaast moeten onze professionals mogelijkheden krijgen om maatwerk toe te kunnen passen. Daarom onderzoeken we of er binnen de RSD een doorbraakbudget nodig is, waarmee onze professionals financiële middelen kunnen inzetten om door middel van maatwerk een doorbraak te realiseren voor onze inwoner. Juist daar waar geen andere financiële middelen voor zijn georganiseerd.

We stimuleren de samenwerking tussen teams binnen de RSD door onderlinge kennisuitwisseling en casusbesprekingen. We zoeken elkaar vaker intern op wanneer de inwoner hierbij gebaat is. Dit vraagt constante afstemming en aandacht voor elkaars taken en rollen. Waar nodig dragen we een inwoner warm aan elkaar over, zodat onze dienstverlening voor de inwoners zonder drempels kan worden voortgezet.

3.5 De RSD kent en is bekend in het lokale, regionale en bovenregionale speelveld. We weten de mogelijkheden hiervan optimaal te benutten

Welk effect willen de gemeenten met de strategisch kaders 2024-2027 bereiken?

De strategische kaders 2024-2027 hebben als doel de aansluiting tussen het domein van Werk & Inkomen en het sociaal domein te bestendigen. Hierdoor worden inwoners zoveel mogelijk in de nabijheid ondersteund en bestaat er geen verkeerd loket.

Welk effect wil onze organisatie bereiken?

De RSD kent en is bekend in het lokale, regionale en bovenregionale speelveld. We weten de mogelijkheden hiervan optimaal te benutten.

Wat gaan we doen om deze effecten te bereiken?

Dat betekent dat we gebiedsgericht werken in belang van de situatie van de inwoner. Daar waar dat nodig en nuttig is, werken we nauw samen met de sociale teams van de gemeenten en andere maatschappelijke organisaties (bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk, Humanitas, Binding, Meander Omnium, etc.). Onze professionals werken steeds regelmatig op locatie bij de maatschappelijke organisaties. Het werken op locatie breiden we de komende jaren verder uit.

Voorbeeld uit de praktijk:

Onze professionals werken regelmatig op locatie van onze samenwerkingspartners in de verschillende wijken in onze gemeenten. Zo zijn we laagdrempelig en in de buurt van inwoners aanwezig. Participatie en activering is meer dan begeleiding richting betaald of vrijwillig werk. Ook een verwijzing naar de juiste zorg of hulpverlening kan voor mensen een groot verschil maken. Daarnaast versterkt werken op locatie de samenwerking met de maatschappelijke organisaties in de wijk, omdat professionals elkaar en elkaars werkwijze leren kennen.

Ook op regionaal niveau bestendigen we onze samenwerking met relevante partijen. Hierbij is de BIGA Groep een belangrijke partner, maar ook regionale werkgevers en maatschappelijke organisaties die regionaal actief zijn.

Bovenregionaal zorgen we dat we ons aansluiten bij relevante samenwerkingsverbanden, zoals het U16 inburgeringsverband, de arbeidsmarktregio en de Utrechtse Werktafel. Hiervan verwachten we ook dat de samenwerking in de komende jaren zal intensiveren en verder wordt bestendigd.

4. De effecten van ons werk zichtbaar maken

In dit hoofdstuk zetten we uiteen hoe we de komende jaren de effecten van ons beleid en onze organisatie zichtbaar maken. We geven kort onze visie hierop, waarna we een overzicht geven van de indicatoren die volgens ons de doelstellingen uit dit meerjarig strategische plan operationaliseren. Vervolgens schetsen we een globaal meetplan voor de komende jaren, waarin we aangeven hoe en wanneer we ons beleid en onze organisatie onder de loep gaan nemen.

4.1 We zijn merkbaar in beweging

Het doel van dit meerjarig strategisch plan is duidelijk te maken hoe wij de komende jaren invulling geven aan ons beleid en organisatie, zodat de beweging richting de strategische doelen en ambities van de strategische kaders 2024-2027 wordt gemaakt. In de voorgaande twee hoofdstukken hebben we de beleidstheorieën voor ons beleid en organisatie uitgewerkt. Een logische vervolgstap is om uit te werken hoe we gaan volgen of en in welke mate het gewenste effect zich ook daadwerkelijk voordoet. Ofwel hoe we onze impact gaan meten. Daarbij leggen we impact uit als “de verandering die aan de inzet van onze organisatie kan worden toegeschreven”.

Tellen en vertellen

Om onze impact zichtbaar te maken, maken we gebruik van kwantitatieve en kwalitatieve data. Een mix van harde, objectieve cijfers (denk aan registratiecijfers) en zachte, subjectieve ervaringen (denk aan evaluatieonderzoek). Gezamenlijk geven deze een beeld van (de effecten van) ons beleid en onze organisatie. We kiezen een selectie aan indicatoren die passen bij de activiteiten en effecten uit de beleidstheorieën. We zien het operationaliseren (ofwel meetbaar maken) van de beleidstheorieën en het meten van onze impact als een groeiproces.

De effecten van ons werk zichtbaar maken kan niet slechts door enkel kwantitatieve gegevens. Maatschappelijke impact laat zich ten slotte niet alleen vatten in een set van indicatoren. Onze inwoners hebben tenslotte te maken met het leven van alledag en de daarbij behorende onverwachte gebeurtenissen. Om recht te doen aan de realiteit van alledag, werken we vanuit het principe van tellen en vertellen. We combineren kwantitatieve gegevens, zoals registratiedata, met kwalitatieve informatie vanuit beleidsevaluaties. Het bundelen van deze beide type informatiebronnen maken de impact van ons beleid en organisatie zichtbaar.

4.2 Van doelstellingen naar operationele indicatoren

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de vertaling van de doelstellingen uit het meerjarig strategisch plan naar bijpassende indicatoren. Zoals hierboven genoemd zien wij impact als de verbetering die aan onze inzet toegeschreven kan worden. De indicatoren in de tabel zijn meetbaar, objectief of subjectief en zeggen iets over door onze organisatie bereikte impact.

De voorgestelde indicatoren zijn een uitwerking van de ambities uit de Strategische kaders 2024-2027. Daarom vormen deze indicatoren de basis voor de verschillende evaluaties en onderzoeken die wij voorstellen het meetplan (zie paragraaf 4.3). De indicatoren zijn geen vervanging van de kerngetallen waarover wij jaarlijks rapporteren. Daarnaast kunnen binnen de jaarlijkse beleidscyclus ook andere KPI's worden afgesproken met de gemeenten in het kader van de begroting.

We onderscheiden de volgende type indicatoren:

- *Algemene indicatoren*
Het gaat met name om landelijke registratiegegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- ★ *Organisatie-indicatoren*
Het gaat hierbij met name om eigen registratiegegevens.
- ▶ *Ervaringsindicatoren*
Het gaat hierbij met name om evaluatieve gegevens, zoals belevingsonderzoeken.

Doelstelling	Indicatoren	Meetmethode / Bron
<p>Inwoners hebben een zinnvolle (on)betaalde daginvulling die aansluit bij hun mogelijkheden en waarbinnen zij zich verder kunnen ontwikkelen</p> <p>Inwoners die in staat zijn om betaald werk te verrichten, worden hierin voldoende ondersteund</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★ ...% verdeling van re-integratie gericht op werk, gericht ontwikkeling en gericht op zorg en ondersteuning ▶ ...% inwoners dat ervaart dat zij een zinnvolle (on)betaalde daginvulling hebben ★ ... # ingezette loonkostensubsidies ★ ... # inwoners met indicatie banenafpraak ★ ... % inwoners dat uitstroomt naar volledig betaald werk, parttime werk en beschut werk 	<p>Eigen registratie</p> <p>Klantbelevingsonderzoek, beleidsevaluatie re-integratie</p> <p>Eigen registratie</p> <p>Eigen registratie</p> <p>Eigen registratie</p>
<p>Inwoners hebben voldoende middelen om minimale lasten te kunnen betalen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ...% inwoners met een inkomen van minimaal 100% van het sociaal minimum ■ ...% van de inwoners met enige of grote moeite met rondkomen ▶ ...% inwoners dat ervaart dat zij voldoende middelen hebben om de minimale lasten te betalen 	<p>CBS</p> <p>GGDrU monitor volwassenen en senioren</p> <p>Klantbelevingsonderzoek, beleidsevaluatie inkomen</p>
<p>Inwoners beheersen de Nederlandse taal en hebben kennis van de gebruiken, normen en waarden binnen onze maatschappij</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★ ...% inburgeraars die starten met hun formele inburgeringstraject vanuit het azc ■ ...% inburgeraars dat hun inburgeringstraject binnen de wettelijke termijn afrondt ★ ...% inburgeraars dat een (aanvulling op het inkomen vanuit een) bijstandsuitkering ontvangt 	<p>Eigen registratie</p> <p>Registratiedata DUO</p> <p>Eigen registratie</p>

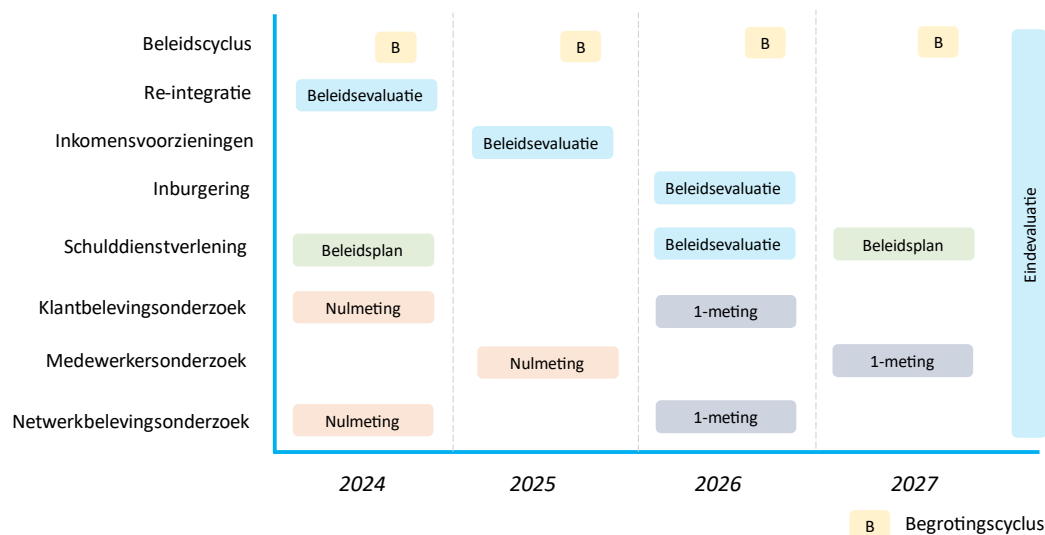
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ...% inburgeraars dat ervaart door het inburgeringstraject mee te kunnen doen in de samenleving 	Klantbelevingsonderzoek, beleidsevaluatie inburgering
Inwoners hebben een stabiele financiële situatie	<ul style="list-style-type: none"> ■ ...% inwoners met problematische schulden ★ ...# huishoudens benaderd in het kader van vroegsignalering ▶ ...% inwoners dat zijn/haar financiële situatie als stabiel ervaart 	CBS Eigen registratie Klantbelevingsonderzoek, beleidsevaluatie schulddienstverlening
Professionals van de RSD bieden passende ondersteuning die aansluit bij de leefwereld van de inwoner	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ...% inwoners dat ervaart waar nodig zoveel mogelijk op maat te worden ondersteund 	Klantbelevingsonderzoek
Professionals van de RSD zijn deskundige vakmensen die eigenaarschap tonen en verantwoordelijkheid nemen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ...% inwoners dat ervaart centraal te staan in hun ondersteuningsbehoefte ▶ ...% professionals van RSD dat ervaart in staat te zijn passende ondersteuning te bieden die aansluit bij de leefwereld van de inwoner 	Klantbelevingsonderzoek Medewerkersonderzoek
Professionals van de RSD nemen de inwoner als vertrekpunt. De inwoner wordt versterkt en gefaciliteerd	<ul style="list-style-type: none"> ★ ...% inwoners dat ervaart dat we werken vanuit vertrouwen ★ ... # beroep- en bezwaarzaken inclusief beslissing 	Klantbelevingsonderzoek Eigen registratie
De RSD kent en is bekend in het lokale, regionale en bovenregionale speelveld. We weten de mogelijkheden hiervan optimaal te benutten	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beoordelingscijfer RSD als netwerkpartner (lokaal, regionaal en bovenregionaal) 	Netwerkbelevingsonderzoek

De indicatoren alleen zijn niet voldoende om de impact van onze organisatie inzichtelijk te maken. In de volgende paragraaf beschrijven we het meetplan voor de komende jaren, zodat we – naast de meer kwantitatieve indicatoren – ook ruimte geven aan de gerealiseerde impact op kwalitatief niveau. Want naast tellen, willen we graag vertellen.

4.3 We evalueren ons beleid aan de hand van het meetplan

Om tot een rijker beeld te komen ten aanzien van de effecten van ons beleid en onze organisatie, hebben we onderstaand meetplan ontworpen. Het meetplan maakt inzichtelijk welke beleidsevaluaties en belevingsonderzoeken we de komende jaren willen uitvoeren.

De doelstellingen uit het meerjarig strategisch plan vormen de basis en het uitgangspunt voor de genoemde beleidsevaluaties en belevingsonderzoeken in het meetplan. Dit houdt in dat we de impact van ons beleid en organisatie willen evalueren aan de hand van onze doelstellingen en de ambitie uit de strategische kaders 2024-2027. De opgestelde indicatoren komen in deze onderzoeken terug, maar worden verrijkt met kwalitatieve informatie op basis van interviews.



Figuur 3. Schematisch overzicht van het meetplan

Het meetplan bestaat uit de volgende onderdelen:

Jaarlijkse beleidscyclus

Onderdeel van de strategische kaders en de innovatieagenda is het ontwikkelen van een jaarlijkse beleidscyclus in afstemming met de gemeenten. De gemeenten gaan de strategische kaders vertalen naar SMART-geformuleerde jaarlijkse doelstellingen (KPI's). Deze KPI's worden in samenspraak tussen gemeenten en RSD ontwikkeld. Dit proces wordt eind 2023 en begin 2024 verder vormgegeven, in aanloop naar de begroting 2025. De indicatoren uit de bovenstaande tabel kunnen benut worden voor het ontwikkelen van deze KPI's.

De terugblik op de jaarlijkse KPI's moet een moment van duiding zijn. Ook hier geldt het principe van *tellen en vertellen*. Dat betekent dat we, gezamenlijk met de gemeenten, de uitkomsten van de KPI's bespreken en waar nodig van context of aanvullende inzichten voorzien.

Re-integratie

We beginnen onze beleidsevaluaties in 2024 met re-integratie. Re-integratie richt zich naar werk ook op participatie en activering. We richten ons op onze eigen re-integratiebeleid en op de samenwerking met netwerkpartners, zoals de sociale teams van de gemeente, BIGA Groep en Utrechtse Werktafel.

Inkomen

We evalueren in 2025 onze inkomensbeleid. We richten ons op het gebruik van inkomensvoorzieningen, de BUIG-dienstverlening en de aansluiting op onze re-integratie. Daarbij vormen de doelstellingen uit dit meerjarig strategisch plan de uitgangspunten voor de beleidsevaluatie.

Inburgering

In 2023 is de implementatie van de nieuwe Wet inburgering 2021 uitgebreid geëvalueerd. Uit deze evaluatie bleek dat de basis van het inburgeringsproces tijdens de implementatie op orde is gebracht. Daarnaast zijn een aantal ontwikkelpunten en aanbevelingen gedaan om inburgering in onze regio verder te ontwikkelen.

De instroom van de inburgeraars die vallen onder de Wet inburgering 2021 kwam halverwege 2022 op gang. Daarom evalueren we onze inburgeringsbeleid in 2026 opnieuw. Dit geeft ons de kans om de volledige inburgeringstrajecten tot aan het einde te begeleiden. Zodoende geeft de beleidsevaluatie een compleet beeld van de inburgering bij de RSD van het begin tot aan het afronden van een inburgeringstraject.

Schulddienstverlening

In 2022 hebben de rekenkamercommissies van de gemeenten De Bilt, Utrechtse Heuvelrug, Bunnik en Zeist onderzoek gepubliceerd naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van de uitvoering van de schulddienstverlening door de Regionale Sociale Dienst (RSD). Dit onderzoek biedt ons meerdere handvaten om onze dienstverlening verder te ontwikkelen.

Het beleidsplan Schulddienstverlening wordt in 2024 geactualiseerd en opnieuw vastgesteld tot en met 2026. In dat jaar evalueren we onze schulddienstverlening opnieuw. Deze evaluatie geeft aanknopingspunten voor het dan nieuw op te stellen beleidsplan 2027-2029.

Klantbelevingsonderzoek

We hechten veel waarde aan de ervaringen van onze inwoners. Het klantbelevingsonderzoek wordt iedere twee jaar herhaald. In 2024 voeren we opnieuw een klantbelevingsonderzoek uit dat geldt als nulmeting voor de doelstellingen uit dit meerjarig strategisch plan. In 2026 herhalen we het klantbelevingsonderzoek.

In de diverse beleidsevaluaties worden ook ervaringen van inwoners met onze organisatie meegenomen. Dit kan in de vorm van een enquête, maar ook door middel van (telefonische) interviews. Op deze manier nemen we ook bij deze evaluaties altijd de ervaringen van onze inwoners mee.

Medewerkersonderzoek

Iedere twee jaar voeren wij een medewerkersonderzoek uit. Bij het medewerkersonderzoek in 2025 worden de doelstellingen van het meerjarig strategisch plan meegenomen. Dit onderzoek dient als nulmeting. In 2027 herhalen we het medewerkersonderzoek om de ontwikkelingen in kaart te brengen.

Netwerkbelevingsonderzoek

Onze netwerkpartners worden de komende jaren steeds belangrijker om de ambitie uit de strategische kaders 2024-2027 te behalen. We hechten er waarde aan om ook de samenwerking met de RSD vanuit het oogpunt van ons netwerk te onderzoeken. We voeren daarom in 2024 een netwerkbelevingsonderzoek uit en herhalen dit in 2026.

Eindevaluatie

In 2027 loopt de termijn voor de strategische kaders 2024-2027 af. Het is daarom goed om bij ontwikkelingen van nieuwe strategische kaders terug te blikken op deze vier jaar en de opbrengsten te evalueren. De uitkomsten van de evaluaties en belevingsonderzoeken uit ons meetplan bieden aanknopingspunten voor een eindevaluatie van de strategische kaders 2024-2027.

4.4 We willen blijvend leren en innoveren

De uitkomsten van de beleidsevaluaties, belevingsonderzoeken en de dagelijkse ervaring in de praktijk faciliteren ons in het leren en innoveren van ons beleid en onze organisatie. Ook landelijke ontwikkelingen, zoals Participatiewet in Balans, maken onze werkpraktijk aan veranderingen onderhevig. We zijn als organisatie volop in beweging, onder andere door het Programma 'Professioneel Balanceren'.