

Schriftelijke vragen met verzoek tot schriftelijke beantwoording binnen 14 dagen

(ex art. 40 Reglement van orde van de raad)

Vragen gesteld door : PvdA

Behandeling in raadsvergadering d.d. : 24 november 2025

Onderwerp : de werking/ uitvoering van het kindarrangement

Het rijk stelt ieder jaar gelden ter beschikking om de armoede onder kinderen te bestrijden. In de HBEL worden deze middelen ingezet voor de uitvoering van het kindarrangement. Kinderen in armoede krijgen de ondersteuning die nodig is in de vorm van passende kindarrangementen waarbij ondersteuning in nature wordt geleverd die direct ten goede komt aan het kind, in plaats van financiële compensatie/ ondersteuning. Het kindarrangement wordt aangeboden via het online platform MeedoenHBEL. In 2024 werd er door 104 gezinnen in Eemnes gebruik van gemaakt. De beleidsregels zijn in 2024 aangepast met het oog op verduidelijking en verbetering van de uitvoering van het kindarrangement. Naar aanleiding van geluiden uit het werkveld over het functioneren van de regeling met betrekking tot het kindarrangement in 2025, of beter: het niet werken ervan, heeft de fractie van de PvdA de volgende schriftelijke vragen.

1. Wat is de huidige stand van zaken met betrekking tot de werking/ uitvoering van het kindarrangement? Hoeveel gezinnen hebben er in 2025 gebruik gemaakt van het kindarrangement?
2. Volgens geluiden uit het werkveld wordt er zeker al 8 maanden niet goed/ geen uitvoering gegeven aan de regelingen binnen het kindarrangement, klopt dit? Wat is er tot nu toe aan gedaan om dit te verbeteren?
3. Eén en ander is uitbesteed aan een derde partij (BS&F), waarom doen we dit niet zelf?
4. Is de wethouder op de hoogte van de ontwikkelingen bij deze partij en dat er sprake is van it-problemen en overname van het bedrijf door een buitenlandse investeerder?
5. Wat vindt de wethouder dat deze ontwikkelingen gebruikt worden als argument voor de slechte uitvoering van het kindarrangement?
6. Zijn er afspraken gemaakt over de kwaliteit van het werk dat door deze partij (BS&F) wordt geleverd (een zogenaamde SLA)? En dan met name wat de consequenties zijn als het geleverde werk al 8 maanden structureel en zichtbaar onder de maat is?
7. Wat komt hier in de praktijk van terecht? Oftewel, wat wordt er gedaan om reeds gedane investeringen terug te claimen bij BS&F vanwege niet nakomen van contractuele verplichtingen?
8. Wat wordt er gedaan om te zorgen dat kinderen die recht op hebben op deelname aan het kindarrangement alsnog hier gebruik van kunnen maken?
9. Wat gebeurt er met het geld dat nu, als gevolg van het disfunctioneren van de samenwerking met BS&F, niet is uitgegeven aan het kindarrangement?
10. In het algemeen: Wat er gebeurt er met geoordeeld geld vanuit het rijk dat niet wordt uitgegeven? Concreet: Hoeveel is voor vorig jaar en dit jaar ontvangen vanuit het rijk voor het kindarrangement, wat heeft uitbesteding aan BS&F vorig jaar en dit jaar

gekost en hoeveel geld is er vorig jaar en dit jaar daadwerkelijk naar de kinderen gegaan? Volgens een rapport van Berenschot in de gemeente Utrecht is een acceptabele verhouding tussen overhead en daadwerkelijke uitkeringen/ tegemoetkomingen dat maximaal 27,5% aan overhead wordt uitgegeven. Hoe is die verhouding bij het kindarrangement (zowel in percentages als absoluut)?

11. Wat zijn de plannen om een herhaling 2026 te voorkomen?

Antwoord van het college:

1. Wat is de huidige stand van zaken met betrekking tot de werking/uitvoering van het kindarrangement? Hoeveel gezinnen hebben er in 2025 gebruik gemaakt van het kindarrangement?

In 2025 hebben tot op heden 33 gezinnen gebruikgemaakt van het kindarrangement. Dit betreft in totaal 103 personen, waarvan 54 kinderen. In 2024 maakten 29 gezinnen over het hele jaar gebruik van de regeling. Daarmee is zichtbaar dat het gebruik dit jaar is toegenomen.

2. Er zijn signalen dat er acht maanden geen of nauwelijks uitvoering zou zijn geweest van het kindarrangement. Wat is er tot nu toe aan gedaan om dit te verbeteren?

Het beeld dat er acht maanden geen uitvoering is gegeven aan het kindarrangement is onjuist. Wel deden zich van februari tot en met juli 2025 meerdere problemen voor bij de uitvoering. Deze problemen hingen samen met de overgang naar een nieuw platform, waarbij de gemeente te laat werd betrokken. Hierdoor waren betaalprocessen niet tijdig ingericht en liepen uitbetalingen vertraging op. Daarnaast was er onvoldoende communicatie over storingen en fouten, werden wijzigingen op de website zonder afstemming doorgevoerd en was een regeling voor activiteiten sinds mei tijdelijk onbeschikbaar. Ook zijn inwoners in afwijking van de afspraken onjuist terugverwezen naar de gemeente, was het opvragen van aanvullende data belemmerd en is de verantwoordelijkheid voor de internetregeling ten onrechte bij de gemeente neergelegd. Voor dit laatste is een tijdelijke workaround ingericht. Naast deze knelpunten deden zich nog specifieke problemen voor:

- Zwem- en meedoenregeling: beide regelingen waren te lang of zonder overleg afgesloten. Voor inwoners die hierdoor zelf kosten hebben gemaakt is maatwerk toegepast om hen te compenseren.
- Inlogcodes: door technische fouten en vertraging in de verwerking van mutatielijsten ontvingen inwoners soms pas na anderhalve maand hun inlogcode. Inmiddels zijn afspraken en controles aangescherpt en heeft dit zich niet meer voorgedaan.
- Vragen van inwoners: door personele wisselingen bij Bureau Minimaregelingen werden inwoners niet altijd juist geholpen. Inmiddels is een nieuwe teamleider aangesteld, zijn alle vraagstukken opnieuw doorgenomen in samenspraak met de beleidsafdeling van de gemeente en is de Q&A geactualiseerd.
- Uitbetalingen: door fouten in de betalingsbestanden konden declaraties één maand lang niet worden verwerkt. Deze achterstand is inmiddels weggewerkt en toekomstige betalingen zullen volgens afspraak tijdig worden afgehandeld.

Deze problemen waren ontzettend vervelend voor inwoners en stroken bovendien niet met de dienstverlening die de gemeente wil bieden. Om dit in de toekomst te voorkomen zijn de volgende afspraken en verbeteringen gemaakt:

- De gemeente wordt voortaan tijdig betrokken bij wijzigingen en migraties.

- Storings- en wijzigingsprocessen worden aangescherpt en vastgelegd in periodiek overleg.
- De werkinstructie voor Meedoen HBEL wordt geactualiseerd.
- Bij de helpdesk wordt gewerkt aan betere continuïteit en kennisoverdracht.
- De datavraag van de gemeente wordt uitgewerkt en teruggekoppeld.
- Voor de internetregeling wordt een structurele oplossing voorbereid in de configuratie voor 2026.
- Alle communicatie verloopt voortaan via de algemene mailbox in plaats van via individuele e-mailadressen.

3. Een en ander is uitbesteed aan een derde partij (BS&F). Waarom doen we dit niet zelf?

De uitvoering van het kindarrangement is destijds uitbesteed aan BS&F vanwege snelheid van implementatie, specialistische kennis (platform, leveranciersnetwerk, helpdesk) en schaalvoordelen. Daarmee konden we inwoners snel en uniform ondersteunen. Het huidige contract met BS&F is inmiddels opgezegd en loopt af op 30 september 2026. Parallel ontwikkelen we een eigen open-source platform in gemeentelijk beheer, dat beter aansluit op onze gewenste dienstverlening, onze ICT-architectuur en onze wensen rond transparantie, dataveiligheid en het voorkomen van vendor lock-in (dat een organisatie zo afhankelijk wordt van één leverancier dat overstappen naar een andere partij lastig, kostbaar of soms zelfs niet mogelijk is). Vanwege beschikbare capaciteit mikken we op livegang per 1 oktober 2026. Een overweging kan zijn om het platform eerder beschikbaar te laten zijn (per januari 2026), maar dan is incidentele versnellingsinvestering nodig (bijvoorbeeld extra ontwikkelcapaciteit, inhuur en projectmanagement) met bijbehorende structurele middelen voor beheer en doorontwikkeling. Tot de overgang borgen we de continuïteit via het lopende contract en aanvullende beheersmaatregelen, zodat inwoners ononderbroken gebruik kunnen blijven maken van het kindarrangement.

4. Is de wethouder op de hoogte van de ontwikkelingen bij deze partij en dat er sprake is van IT-problemen en overname van het bedrijf door een buitenlandse investeerder?

De wethouder is op de hoogte van het feit dat het bedrijf is overgenomen door een buitenlandse investeerder. BS&F is in oktober 2024 overgenomen door de internationale Ecclesia Group en maakt sinds 4 augustus 2025 deel uit van het Britse Specialist Risk Group (SRG). Volgens de aankondigingen blijft BS&F binnen de groep operationeel autonoom. In openbare bronnen zijn geen bevestigde meldingen gevonden van recente ernstige IT-incidenten (zoals datalekken of langdurige uitval); wel zijn er aanwijzingen dat er incidenteel tijdelijke technische storingen kunnen zijn geweest (bijvoorbeeld een melding “tijdelijk niet bereikbaar” zonder datum). De wethouder is sinds april 2025 op de hoogte dat er problemen zijn met de producten. Daar is toen op gehandeld. Daarnaast heeft BS&F op 4 april 2022 Met Gezond Boeren Verstand in de organisatie opgenomen om de dienstverlening in het sociaal domein te versterken, waarbij de bestaande dienstverlening ongewijzigd is voortgezet.

5. Wat vindt de wethouder van het feit dat deze ontwikkelingen gebruikt worden als argument voor de slechte uitvoering van het kindarrangement?

De wethouder vindt het ontoelaatbaar dat overnames of IT-problemen bij de leverancier als verklaring worden aangevoerd voor een gebrekkige uitvoering. Afspraken gelden onverkort; inwoners mogen niet de dupe zijn. Daarom is het contract met de huidige leverancier opgezegd (einde: 30 september 2026) en ontwikkelt de gemeente een eigen open-source platform in eigen beheer. Tot aan de overgang sturen wij strak op prestaties, spreken wij de

leverancier aan op de contractuele verplichtingen en treffen wij aanvullende beheersmaatregelen zodat het kindarrangement voor kinderen beschikbaar blijft.

6. Zijn er afspraken gemaakt over de kwaliteit van het werk dat door deze partij (BS&F) wordt geleverd (een zogenaamde SLA)? En dan met name wat de consequenties zijn als het geleverde werk al 8 maanden structureel en zichtbaar onder de maat is?

Ja. De opdracht is verleend onder de GIBIT-voorwaarden en er wordt gewerkt met een SLA. Daarin zijn op hoofdlijnen eisen vastgelegd voor onder andere beschikbaarheid van het platform, doorlooptijden, incident- en wijzigingsbeheer, informatiebeveiliging, continuïteit en exit. De prestaties worden gemonitord via rapportages en een escalatieladder met hersteltermijnen en contractuele remedies.

Omdat de uitvoering in een lange periode te wensen heeft overgelaten, heeft de gemeente twee sporen gelopen:

Continuïteit voor inwoners borgen:

We hebben tijdelijke work-arounds ingericht waarmee aanvragen en verstrekking konden doorgaan, met inachtneming van rechtmatigheid (Algemene wet bestuursrecht en financiële rechtmatigheid) en het uitgangspunt dat inwoners geholpen worden.

Aanspreken en handhaven richting leverancier:

We hebben escalatiegesprekken gevoerd, ingebrekestellingen verzonden en hersteltermijnen gesteld. Daarnaast is, mede vanwege het structurele karakter van de problemen, het contract opgezegd, met als einddatum 30 september 2026, en is de transitie naar een eigen open-source platform in gemeentelijk beheer gestart.

Dit heeft erin geresulteerd dat de problemen op dit moment goed onder controle zijn. Er zijn duidelijke afspraken onderling en er wordt van beide kanten veel maatwerk geboden in het geval dat de situatie hierom vraagt.

7. Wat komt hier in de praktijk van terecht? Oftewel, wat wordt er gedaan om reeds gedane investeringen terug te claimen bij BS&F vanwege het niet nakomen van contractuele verplichtingen?

Een separate schadeclaim is juridisch onderzocht maar blijkt niet haalbaar, mede gelet op contractuele aansprakelijkheidsbeperkingen, causaliteit en bewijsbaarheid van directe schade. De inzet ligt daarom op het strikt afdwingen van de SLA-verplichtingen gedurende de resterende looptijd, het toepassen van contractuele remedies waar mogelijk en het versneld organiseren van de exit/overstap zodat inwoners zo min mogelijk hinder ondervinden.

8. Wat wordt er gedaan om te zorgen dat kinderen die recht hebben op deelname aan het kindarrangement alsnog hier gebruik van kunnen maken?

Er zijn op dit moment geen aanwijzingen dat ouders in Eemnes door de eerder opgetreden problemen geen gebruik hebben kunnen maken van regelingen waar zij recht op hadden. De gemeente heeft goed in beeld welke gezinnen in aanmerking komen voor het kindarrangement en alle betreffende gezinnen hebben inmiddels een account aangemaakt. Een aantal gezinnen heeft nog geen regelingen aangevraagd. Dit betreft gezinnen die recent een toewijzende beschikking hebben ontvangen en die op korte termijn hun inlogcode zullen krijgen. De gemeente volgt dit proces nauwlettend en monitort of deze gezinnen hun weg weten te vinden binnen het systeem.

Daarnaast worden alle gezinnen actief aangeschreven om hen erop te wijzen dat de punten tot 1 december besteed kunnen worden. In deze brief wordt tevens een instructie opgenomen over hoe zij de regelingen kunnen aanvragen en waar zij terecht kunnen met vragen of voor hulp. Deze informatie is daarnaast ook opgenomen in de beschikking die elk gezin heeft ontvangen.

We zullen op de website www.maatschappelijkezaken.nl onder nieuwsbericht en op de pagina van het kindarrangement vermelden tot wanneer de punten besteed kunnen worden en wanneer het kindarrangement weer kan worden aangevraagd.

9. Wat gebeurt er met het geld dat nu, als gevolg van het disfunctioneren van de samenwerking met BS&F, niet is uitgegeven aan het kindarrangement?

Er zijn op dit moment geen signalen dat er middelen onbenut zijn gebleven als gevolg van het disfunctioneren van het platform. De uiteindelijke balans kan het beste worden opgemaakt aan het einde van het jaar. Dan ontstaat ook een beter beeld van de verschillen in kosten tussen 2024 en 2025.

Inwoners hebben immers nog steeds de mogelijkheid hun punten in te zetten. Het huidige moment geeft daardoor geen realistisch beeld. Bovendien kan de relatie tussen de eerder geconstateerde problemen en het nog niet besteden van punten nu niet worden vastgesteld.

10. In het algemeen: wat gebeurt er met geormerkt geld vanuit het Rijk dat niet wordt uitgegeven?

Sinds 2017 stelt het Rijk jaarlijks middelen beschikbaar voor de bestrijding van kinderarmoede, de zogenoemde Klijnsma-gelden. Deze middelen worden via het Gemeentefonds aan gemeenten uitgekeerd en zijn bedoeld om kinderen die in armoede opgroeien in natura te ondersteunen, bijvoorbeeld met schoolspullen, sport, cultuur of andere voorzieningen. Voor Eemnes zijn deze gelden verwerkt in het kindarrangement "Meedoen HBEL". In 2018 bedroeg het bedrag voor Eemnes circa € 31.000 per jaar. Volgens de meest recente circulaire is voor Eemnes in de septembercirculaire 2024 een bedrag van € 21.098 beschikbaar gesteld, en in de septembercirculaire 2025 een bedrag van € 21.899. Deze middelen worden in de gemeentelijke begroting en jaarrekening verwerkt.

Kosten:

- BS&F
 - Totaal HBEL 2024 € 48.581
 - Aandeel Eemnes € 5.392
- Uitkeringen
 - Uitkeringen Eemnes 2024 € 25.687
 - Uitkeringen Eemnes 2025 t/m aug. € 13.301
- Overhead: ± 10%.
Dit is zo laag omdat we geautomatiseerd het kindarrangement toekennen.

Eemnes geeft meer geld uit aan het kindarrangement (uitgaven voor de uitkeringen en kosten voor het online platform) dan het aan Klijnsma-gelden ontvangt.

Daarnaast geven wij als gemeente Eemnes samen met de kerken en de kringloop aan alle minima(gezinnen) die wij kennen een pakket met de feestdagen. Een cadeaubon voor de kinderen met Sinterklaas en met Kerst een goed gevuld pakket met boodschappen en cadeaubonnen. In 2024 hebben we hier € 20.000 aan besteed.

11. Wat zijn de plannen om een herhaling 2026 te voorkomen?

Zoals hierboven al is aangegeven, is het contract opgezegd, met als einddatum 30 september 2026, en is de transitie naar een eigen open-source platform in gemeentelijk beheer gestart met als doel de toegankelijkheid en bereikbaarheid voor inwoners te vergroten.