

Aan de gemeenteraad  
cc commissieleden  
cc pers

DATUM 3 februari 2026  
ZAAKNUMMER 1942342  
BEHANDELD DOOR K. Nieuwenhuis  
TELEFOON +31356292807  
UW KENMERK  
BIJLAGEN  
BETREFT Beantwoording raadsragen overheveling dienstverlening sociaal domein

Geachte raadsleden,

Op 23 december 2025 heeft GroenLinks vragen gesteld aan het college n.a.v. de [collegebrief](#) over de overheveling van middelen voor de dienstverlening sociaal domein. Hieronder geeft het college antwoord op de gestelde vragen.

1. *Wat merken onze burgers die naar het sociaal plein vanaf 01-01-2026 van deze nieuwe werkwijze?*

Antwoord:

In 2026 (start februari) rollen we integraal en wijkgericht werken stapsgewijs uit over Hilversum. We starten in postcodegebied 1221 in Hilversum-Oost. Inwoners merken het volgende van onze nieuwe werkwijze:

- Breed intakegesprek: Inwoners die de gemeente voor de eerste keer benaderen met een hulpvraag, krijgen, als dat nodig is, een breed intakegesprek met een toegangsmedewerker waarin aandacht is voor meerdere leefgebieden. Deze aanpak is gebaseerd op de gedachtegoed van positieve gezondheid.
- Eén vast contactpersoon: Inwoners die ondersteuning ontvangen van de gemeente (enkelvoudig, meervoudig en complex) krijgen één vast contactpersoon. Indien er ondersteuning is vanuit meerdere wetten, is dit een samenwerkingcoördinator (SAM). Deze contactpersoon – in meeste gevallen een consulent die de rol van SAM

vervult - zorgt voor de afstemming met collega's binnen het sociaal domein en een integraal plan van aanpak. Bij complexe problematiek en indien er sprake is van een veiligheidscomponent voert een procesregisseur de regie.

- Communicatie: Bij de uitrol van de nieuwe werkwijze over Hilversum in de loop van 2026 zal ook de communicatie richting inwoners in lijn worden gebracht met de nieuwe werkwijze. We kiezen er bewust voor om dit pas te doen wanneer de nieuwe werkwijze voor heel Hilversum geldt, om verwarring bij inwoners te voorkomen.

2. *U schrijft dat de nieuwe dienstverlening sneller, adequater en efficiënter zal zijn.*

- a. *Welke indicator heeft u gekoppeld aan de nieuwe dienstverlening inzake afhandeling van aanvragen? (graag in aantal weken)*

Antwoord:

Binnen het *Doelen- en Inspanningskader Sociaal Domein (DIN)* is als indicator opgenomen het percentage aanvragen dat binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld. Het college rapporteert hierover jaarlijks aan de raad. De inzet van de nieuwe werkwijze is vooral het verbeteren van de dienstverlening en deze beter laten aansluiten op de behoeften van inwoners (i.p.v. het versnellen van processen).

- b. *Welke indicator heeft u gekoppeld aan de nieuwe dienstverlening inzake klanttevredenheid? (graag huidige cijfer aangeven en op welke termijn u een hoger cijfer verwacht)*

Antwoord:

Binnen Hilversum vinden periodiek klanttevredenheidsonderzoeken plaats naar de gemeentelijke dienstverlening in brede zin. In 2026 willen we het klanttevredenheidsonderzoek binnen het sociaal domein doorontwikkelen en laten aansluiten op de nieuwe wijkgerichte werkwijze.

Ook in de Hilversum Monitor wordt gevraagd naar de waardering van inwoners van het Sociaal Plein (meest recente rapportcijfer over 2024 = 7,1). Deze indicator is onderdeel van het DIN, waarin ook een streefwaarde is opgenomen voor 2025 en verder, te weten een 7,5. We verwachten deze ambitie met de doorontwikkeling van onze dienstverlening zeker te kunnen waarmaken.

3. *U start in postcodegebied 1221. Betekent dat een fysiek loket in Oost? Zo nee, waarom niet? Hoe merken inwoners uit dit postcodegebied de effecten van deze nieuwe werkwijze?*

Antwoord:

In de loop van 2026 krijgt de integrale toegang fysiek een plek in twee wijken, waaronder Oost. Daarna breiden we, waar nodig, uit naar andere wijken. Op basis van data over de in de wijk aanwezige problematiek bepalen we onze inzet. We sluiten aan op bestaande

infrastructuur, zoals de buurtteams, buurthuizen en huisartsenpraktijken, en ontwikkelingen die daar plaatsvinden. Het monitoren van ontwikkelingen in de wijk en het aansluiten van onze dienstverlening daarop is een doorlopend proces. De verwachting is dat we met deze werkwijze meer mensen in hun nabije woonomgeving gaan bedienen. Dit sluit aan bij de al ingezette beweging van de buurtteams.

4. *U schrijft over een nieuw regiesysteem dat toegankelijk is voor ketenpartners. Hoe verhoudt zich dit tot de privacywetgeving op het gebied van de wetten die we op het sociaal plein uitvoeren?*

Antwoord:

In 2026 gaan we de samenwerking met ketenpartners rondom het regiesysteem verder vormgeven. Dit gebeurt uiteraard in nauwe afstemming met onze (privacy)juristen en binnen de geldende wettelijke kaders. De te delen informatie betreft het minimaal noodzakelijke om inwoners samen met ketenpartners goed te kunnen ondersteunen. Dit zal per persoon verschillen en altijd plaatsvinden op basis van toestemming.

5. *In hoeverre is er ondertussen sprake van de werkwijze “1 gezin, 1 plan, 1 regisseur” binnen het sociaal domein (onderverdeeld in jeugdhulp, wmo en participatiewet)? En hoe verhoudt deze budgetoverheveling tot deze werkwijze?*

Antwoord:

Bij meervoudige en complexe problematiek krijgt de inwoner één vaste regisseur (huidige werkwijze). Als sprake is van dienstverlening vanuit meerdere wetten, wordt er één integraal plan opgesteld voor een inwoner of huishouden met daarin aandacht voor verschillende leefdomeinen. Bij enkelvoudige aanvragen blijft een snelle en efficiënte afhandeling het uitgangspunt.

6. *In de raad van 12 november is amendement A25/127 aangenomen waarin in 4c kort gezegd wordt gesteld dat incidentele baten in principe worden toegevoegd aan de algemene reserve, tenzij...<sup>1</sup>*
- a. *Hoe beoordeelt het college in dit licht deze overheveling binnen het sociaal domein?*

Antwoord:

In amendement A25/127 wordt verwezen naar de financiële verordening. In lijn met de financiële verordening (artikel 7 lid 6) is in de Eindejaarsrapportage een voorlopige schatting van de verwachte budgetoverhevelingsvoorstellen opgenomen waar de genoemde overheveling (dienstverlening sociaal domein) onderdeel van is.

---

<sup>1</sup> Het gaat GL niet om deze overheveling, maar wel om het gesprek hierover.

Het is niet exact duidelijk naar welke passage wordt verwezen van de financiële verordening, echter het gaat om budgetten waarbij ervan wordt uitgegaan dat het een andere casus betreft.

Ten aanzien van de genoemde overheveling bestaat wel degelijk een bestedingsdoel. Het bestedingsdoel is vastgesteld door de raad (11 juni 2025). Daarnaast heeft het college de raad meerdere keren nader geïnformeerd over de overheveling middels de volgende collegebrieven:

- Collegebrief overheveling budget dienstverlening sociaal domein van 6 juni 2025.
- Collegebrief toelichting op prognose overheveling dienstverlening sociaal domein van 4 november 2025.

Het overhevelingsvoorstel voldoet derhalve aan de financiële verordening en aan amendement A25/127.

*b. Vraag aan de indieners van deze motie hoe zij deze overheveling zien in het licht van de aangenomen motie.*

Deze vraag is niet bedoeld voor het college.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,

de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

mr. C.P. Torres Barrera

dr. ir. G.M. van den Top