GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER: 14 035
WWW.HILVERSUM.NL

Aan de gemeenteraad
cc commissieleden
cc pers

DATUM 6 juni 2025
ZAAKNUMMER 1784877
BEHANDELD DOOR Karen Nieuwenhuis
TELEFOON +31356292807
UW KENMERK
BIJLAGEN geen
BETREFT Overheveling t.b.v. dienstverlening sociaal domein

Geachte raadsleden,

Tijdens de commissievergadering van 4 juni jl. over de Jaarstukken 2024 is toegezegd om voor de raadsbehandeling op 11 juni a.s. een nadere toelichting te sturen op het raadsvoorstel ‘Overheveling budget dienstverlening sociaal domein.’ Met deze brief geeft het college invulling aan deze toezegging (T25-50).

Waarom is deze investering nodig?

Het voorstel om € 950.000 aan overgebleven middelen te investeren in de dienstverlening binnen het sociaal domein is om een extra impuls te geven aan de ingezette beweging van ziekte en zorg naar gezondheid en gedrag. Deze beweging is de kern van de door u vastgestelde visie sociaal domein *Wij zijn Hilversum.* Dit betekent dat het welzijn van inwoners centraal staat en de inzet is op een samenleving waarin mensen bij elkaar betrokken zijn en passende ondersteuning dichtbij inwoners is georganiseerd.

Na de vaststelling van de sociale visie in april 2023 zijn grote stappen gezet in deze beweging. Deze is vertaald in beleidsagenda’s, uitvoeringsagenda’s, activiteiten, subsidieregelingen, communicatiecampagnes en afspraken met partners – allemaal in het belang van onze inwoners. De volgende stap is om de gewenste transitie ook vanuit onze sociale dienstverlening te versterken en mogelijk te maken, onder meer door de dienstverlening wijkgericht, integraal en in verbinding met de samenleving en samenwerkingspartners te organiseren. Daarvoor is de voorgestelde investering van € 950.000 noodzakelijk.

Hilversum staat immers voor grote maatschappelijke opgaven, zoals vergrijzing, toenemende schuldenproblematiek en groeiende eenzaamheid. Om hier effectief op voorbereid te zijn, is het noodzakelijk om in 2025 tijd, ruimte en financiële middelen vrij te maken voor het versterken van de dienstverlening.

De reden dat het college deze aanvraag nu indient, is dat de afgelopen periode in het teken stond van de uitwerking van de Visie Sociaal Domein en de vertaling daarvan naar concrete verbeterpunten voor de dienstverlening. Nu deze verbeterpunten concreet op papier staan, is het moment aangebroken voor daadwerkelijke implementatie. Daarnaast vraagt de aanstaande fusie met Wijdemeren om een herijking

van onze werkwijze. Een wijkgerichte aanpak speelt hierin een centrale rol en sluit goed aan bij de dorpsgerichte benadering in Wijdemeren.

Incidentele investering voor structurele besparing

Het gaat om een eenmalige investering die nodig is om een structurele verandering te realiseren. De transitie naar een nieuwe manier van werken op het Sociaal Plein vraagt om een fundamentele omslag: van ondersteuning per regeling naar een integrale toegang en nauwe samenwerking tussen de disciplines Jeugd, Wmo, Werk, Participatie en Schuldhulpverlening**.** Om dit mogelijk te maken is een eenmalige inzet van middelen nodig, voor onder andere: het opzetten van een integraal toegangsteam, het realiseren van een communicatieaanpak, het organiseren van integrale en wijkgerichte dienstverlening en het implementeren van een regiesysteem voor veilige en efficiënte informatie-uitwisseling tussen verschillende onderdelen van het sociaal domein.

Met deze nieuwe werkwijze kunnen we inwoners laagdrempeliger, eerder, efficiënter en integraler helpen, en dichtbij huis in de wijk bovendien. De meerwaarde is tweeledig: inwoners krijgen sneller en beter passende ondersteuning, en de gemeente kan middelen effectiever inzetten en met een integrale aanpak aan de voorkant duurdere zorg voorkomen. Bovendien sluiten we met een wijkgerichte benadering beter aan op het voorveld, waardoor we inwoners sneller kunnen doorverwijzen naar lichtere ondersteuning. Ook daarmee voorkomen we dat zwaardere, duurdere zorg nodig is.

Deze preventieve aanpak heeft zich al bewezen bij de buurtteams, ook financieel. Deze hebben de afgelopen jaren geleid tot een aanzienlijke daling van de uitgaven aan dure, geïndiceerde begeleiding op basis van de Wmo. Zo konden meer mensen worden geholpen met minder middelen. Door de dienstverlening nu breed te versterken, breiden we deze succesvolle werkwijze uit naar alle onderdelen van het sociaal domein. Gezien de verwachte positieve effecten van de nieuwe werkwijze op de uitvoering, voorzien we dat aanvullende structurele middelen niet nodig zullen zijn om de ingezette transitie blijvend mogelijk te maken.

Hoe gaan we de middelen inzetten?

Het college wil de middelen investeren langs de onderstaande lijnen, met als gemene deler het transformeren van de manier van werken binnen de sociale dienstverlening. Daarbij staan het realiseren van een integrale werkwijze, heldere toegang en wijkgerichte aanpak voorop. Ondersteunend aan deze transformatie investeren we in communicatie, een regiesysteem en de optimalisatie van processen. Met deze nieuwe werkwijze – wijkgericht, integraal en toegankelijk – kunnen we onze mensen en middelen effectiever inzetten voor de inwoner. We krijgen problemen eerder in beeld, bieden tijdig passende ondersteuning en voorkomen zo zwaardere en duurdere zorg. Door in de wijk te werken, versterken we bovendien de samenwerking met partners in het voorveld en kunnen we inwoners sneller en beter naar de juiste ondersteuning doorgeleiden.

- **Integrale werkwijze en heldere toegang**
  We implementeren een integrale werkwijze waarin aandacht is voor meerdere leefgebieden. Dit gebeurt in nauwe verbinding met de wijk- en buurtteams, zowel in Hilversum als - vanaf 1 januari 2027 - in Wijdemeren. Waar nodig worden inwoners gericht verwezen naar passende ondersteuning. In de huidige situatie melden inwoners zich vaak per regeling aan, waardoor consulenten niet altijd weten van welke andere voorzieningen al gebruik wordt gemaakt of welke aanvullende ondersteuning nodig is. In de nieuwe situatie komen inwoners binnen via één centrale toegang. Consulenten doen een brede uitvraag, zodat zij een volledig beeld krijgen van de situatie en ondersteuningsbehoefte van de inwoner. De gemeente vervult een spelverdelersrol – zowel richting het voorveld als, waar nodig, binnen de gemeentelijke dienstverlening. Door in de wijk aanwezig te zijn, staan we nauwer in contact met partners in het voorveld en kunnen we deze rol beter invullen. Bij meervoudige of complexe problematiek organiseren we integrale samenwerking, met één vast aanspreekpunt voor zowel de inwoner als de betrokken professionals.

Zie in de onderstaande tabel ter illustratie hoe de dienstverlening er concreet uit gaat zien op twee uitgelichte onderdelen.

Huidige situatie	Nieuwe situatie
De inwoner heeft voor verschillende regelingen verschillende contactpersonen bij de gemeente.	De inwoner heeft één vast aanspreekpunt bij de gemeente.
Verschillende regelingen hebben verschillende toegangen, loketten, mailadressen, telefoonnummers e.d.	Voor alle dienstverlening is er één toegang, zowel fysiek, digitaal als telefonisch.

- **Wijkgerichte aanpak**.
  We vergroten de zichtbaarheid van onze dienstverlening in wijken en buurten. Door fysiek aanwezig en herkenbaar te zijn, versterken we de laagdrempeligheid en nabijheid van de ondersteuning. Dit stelt ons in staat beter in te spelen op lokale problematiek en de samenwerking met partners in het voorveld te intensiveren. Niet alleen het toegangsteam is actief in de wijk; ook medewerkers van de gemeentelijke dienstverlening gaan wijkgericht werken. We sluiten aan op de wijkindeling van de buurtteams en bepalen onze inzet op basis van data over in de wijk aanwezige problematiek en ingezette voorzieningen. Op die manier kunnen we onze ondersteuning gericht en efficiënt inzetten. Het monitoren van ontwikkelingen in de wijk en het aansluiten van onze dienstverlening daarop is een doorlopend proces.

  Zie in de onderstaande tabel ter illustratie hoe de dienstverlening er concreet uit gaat zien op drie uitgelichte onderdelen.

Huidige situatie	Nieuwe situatie
De sociale dienstverlening is centraal en thematisch op afstand van de wijken georganiseerd.	De sociale dienstverlening is zichtbaar in de wijk georganiseerd.
Medewerkers van de gemeente staan meer op afstand van het voorveld en partners die daarin actief zijn.	Medewerkers van de gemeente zijn op de hoogte van de lokale sociale kaart per wijk en staan in nauw contact met partners. Ze verwijzen inwoners gericht door.
We houden bij de inzet van onze dienstverlening nog niet optimaal rekening met de problematiek en behoeften per wijk.	We sluiten met onze dienstverlening aan op de problematiek en behoeften in de verschillende wijken, bijv. door in een wijk met veel ouderen meer Wmo-ondersteuning in te zetten.

- **Communicatie *Wij zijn Hilversum, samen met jou***
  Voor het slagen van de nieuwe sociale dienstverlening, is herkenbaarheid cruciaal. Goede communicatie is daarbij onmisbaar. Inwoners moeten weten waar zij terecht kunnen voor integrale hulp, en hetzelfde geldt voor partners zoals scholen, zorgverleners en maatschappelijke organisaties. Alleen samen kunnen we deze beweging naar een preventieve en toegankelijke dienstverlening waarmaken. Door te werken vanuit een overkoepelend verhaal, versterken we de gezamenlijke beweging van ziekte en zorg naar gezondheid en gedrag.
- **Optimalisatie van processen**
  Door het verbeteren van werkprocessen kunnen inwoners sneller, adequater en efficiënter geholpen worden. Dit draagt bij aan een betere dienstverlening aan inwoners. De optimalisatie van processen gebeurt in nauwe samenwerking met medewerkers, ketenpartners en inwoners. Hierbij is aandacht voor het ontwikkelen van sturingsinformatie en de borging van procesverbeteringen. Zo zorgen we ervoor dat de ingezette verbeteringen ook op de lange termijn effectief blijven.
- **Inrichting regiesysteem (ICT)**
  Voor een effectieve samenwerking tussen professionals en een integrale werkwijze is een ondersteunend regiesysteem essentieel. Dit systeem maakt het mogelijk om samenhangend te werken aan passende ondersteuning voor inwoners. Binnen het regiesysteem kunnen consulenten bijvoorbeeld een integraal plan van aanpak opstellen en zien van welke regelingen een inwoner gebruikmaakt. Dit bevordert overzicht, samenwerking en continuïteit in de ondersteuning. Het

systeem is daarnaast ook toegankelijk voor ketenpartners en faciliteert daarmee samenwerking in het belang van de inwoner.

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Tot slot nodigen we u van harte uit voor een informatiebijeenkomst op locatie over de dienstverlening binnen het sociaal domein. U ontvangt daarvoor een nog een separate uitnodiging.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,

de gemeentesecretaris,	de burgemeester,
mr. C.P. Torres Barrera	dr. ir. G.M. van den Top