

**Aan**

De gemeenteraad van Zoetermeer

Zaakid

2025-149470

Van

Het college/ Wethouder Velzen

Datum

24 november 2025

Onderwerp

Beantwoording van de schriftelijke vragen van de SP-fractie d.d. 5 november 2025 over Dienstverlening aan bijstandsgerechtigden ivm wisselende klantmanagers

Bijlagen

Schriftelijke vragen

Vraag 1

Herkent het college het beeld dat cliënten binnen de Participatiewet regelmatig van klantmanager wisselen, en dat dit leidt tot frustratie en onzekerheid bij inwoners?

Antwoord 1

Ja, we herkennen het beeld dat er wisselingen zijn van inkomensregisseurs. Dit komt door ziekte, interne doorstroom en het aflopen van (inhuur)contracten. We begrijpen dat dit bij inwoners kan leiden tot frustratie. De frustratie van inwoners over wisselende gezichten bij de overheid wordt ook landelijk erkend door VNG en Divosa. We vinden het daarom ook belangrijk om dit zoveel mogelijk te voorkomen. Soms zijn wisselingen onvermijdelijk, maar we blijven ons inzetten om deze te beperken en de continuïteit van de dienstverlening te bewaken.

Vraag 2

Hoe vaak komt het voor dat bijstandsgerechtigden binnen één jaar meer dan één klantmanager toegewezen krijgen, en hoe verhoudt zich dat tot de landelijke norm of streefwaarde?

Antwoord 2

Daar zijn binnen de gemeente geen cijfers van. Er is geen registratie waarmee precies kan worden vastgesteld hoe vaak wisselingen van inkomensregisseur voorkomen. Er is ook geen landelijke norm of streefwaarde voor het aantal wisselingen van een inkomensregisseur.

Vraag 3

Wat zijn de belangrijkste oorzaken van deze personele wisselingen binnen het sociaal domein (zoals interne doorstroom, tijdelijke contracten of hoge werkdruk)?

Antwoord 3

De belangrijkste oorzaken zijn ziekte, interne doorstroom en het aflopen van contracten (externe inhuur).

Landelijk is er een tekort aan personeel binnen het sociaal domein. Dit zorgt voor (intern) personeelsverloop. Uit een onderzoek van Divosa blijkt dat 69% van de gemeenten te maken heeft met personeelstekorten. Dit zet de stabiliteit binnen het sociaal domein onder druk. Als gemeente hebben we hier beperkt invloed op.

Vraag 4

Hoe waarborgt het college dat klantmanagers die werken met de Participatiewet beschikken over de juiste kennis en ervaring, zeker wanneer zij van buiten het domein instromen?

Antwoord 4

Bij de selectie van inkomensregisseurs wordt zorgvuldig gekeken naar relevante ervaring en opleiding. Nieuwe inkomensregisseurs volgen de basiscursus Participatiewet. Ze krijgen begeleiding van een ervaren collega en ze worden getoetst en gecoacht door een hiervoor aangesteld toetsteam, dat ook de certificering van deze collega's begeleidt.

Verder zijn er door het gehele jaar heen opfriscursussen en bijeenkomsten om de kennis actueel te houden en aandacht te besteden aan maatwerk, bejegening en werken vanuit de bedoeling.

Vraag 5

Hoe wordt voorkomen dat lopende aanvragen of trajecten stilvallen bij wisselingen van klantmanagers?

Antwoord 5

Binnen ieder team werken senioren die verantwoordelijk zijn voor het beheren en (her)verdelen van aanvragen. Bij een wisseling van inkomensregisseur zorgen zij voor een zorgvuldige overdracht.

Vraag 6

Erkent het college dat vaste en vertrouwde begeleiding belangrijk is voor het herstel van vertrouwen tussen burger en overheid?

Zo ja, welke concrete maatregelen worden genomen om dat vertrouwen structureel te versterken?

Antwoord 6

Ja, dat erkennen we. Daarom zetten wij hier zoveel mogelijk op in. Daarnaast werken we aan het herstellen van vertrouwen door middel van dienstverleningssessies en worden hiervoor acties voorgesteld in de Actieagenda Financiële Bestaanszekerheid. Dit is ook een onderdeel van de Participatiewet in Balans die vanaf 1 januari 2026 stapsgewijs zal worden ingevoerd.

Vraag 7

Ziet het college het waarborgen van continuïteit in begeleiding als prioriteit binnen het sociaal domein, en hoe wordt dat in personeelsbeleid en uitvoering vertaald?

Antwoord 7

Ja, dat is een prioriteit. We herkennen dat er op dit moment een tekort aan uitvoeringscapaciteit is, wat invloed kan hebben op stabiliteit. Daarom nemen we maatregelen zoals het versterken van teams en kennisoverdracht. Ook zetten we in op alternatieve invullingen van dienstverlening waar mogelijk.

Vraag 8

Is het college bereid te onderzoeken hoe cliënten binnen de bijstand een vaste of duo-contactpersoon kunnen behouden, zodat de menselijke maat en continuïteit beter gewaarborgd worden?

Antwoord 8

Ja, we erkennen nogmaals het belang van vaste of duo-contactpersonen voor de menselijke maat en continuïteit in de dienstverlening. Gezien de huidige capaciteitsbeperkingen en werkdruk kunnen we niet toezeggen dat dit direct geïmplementeerd kan worden. Landelijk wordt het belang van stabiele klantcontacten steeds meer erkend, maar ook wordt er gewezen op de druk op de uitvoeringscapaciteit.

We blijven openstaan voor het verkennen van haalbare opties, met oog voor beschikbare middelen en praktische uitvoerbaarheid. Dit onderwerp blijft voor ons een belangrijk aandachtspunt in spoor 3 van de Participatiewet in Balans en de Actieagenda Financiële Bestaanszekerheid.

Voor technische vragen kunt u zich wenden tot:

Naam : Tessa Speijk

Telefoonnummer : +31793468594

E-mailadres : T.Speijk@zoetermeer.nl