

GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM

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

Aan Cliëntenraad Hilversum
cc. gemeenteraad
cc. college van B&W
cc. pers

DATUM 11 september 2020
ZAAKNUMMER 613936
BEHANDELD DOOR A. Keates
TELEFOON (035) 629 2404 / 06-40599952
UW KENMERK
BIJLAGEN
BETREFT Bestuurlijke reactie op advies Cliëntenraad Hilversum over de Hilversumpas

Geachte dames en heren,

Hartelijk dank voor uw advies van 13 augustus 2020 over de Hilversumpas. U geeft aan op basis van de stukken niet te kunnen adviseren over de Hilversumpas. De scenario's in de businesscase zijn wat u betreft onvoldoende uitgewerkt om een keuze te kunnen maken. Daarnaast wordt u niet duidelijk wat precies de voordelen van de pas voor de inwoners zijn. Daarom is een advies vanuit de cliëntenraad niet mogelijk.

Een aantal zorgen die in uw reactie terugkomen zijn:

- Dat een pas die alleen voor minima is stigmatiserend kan werken
- Dat digitalisering voor deze doelgroep juist een extra drempel zal opwerpen om een aanvraag te doen
- Dat tussen alle belangen die spelen het belang van de inwoner niet voldoende meegewogen wordt

Het college begrijpt deze zorgen, en heeft in haar afweging rekening gehouden met deze aspecten. De keuze of we voor een algemene Stadspas zouden gaan of voor een specifieke minimapas is al eerder gemaakt (Collegevergadering 15 januari 2019 en Raadscommissievergadering 13 februari 2019). Of het gevoel van stigmatisering ertoe leidt dat de pas minder gebruikt zal worden is niet bewezen. In andere steden zoals Amsterdam en Utrecht wordt ook met een pas uitsluitend voor minima gewerkt, en daar wordt door de doelgroep goed gebruik van gemaakt.

Digitalisering is een belangrijk onderwerp, omdat deze ontwikkeling in de gehele samenleving zichtbaar is. Inwoners verwachten ook steeds meer van instanties zoals het kunnen inzien van een digitaal dossier of het online kunnen indienen van een aanvraag. Aan deze wensen willen wij als gemeente ook tegemoet komen. Daarnaast kan digitalisering intern voor een versnelling van het aanvraagproces zorgen, waardoor inwoners eerder een reactie krijgen op hun (aan)vraag. Uiteraard is ons bekend dat juist in de doelgroep van de minimapas meer inwoners niet digitaal- en/of taalvaardig zijn. Voor hen moet ook altijd de mogelijkheid blijven bestaan om op andere manieren contact te hebben met de overheid. Ook kan een digitale aanvraag nooit het brede gesprek met een medewerker vervangen.

In jullie advies worden de belangen van de verschillende spelers uitgelicht, en dit geeft weer dat sommige partijen andere belangen hebben dan de inwoners die van de pas gebruik gaan maken. Uiteraard moet de minimapas in eerste instantie voordeel opleveren voor de inwoners. Het scenario dat nu gekozen is zal bijdragen aan een groter aandeel minima dat mee kan doen aan sport- en cultuur activiteiten.

Hoe gaat het proces nu verder?

De businesscase en het Commissievoorstel Hilversumpas zullen dit najaar in de Raadscommissie besproken worden. Als de exacte datum van deze vergadering bekend is, zullen wij u daarover informeren. Uw advies zal bijdragen aan de politieke discussie die daar gevoerd zal worden.

Het college wil u daarvoor hartelijk danken.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

D. Emmer

P.I. Broertjes



Betreft: Advies: **Businesscase Hilversumpas**

Hilversum, 12, augustus 2020

Aan het College van Burgemeester en Wethouders

Ter attentie van wethouder A.J. Wolthers

Postbus 9900
1201 GM Hilversum

Geachte mevrouw Wolthers , geacht College van Burgemeester en Wethouders,

U hebt ons verzocht om over de “Businesscase Hilversumpas” advies uit te brengen, opdat u een collegebesluit kunt nemen.

In zijn vergadering heeft de Cliëntenraad de “Businesscase Hilversumpas” uitvoerig besproken.

De Cliëntenraad Sociale Zaken Hilversum heeft in de afgelopen jaren meerdere keren de - adviesaanvraag gehad over een Hilversumpas.

De Cliëntenraad is een voorstander van de Hilversumpas zoals hij oorspronkelijk is bedacht en in het coalitieakkoord is opgenomen.

Een pas die is voor alle inwoners zodat de mensen met een kleine beurs niet als “aparte groep” gestigmatiseerd worden

Het uitgangspunt dat het verwerken van een aanvraag efficiënter kan via een pas wordt in de businesscase als niet reëel geschat. De Cliëntenraad is verbaasd dat een aanvraag voor een regeling 120 minuten tijd kost. Behalve als daarmee de tijd van het gesprek wordt bedoeld. Dan zal dat echter niet bij elke aanvraag gelden.

De wethouder zegt daar zelf het volgende over: "Een mooie, complete combinatie die zorgt voor een verbetering voor zowel de mensen die ervoor in aanmerking komen, als wel de efficiëntie binnen de organisatie. Hierdoor kunnen aanvragen sneller worden afgehandeld en weet de aanvrager dus eerder waar hij aan toe is."

Voor ons ligt een businesscase met daarin 8 mogelijkheden voor (g)een of andere vorm van de Hilversumpas.

Op basis van deze opsommingen van mogelijkheden is het voor ons niet mogelijk een gedegen advies te geven. Met de mogelijkheden die in dit stuk worden

gepresenteerd wordt alleen maar duidelijk dat alle mogelijkheden er zijn en dat uw college en de gemeenteraad een keuze moeten maken. Dit op basis van de voordelen van de inwoner, de meerwaarde voor de ondernemer, sportclub of culturele organisatie en daarnaast van de tijdsbesparing op het Sociaal Plein. **Een goede financiële uitwerking van alle opties is onvoldoende inzichtelijk.**

De Cliëntenraad heeft, in eerdere adviezen, een paar aandachtspunten aangegeven die bij de uitwerking van deze Businesscase op dit moment onvoldoende zijn meegenomen.

Indien we uitgaan van de inwoner weten we wat deze wil: (gebaseerd op vraag aan inwoners met een laag inkomen, waar zou je blij van worden):

- niet gestigmatiseerd worden
- graag een keer een paar “nieuwe” schoenen kopen
- kaartjes openbaar vervoer
- een keer uit eten
- dagje sauna
- zwembadkaartjes
- bios kaartjes
- theater kaartje
- keertje naar de kapper
- keertje naar een manicure/schoonheidsspecialiste
- tijdens het winkelen koffie met gebak te nuttigen
- zwemabonnement zomer
- dagje met kinderen naar Pretpark
- deelnemen aan culturele en sportieve activiteiten
- graag als mijn koelkast kapot is die snel vervangen
- niet het gevoel dat ik ergens om moet smeken.

Als we uitgaan van de meerwaarde voor een ondernemer is het dat er meer inwoners bij hem een aankoop doen. Hij wil meer naamsbekendheid en is op deze manier “maatschappelijk” betrokken.

Bij de sportclubs weten we dat ze het lidmaatschapsgeld op tijd krijgen en misschien kan een effect wel zijn dat er meer samenwerking ontstaat tussen hun, scholen en de gemeente.

Een van de hoofdredenen om een Hilversumpas te ontwikkelen was dat de afhandelingen van de regelingen sneller en efficiënter zouden kunnen verlopen. Uit dit stuk blijkt dat die voordelen niet verwacht worden via de invoering van de pas. Dat verbaast de Cliëntenraad. Nu er tijdens de coronatijd veel aanvragen via de telefoon werden afgehandeld en de bewijsstukken via de mail werden geaccepteerd verliepen veel aanvragen supersnel. De Cliëntenraad is benieuwd of dit komt door werkmethode of het telefonische contact en het (thuis) meteen afhandelen. Wij zijn van mening dat daar dan misschien winst is te halen voor de toekomst.

In het coalitieakkoord 2018-2022 is de ambitie uitgesproken de Hilversumpas te implementeren: *“We willen een Hilversumpas invoeren, die wordt gebruikt om ons minimabeleid beter in te richten. Uitgangspunt bij het minimabeleid is dat wordt gekeken naar wat mensen nodig hebben om te participeren, zodat de kwaliteit van leven toeneemt en het beroep op de sociale voorzieningen afneemt. Dit uitgangspunt sluit aan bij een minimabeleid dat als vangnet functioneert en zorgt dat werk moet lonen.”*

De Cliëntenraad staat volledig achter de doelstelling dat de kwaliteit van leven van mensen met een laag inkomen toeneemt. Wij zijn wel van mening dat het niet het doel kan zijn dat de aanvragen van noodzakelijke voorzieningen afneemt. We staan er wel achter als daar wordt bedoeld dat mensen gesteund worden en actief voorgelicht zodat mensen niet wachten met aanvragen tot het water aan de lippen staat.

In de doelstelling staat ook dat de (tot nu toe onbereikbare) ZZP-ers van de pas (en dus de regelingen) gebruik moeten kunnen maken. Nu er veel ZZP-ers een beroep op de TOZO hebben gedaan raadt de Cliëntenraad aan deze groep actief te benaderen om ze over de mogelijkheden (en zo problemen later voorkomen) en regelingen te informeren.

Wij zien de meerwaarde van een Hilversumpas zeker mits hij is voor alle inwoners maar we kunnen op basis van deze Businesscase geen gedegen advies geven.

Indien de voordelen, voor de inwoner, van een pas inzichtelijker zijn gemaakt met daarin duidelijke voor/nadelen en financiële afwegingen per optie zullen we beter instaat zijn uw college over de Hilversum pas te adviseren.

Wel hebben we een aantal op/aanmerkingen direct op de inhoud van het stuk.

Zie bijlage.

Met vriendelijke groet,

namens de Cliëntenraad Hilversum,



Mw. A. M.T. Bakker
Voorzitter

Bijlage

In de kaders zijn teksten van de gemeente en uit de Businesscase Hilversumpas

Commissie vergadering 6 februari 2019

De specifieke doelstellingen van de Hilversumpas vast te stellen:

- a) Bevorderen participatie op alle economische en sociale domeinen van de samenleving;
- b) Stimuleren van de lokale economie, cultuur en recreatie;
- c) Bevorderen van sociale cohesie;
- d) Het realiseren van een instrument voor de uitvoering van gemeentelijke regelingen

De raad heeft meegegeven dat de Hilversumpas er voor alle inwoners en ondernemers moet zijn. Na ambtelijk en bestuurlijk vooronderzoek heeft het college geconcludeerd dat een stadspas 'voor en door' inwoners en ondernemers hier aan bijdraagt. Een stadspas heeft namelijk naast infrastructuur een netwerk van pashouders nodig om goed te werken. Het college heeft daarom gezocht naar mogelijkheden in de Hilversumse samenleving voor de ontwikkeling en het beheer van de stadspas.

Voor het imago van de pas kan het beter zijn om juist met een brede pas te beginnen en later de mogelijkheden voor de minima erop te zetten.

CR: De Cliëntenraad is het met de raad eens dat de pas voor alle inwoners en ondernemers moet zijn.

Businesscase Hilversumpas

Pagina 1

Het college wil met advies van de commissie Zorg & Samenleving een keuze maken voor de meest geschikte versie van een pas voor minima.

CR: Wat er ligt is een aantal mogelijkheden en niet een voorstel tot de beste geschikte pas voor de inwoners van Hilversum.

De vraag is in welke vorm een minimapas het beste werkt in Hilversum.

CR: De vraag zou moeten zijn of het doel wordt bereikt dat jaren geleden is vastgesteld?

Zo is de lightversie van de pas is een vorm waarbij de pas niet gescand wordt, maar alleen wordt gebruikt om aan te tonen dat hij recht heeft op minimavoorzieningen. Hiermee kun je het gebruik van regelingen makkelijker maken en bijvoorbeeld sport- en cultuuractiviteiten stimuleren.

CR: Dit lijkt te stigmatiseren.

Advies: maak de Hilversumpas meteen (betaald) beschikbaar voor de overige inwoners. De Hilversumse minima zijn dan niet als "groep" herkenbaar wanneer de pas wordt gebruikt, wat het gevaar van stigmatisering ondervangt. Daarnaast hebben ondernemers dan ook profijt van deelname van alle inwoners en zullen ze daarom eerder aansluiten.

Scenario 8 is het scenario waarin we de huidige situatie handhaven en het budget voor de Hilversumpas vrij valt.

CR: Naar de minimaregelingen nemen we aan?

Pagina 3

1.2 Onderzoeksopdracht

Om een beslissing te nemen over de vorm van de Hilversumpas, wil het college onderzoeken welke varianten mogelijk zijn en wat de ervaringen met dergelijke passen zijn in andere gemeenten. Hierin zijn de kosten en baten natuurlijk belangrijk, maar ook de voor- en nadelen en de risico's. Dit alles moet op overzichtelijke wijze worden gepresenteerd in een businesscase. Het laatste onderdeel van de businesscase geeft verschillende keuzeoptyes weer (scenario's) waaruit de meest passende variant gekozen kan worden.

CR: Voor de 3^e keer een onderzoek en vanuit de opties is geen duidelijkheid gekomen. Heeft wekt de indruk dat de tijdsdruk of de financiën voor gaan op de inwoner?

Pagina 4

Per 1 januari 2020 is het vernieuwde minimabeleid in werking getreden zoals beschreven in het beleidsplan "*Doen wat nodig is zodat je mee kunt doen: Minimabeleid op maat vanaf 2020*". Het aantal regelingen is teruggedrongen om meer overzicht voor de inwoner te creëren. Tegelijk is de doelgroep die in aanmerking komt voor het minimabeleid uitgebreid door de inkomensgrens te verhogen van 110 naar 130%.

CR: Voor de inwoner is er niet meer overzicht. Meer mensen komen in aanmerking voor minder regelingen.

2.1.3 Gebruik van de regelingen

De minimaregelingen zijn per 1 januari 2020 gewijzigd. Om te laten zien om hoeveel aanvragen het jaarlijks gaat, wordt daarom uitgegaan van het aantal aanvragen van de oude vergelijkbare regelingen uit 2019. In 2020 zal het aantal mensen dat in aanmerking komt voor de regelingen groeien, omdat de inkomensgrens is verruimd van 110 naar 130%. We verwachten daardoor een stijging van het aantal aanvragen.

Huidige regeling	Oude regeling	Aanvragen 2019	Schatting aanvragen 2020
Kindpakket	Kindpakket	852	1245
Activeringsregeling	Regeling Meedoen	2326	3400
Regeling Verduurzaming Huishoudens	Regeling Duurzaam	1186	1733
Totaal		4364	6378

Tabel 2. Aantal aanvragen per regeling per jaar

CR: De gemeente Hilversum heeft hier in 2017 al op ingespeeld door mensen die vanuit de bijstand gaan werken met een inkomen tot 130 procent nog 24 maanden gebruik kunnen maken van het Kindpakket.

Dit maakt dat er geen sterke toename van het aantal gebruikers van het kindpakket te verwachten is. De doelgroep kon al gebruik maken van de regeling.

Pagina 5

3. Mogelijkheden pas

Wat is een minimapas nu precies, wat kun je ermee en waarom zou je die als gemeente wel of niet willen? Naar aanleiding van het onderzoek is vooral naar voren gekomen dat de mogelijkheden erg uiteenlopen en sterk samenhangen met de doelen die de gemeente nastreeft en de wijze waarop het minimabeleid is ingericht.

CR: Er is naar voren gekomen dat er veel mogelijkheden zijn en dat de keuze zich niet op de mogelijkheden voor de inwoner focust.

3.4 Hilversum Marketing en Centrummanager

Het doel van Hilversum Marketing is Hilversum aantrekkelijk op de kaart zetten voor inwoners, bezoekers en ondernemers. Onder andere door de promotie van de vele bijzondere locaties en ons grote aanbod aan activiteiten zorgt Hilversum Marketing dat Hilversum nog bekender wordt als aantrekkelijke plaats om te wonen, werken en te bezoeken. Hierbij houdt zij veelal contact met grote ondernemingen en ondernemersverenigingen. Het netwerk van Hilversum Marketing kan worden ingezet om de Hilversumpas te promoten bij ondernemers

CR: De Cliëntenraad is van mening dat de inwoner met een laag inkomen het waarschijnlijk minder interessant vindt of Hilversum op de kaart staat. Worden de medewerkers van Hilversum Marketing de schakel tussen de gemeente en de ondernemers? Het lijkt ons dat ze andere belangen hebben.

3.5.1 Oormerken budget

Om de controles achteraf overbodig te maken, is het essentieel dat het budget dat op de pas staat alleen uit te geven is aan het doel waarvoor het bestemd is. De gemeente wil in sommige gevallen een budget beschikbaar stellen voor slechts één specifiek product (bijvoorbeeld een koelkast), en in andere gevallen voor een hele reeks aan producten en diensten (bijvoorbeeld een Kindpakket). Ondernemers kunnen op verschillende manieren een betaling accepteren met de pas:

- Speciale pin
- Kassakoppeling
- Webscan voor laptops
- App oplossing voor telefoon

CR: Dit zijn niet de manieren waarmee mensen bijvoorbeeld de luiers kunnen kopen. Hoe wordt dat gefaciliteerd?

3.5.2 Beveiliging

Om de pas te voorzien van een pincode is een flinke investering vereist. De meeste gemeenten gebruiken de pas als een soort voucher/coupon. De afwezigheid van een pincode maakt de pas fraudegevoelig. Een fysiek pasje is dan ook weer minder beveiligd dan de digitale variant (webshop), gezien de toegangscode die wel vereist is op veel devices.

CR: Wat is hier de conclusie? Hier staat water is nat en je kan het drinken.

3.5.3 Digitaal aanvragen

Voor inwoners die we al kennen, kan de aanvraag volledig digitaal worden afgehandeld. Dit staat echter los van de manier waarop de regeling vervolgens wordt uitbetaald (middels een pas of door het storten van een geldbedrag op de rekening van de inwoner).

CR: Hier heeft de stadspas geen toegevoegde waarde.

3.5.5 Webplatform

Ook aan de kant van de ondernemer moet het webplatform simpel in gebruik zijn. We willen hen niet onnodig belasten met administratieve werkzaamheden.

CR: De Cliëntenraad is van mening dat de belangen van de inwoner voorop staan en niet de onnodige belasting van de ondernemer. Die doet echt alleen maar mee als hij daar het voordeel van ziet.

3.7 Wat past Hilversum

Uitgangspunt bij het minimabeleid is dat wordt gekeken naar wat mensen nodig hebben om te participeren, zodat de kwaliteit van leven toeneemt en het beroep op de sociale voorzieningen afneemt. Om te kijken op welke manier de pas het huidige minimabeleid efficiënter en doelmatiger kan maken, zoomen we in op het verschil tussen het huidige proces en het proces in het geval van de Hilversumpas.

CR: De Cliëntenraad staat volledig achter de doelstelling dat de kwaliteit van leven van mensen met een laag inkomen toeneemt. Wij zijn wel van mening dat het niet het doel kan zijn de aanvragen van noodzakelijke voorzieningen afneemt. We staan er wel achter als daar wordt bedoeld dat mensen gesteund worden en actief voorgelicht zodat mensen niet wachten met aanvragen tot het water aan de lippen staat.

Voor de inwoner zal de meerwaarde van een pas alleen maar zijn als ze niet zo lang op de beschikking hoeven te wachten of korting krijgen.

3.7.1 Pas met tegood

Er moet dus worden vastgelegd wie al een pas hebben en wie nog niet, zodat geen pas wordt verstuurd naar een inwoner die al een pas heeft.

CR: De Cliëntenraad gaat er vanuit dat in het systeem te zien is wie een pas heeft en dat dat dus geen extra werk zal opleveren.

Een nadeel hiervan is dat een klant het geld alleen kan besteden bij aanbieders die zijn aangesloten op de pas. Als de klant ergens anders een goedkopere versie van de koelkast kan krijgen, dan is dat via de pas niet mogelijk. Je beperkt hiermee de keuzevrijheid van de pashouder, en in het ergste geval heeft de klant helemaal geen keuze meer en moet die het doen met maar één type koelkast. Het is een feit dat het aantal witgoed-aanbieders in de gemeente Hilversum vrij minimaal is. **Juridisch gezien kunnen we het niet weigeren als een inwoner toch ergens anders een goedkopere koelkast koopt die voldoet aan de voorwaarden van ons minimabeleid, en zullen we deze aanschaf alsnog moeten goedkeuren.**

CR: Als mensen gewend zijn via internet te kopen zullen ze liever een koelkast in de aanbieding bij een aanbieder kopen dan alleen die ene bij BBC bestellen. Dat zal dus extra werktijd kosten en de beschikking zal langer op zich laten wachten. Hier zit voor Hilversum geen besparing in.

4. Financiën

Overzicht kosten Hilversumpas	2020	2021	2022 e.v.	Toelichting
1 Uitvoeringskosten	80.000	55.000	55.000	Betreft 3 regelingen op de pas, paskosten, gebruikerskosten
2 Aanbodmanagement (ondernemers / partners aansluiten op pas)	75.000	112.500	75.000	2e HJ 2020: 2 FTE; 2021: 1,5 FTE; 2022 ev: 1 FTE
3 ICT	37.500	75.000	75.000	ICT: het intern hosten van informatiesystemen / hardware, software, communicatienetwerk en IT-personeel (beheer) 2e HJ 2020: 1 FTE; 2021 ev: 1 FTE
4 Marketing & Communicatie	75.000	75.000	75.000	2e HJ 2020: 2 FTE; 2021 ev: 1 FTE
5 Helpdesk / KCC (24/7 bereikbaarheid bij vragen over de pas)		50.000	50.000	Externe kosten
6 Fulfillment - brieven, enveloppen en overig promotiemateriaal plus distributie ervan.	20.000	5.000	5.000	De processen die zich richten op het afhandelen-verwerken van de opdrachten-activiteiten die voorkomen uit klantcontact.
Totaal	287.500	372.500	335.000	
Dekking - begrote lasten Hilversumpas	-250.000	-250.000	-250.000	Betreft 2 FTE Backoffice en 1 FTE Marketing/Communicatie + kosten van de pas
Taakstellende afname formatie vanwege invoeren H'pas; 50%: alleen besparing door E-diensten	24.363	60.906	97.450	Schatting
Benodigde dekking Hilversumpas	61.863	183.406	182.450	
Potentiele besparing bij geen Hilversumpas	-225.637	-189.094	-152.550	Betreft de begrote kosten en afnemende kosten in de huidige begroting

CR: Er staat een mooie tabel met veel cijfers. De Cliëntenraad ziet echter geen duidelijke onderbouwing in het hele stuk voor deze cijfers.

Waarom zijn er bijvoorbeeld 2 FTE-ers nodig in 2021? Gaan die de contacten leggen met de ondernemers in Hilversum? Dat lijkt ons wat veel. Hier kan niet de medewerkers van het sociaal plein gerekend worden want die hebben het werk nu bij een aanvraag toch al. Verder is er een potentiële besparing indien de pas niet doorgaat. **Dit geld voor de pas was bij het minimabeleid ingecalculeerd dus dan zal het daar ook naar toe moeten vloeien in onze visie.**