

Aan de gemeenteraad  
cc commissieleden  
cc pers

DATUM 4 november 2025  
ZAAKNUMMER 1882934  
BEHANDELD DOOR Karen Nieuwenhuis  
TELEFOON +31356292807  
BETREFT Toelichting op prognose overheveling dienstverlening sociaal domein

Geachte raadsleden,

Op 11 juni jl. heeft uw raad ingestemd met de overheveling van € 950.000 van 2024 naar 2025 voor de dienstverlening binnen het sociaal domein. Tijdens de raadsvergadering heeft het college aangegeven de raad te zullen informeren indien een tweede overheveling naar 2026 aan de orde zou zijn. Met deze brief laat het college weten dat dit inderdaad het geval is. Het betreft echter niet het gehele bedrag, maar een deel van € 730.000 euro dat zal worden overgeheveld naar 2026. De overige middelen worden in 2025 besteed aan voorbereidende activiteiten die nodig zijn om de stap naar een integrale en wijkgerichte dienstverlening te kunnen maken.

#### *Aan de slag met dienstverlening*

Het college heeft u op 6 juni jl. per [brief](#) geïnformeerd over de inzet van de overgehevelde middelen, voorafgaand aan de besluitvorming daarover door de raad. Deze middelen zetten we in om een transitie te realiseren binnen onze sociale dienstverlening. Daarbij sluiten we aan op de door u vastgestelde sociale visie *Wij zijn Hilversum* en de daarin geschetste beweging van ziekte en zorg en naar gezondheid en gedrag. Dit betekent dat het welzijn van inwoners centraal staat en we passende ondersteuning dichtbij inwoners organiseren. De beweging is beleidsmatig vertaald in diverse bestuurlijke documenten. De volgende stap is om de gewenste transitie ook vanuit onze sociale dienstverlening te versterken en mogelijk te maken.

Met deze incidentele investering van € 950.000 kunnen we een structurele verandering tot stand brengen: van een centraal en thematisch georganiseerde dienstverlening naar een wijkgerichte, integrale aanpak die beter aansluit op de leefwereld van (kwetsbare) inwoners.

#### *Zorgvuldigheid voorop*

Zoals voor iedere grote verandering geldt, is deze niet van vandaag op morgen gerealiseerd. Het kost tijd van koers te veranderen, en om dat zorgvuldig en volledig te doen. Zeker bij een grote organisatie als het sociaal domein. En zeker in een tijd van andere ingrijpende ontwikkelingen, zoals de fusie met de gemeente Wijdemeren.

Aanvankelijk was de start van de nieuwe dienstverlening gepland in het vierde kwartaal van 2025. Vanwege onvoorziene omstandigheden heeft daar een kleine verschuiving in plaatsgevonden naar januari 2026. De belangrijkste oorzaken daarvoor zijn:

- **Vertraagde oplevering regieysteem**  
Het ingekochte regieysteem dat een randvoorwaarde vormt voor de beoogde integrale werkwijze binnen het sociaal domein, wordt iets later dan gepland opgeleverd. Zonder dit systeem kunnen we niet starten met de nieuwe manier van werken, omdat onderlinge informatie-uitwisseling via dit systeem loopt.
- **Ontwikkelingen Integraal Zorgakkoord (IZA)**  
De transformatieplannen Positieve Gezondheid en Mentale Gezondheidsnetwerken bevatten onderdelen die een plek moeten krijgen binnen de nieuwe dienstverlening. Het gaat onder meer om het verkennend gesprek met inwoners met een psychische kwetsbaarheid (in samenwerking met de GGZ), Welzijn op Recept en het implementeren van het gedachtegoed van Positieve Gezondheid. Door landelijke ontwikkelingen heeft de goedkeuring van de transformatieplannen enige vertraging opgelopen. Daarbij komt dat het aanvragen van de transformatiemiddelen voor het sociaal domein een separate, tijdsintensieve route kent, waardoor we op dit moment nog niet over de middelen kunnen beschikken.
- **Overige ontwikkelingen: sociale kaart en buurtteams**  
Andere relevante zijn onder meer de sociale kaart, die met een kleine vertraging in december wordt gelanceerd, en de doorontwikkeling van de buurtteams. Landelijk en regionaal zijn kaders meegegeven voor de ontwikkeling van sterke lokale teams voor inwoners van 0 tot 100 jaar. Dat betekent een verandering voor onze buurtteams die nu alleen gericht van zijn op de doelgroep 18-plus. Er is een nauwe samenhang tussen buurtteams en onze eigen dienstverlening.

Het transformeren van de sociale dienstverlening vindt plaats in samenhang met de genoemde relevante andere ontwikkelingen, die deels buiten onze invloedssfeer liggen. We kiezen er bewust voor om zorgvuldigheid voorop te stellen en onze dienstverlening hier goed op af te stemmen.

Daarom hebben we gekozen voor een gefaseerde aanpak: we starten in één postcodegebied en rollen de nieuwe werkwijze vervolgens uit over Hilversum gedurende 2026. Deze aanpak is gebaseerd op een uitgebreide data-analyse, waarbij per wijk maatschappelijke opgaven en de ondersteuningsbehoeften van inwoners in kaart zijn gebracht. Ook is gekeken naar de activiteiten van partners.

Door de nieuwe werkwijze stapsgewijs uit te bouwen, in plaats van in een keer gemeentebreed te implementeren zoals aanvankelijk het plan was, creëren we ruimte om de aanpak zorgvuldig neer te zetten en optimaal te laten aansluiten op de lokale situatie.

Deze keuze heeft wel geleid tot een beperkte vertraging ten opzichte van de eerdere planning. Dit heeft vanzelfsprekend effect op de besteding van de overgehevelde middelen.

#### *Wat is er al gebeurd?*

In 2025 zijn en worden veel (voorbereidende) stappen gezet naar een nieuwe manier van werken. Deze activiteiten vormen de basis voor de transitie naar een wijkgerichte, integrale aanpak.

- **Procesoptimalisaties**  
Met behulp van een inwonerreis hebben we diverse dienstverleningsprocessen binnen het sociaal domein geanalyseerd. Op basis van de uitkomsten hiervan worden processen verbeterd, zodat we inwoners sneller, adequater en efficiënter kunnen bedienen. De optimalisatie van processen vindt plaats 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 een duurzaam effect hebben. Het optimaliseren van processen loopt door in 2026.

- Vorbereiding aanpak *Integrale dienstverlening***

Een integrale en wijkgerichte werkwijze is de grootste verandering t.o.v. de huidige situatie. Om deze stap zorgvuldig te zetten, starten we begin 2026 met een pilot *Integrale dienstverlening* in postcodegebied 1221 in Oost. In 2025 hebben we een ontwerp gemaakt voor integraal en wijkgericht werken dat we toetsen in deze pilot. Bij het ontwerp hebben we gebruik gemaakt wijkgerichte data over maatschappelijke opgaven en ondersteuning aan inwoners. Op die manier kunnen we onze inzet afstemmen op de maatschappelijke behoefte. Onderdeel van de voorbereiding is ook de training van toegangsmedewerkers die over brede kennis moeten beschikken over verschillende leefgebieden om inwoners goed van dienst te kunnen zijn.
- Vorbereiding communicatie**

Een nieuwe manier van dienstverlening vraagt om goede communicatie. Inwoners moeten weten waar zij terecht kunnen voor integrale hulp, en hetzelfde geldt voor partners zoals scholen, zorgverleners en maatschappelijke organisaties. In 2025 werken we aan een overkoepelend verhaal en bijbehorende communicatiemiddelen. Zo is een voorlichtingsfilm gemaakt voor gemeentemedewerkers over de nieuwe manier van werken. Daarnaast wordt publiekscommunicatie voorbereid om in te zetten in 2026 bij de uitrol van de nieuwe werkwijze.
- Nieuw regiesysteem**

Eind 2025 wordt een nieuw regiesysteem opgeleverd. Voor een effectieve samenwerking tussen professionals en een integrale werkwijze is dit systeem essentieel. Het 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.

#### *Wat gaat er gebeuren in 2026?*

- Start pilot *Integrale dienstverlening* in Oost**

In januari 2026 starten we met een pilot *Integrale dienstverlening* in postcodegebied 1221 in Oost. In de pilot wordt de nieuwe integrale en wijkgerichte werkwijze in de praktijk gebracht. Zo doen we kennis op die nodig is voor een verantwoorde verdere uitrol van de nieuwe werkwijze. Inwoners kunnen met al hun vragen terecht bij het toegangsteam. In een breed gesprek, gebaseerd op het gedachtegoed van positieve gezondheid, onderzoeken de toegangsmedewerkers samen met de inwoner welke ondersteuning passend is. Daarbij kijken zij naar meerdere leefgebieden, zoals gezondheid en sociale relaties. Ondersteuning kan vanuit de gemeente zijn, bijvoorbeeld schuldhulpverlening, van een partnerorganisaties zoals Versa Welzijn of vanuit een maatschappelijk initiatief. De toegangsmedewerkers kennen de sociale kaart goed en kunnen inwoners gericht doorgeleiden naar de juiste ondersteuning.

Bij meervoudige of complexe problematiek wordt integrale samenwerking georganiseerd, met één vast aanspreekpunt voor zowel de inwoner als de betrokken professionals. Inwoners die ondersteund worden vanuit het sociaal domein kunnen met al hun vragen, ook bij een aanvullende ondersteuningsvraag, terecht bij hun contactpersoon.

In de pilot gaan we ook wijkgericht werken. Het toegangsteam wordt actief in de wijk; ook medewerkers van de gemeentelijke dienstverlening gaan wijkgericht werken. We sluiten hierbij aan op de wijkindeling van de buurtteams. De nieuwe werkwijze wordt ondersteund door het nieuwe regiesysteem. In de pilot wordt in de praktijk getoetst of het regiesysteem de nieuwe werkwijze van integraal en wijkgericht werken op een goede manier ondersteund en welke aanpassingen nog nodig zijn.

- **Uitrol nieuwe werkwijze over Hilversum**

De pilot *Integrale Dienstverlening* start in januari 2026 en vormt het begin van de integrale en wijkgerichte werkwijze. Gedurende het jaar wordt deze stapsgewijs uitgerold over heel Hilversum, zodat alle inwoners uiteindelijk op dezelfde manier worden bediend en professionals in de wijken optimaal samenwerken.

Op 11 maart 2026 staat een werkbezoek gepland voor gemeenteraadsleden aan het sociaal domein. Dit bezoek zal in het teken staan van de nieuwe dienstverlening en de ervaringen die zijn opgedaan binnen de pilot *Integrale dienstverlening*.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,  
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

mr. C.P. Torres Barrera

dr. ir. G.M. van den Top