



Voorzitter: Rinus van der Meer
E: rinusvandermeer@hotmail.com

Adviesraad Voorzieningen voor Werk en Inkomen

Ambtelijk secretariaat
Postbus 9033
7300 ES Apeldoorn

Aan: College van B&W van de gemeente Apeldoorn

T: 06 – 28 31 49 35
E: cliëntenraden@apeldoorn.nl
www.adviesraadvwiapeldoorn.nl

CC: Victor Ledeboer

Datum: 8 mei 2018

Betreft: Reactie op de Tussentijdse evaluatie Investeringsagenda Sociaal Domein

Geacht college,

Met belangstelling heeft de Adviesraad VWI kennis genomen van de tussentijdse evaluatie van de Investeringsagenda Sociaal Domein. Uit de evaluatie blijkt ondermeer dat de eenheid Activerium & Inkomen zich ervan bewust is dat men goed op stoom is met betrekking tot de transformatie maar dat men zich ook realiseert dat men er nog lang niet is. Met betrekking tot de laatste constatering worden genoemd de doorontwikkeling van het CMO, de directe verbindingen tussen CMO en CJG, de bekendheid van het CMO, de communicatie, het vinden van informatie etc. Het doet ons genoegen dat laatstgenoemde onderwerpen onder de aandacht zijn. De adviesraad blijft graag betrokken bij de verdere ontwikkelingen in deze.

De adviesraad leest dat er geen goed systeem van rechtspositionering voor de afhandeling van klachten en cliëntbetrokkenheid is en acht dit een punt van grote zorg. De adviesraad is van mening dat op een dergelijke wijze met name inzicht verkregen wordt in de beleving van de ontevreden cliënten hetgeen niet gunstig werkt in de beeldvorming. De adviesraad acht het noodzakelijk inzicht te verkrijgen in hoe alle cliënten de dienstverlening ervaren, dus ook de cliënten die heel tevreden zijn.

Advies: Zorg ervoor dat op korte termijn een goed systeem van rechtspositionering voor de afhandeling van klachten en cliëntbetrokkenheid is en dat tegelijkertijd een systeem geïmplementeerd wordt waarmee inzicht wordt verkregen in hoe de cliënt de dienstverlening ervaart. Gedacht wordt in deze aan eenvoudige systemen waarmee de klantbeleving gepeild wordt, zoals die ook bij commerciële bedrijven in gebruik zijn. Op deze wijze wordt tevens een totaal inzicht verkregen in de voortgang van de doorontwikkeling van de transformatie.

In hoofdstuk 3 van de evaluatie worden een aantal projecten en doelgroepen genoemd. Binnen de gemeente Apeldoorn speelt dat er een groep mensen is ter grootte van ca. 1500 personen die niet participeert. Er is geen inzicht in de samenstelling van deze groep en de meeste personen zijn al jaren niet gesproken. Een en ander als gevolg van het beleid tijdens de recessie om alleen energie te steken in acties waar het meeste rendement van te verwachten was. Deze groep wordt, oneerbiedig, het granieten bestand genoemd. Het valt de adviesraad op dat deze groep niet genoemd wordt in de evaluatie. Ook deze, zeer kwetsbare groep, heeft het recht om te participeren.

Advies: Nu de middelen wat ruimer aanwezig zijn; stel mensen en middelen beschikbaar om inzicht te krijgen in deze doelgroep en maatregelen te nemen deze groep te laten participeren.

Voorts valt het de adviesraad op dat de Investeringsagenda vrijblijvend overkomt daar de agenda niet ondersteund wordt door een plan van aanpak met doelen, resultaten en termijnen.

Samenvattend kan gesteld worden dat het nog veel inspanningen en tijd zal vergen tot dat de transformatie is afgerond.

Wij wensen u veel wijsheid en succes bij het verdere proces, en vertrouwen er op dat u onze adviezen ter harte neemt, en blijven hierbij graag op dezelfde wijze betrokken als tot dusverre het geval is geweest.

De leden van de Adviesraad VWI zijn bereid, indien gewenst, om het één en ander mondeling toe te lichten.

Met vriendelijke groet,



M.A.J. van der Meer
Voorzitter Adviesraad VWI