



Voorzitter: dhr. Berry van den Hout Tel: 06 50 97 11 23 e-mail: [h.hout@apeldoorn.nl](mailto:h.hout@apeldoorn.nl)  
Ambtelijk Secretaris: dhr. Davy Cinjee Tel: 06 28 31 49 35 e-mail: [clienraden@apeldoorn.nl](mailto:clienraden@apeldoorn.nl)  
[www.adviesraadvwiapeldoorn.nl](http://www.adviesraadvwiapeldoorn.nl)

## VERSLAG OPENBARE VERGADERING

**Nummer:** 1704

**Datum vergadering:** 25-04-2017

**Aanwezig:** Jaap van Dijk, Sjanie Donker, Pieter de Graaf, Berry van den Hout, Frenk Lip, Ajla Mandic, Hans van der Meijden, Jacques van Meurs, Lana Nova, Harry Rietberg, Henneke Schats, Frank Schoolderman, Hans Stel, Wilma van Teeckelenburgh, Osman Tekbasan en Hilda Wetemans

namens de gemeente: Tom van Timmeren, Janneke Oude Alink, Wilbert van Ittersum, Lieke Munsters, Hanneke Pilgram en Manon de Waal (agendapunt 4), Martie van Dijk (agendapunt 7)

notulist: Davy Cinjee

**Afwezig:** Frits de Brouwer, Cor Rorije en Albert Vos

<b>1.</b>	<b>OPENING EN MEDEDELINGEN</b>
	<p>a) Mededelingen van de voorzitter en leden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>De voorzitter</i> opent de vergadering, er zijn vandaag drie leden afwezig: <i>Cor Rorije, Frits de Brouwer</i> en <i>Albert Vos</i>. <i>De voorzitter</i> deelt mee dat <i>Henneke Schats</i> vandaag voor het eerst als aspirant-lid aanschuift in de vergadering. Hij heet haar welkom en wenst haar veel plezier en succes bij haar werkzaamheden voor de Adviesraad VWI.</li> <li>• <i>Hans van der Meijden</i> vertelt dat hij gisteren contact heeft gehad met de echtgenote van <i>Cor Rorije</i>, en hij vertelt dat <i>Cor Rorije</i> gaat werken aan zijn herstel in een revalidatiecentrum. De verwachting van zijn echtgenote is dat de kans zeer klein zal zijn dat hij terug zal keren in de Adviesraad VWI. <i>De voorzitter</i> geeft aan dat het niet aan de Adviesraad VWI is om te bepalen of <i>Cor Rorije</i> wel of niet zal terugkeren in de Adviesraad VWI; dat is aan de gemeente Heerde, en met de betrokken ambtenaar van de gemeente Heerde zal ook contact worden gehouden over deze situatie.</li> </ul> <p>b) Vaststelling van de agenda:</p> <p>De agenda wordt vastgesteld.</p>
<b>2.</b>	<b>POSTZAKEN</b>
	<p><u>Ingekomen post:</u></p> <p>De ingekomen postzaken worden ter kennisgeving aangenomen.</p> <p><u>Uitgegane post:</u></p> <p>De uitgegane postzaken worden ter kennisgeving aangenomen.</p>
<b>3.</b>	<b>VERSLAG VORIGE VERGADERING</b>
	<p><u>a. Verslag openbare vergadering d.d. 28 maart jl.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagina 5; <i>Sjanie Donker</i> vertelt dat zij met <i>de ambtelijk secretaris</i> al contact heeft gehad over het gegeven dat zij bij haar uiteenzetting op de vijfde pagina inzake het verschil in gewicht tussen restafval en plasticafval, haar illustrerende voorbeeld miste over de regelgeving op het gebied van het tillen in de bouw. Maar zij constateerde dat in het uitgegane advies inzake de Recycleservice 2025 dit punt wel is opgenomen, en dat was ook het doel van haar opmerking, dus het behoeft volgens haar geen verdere aanpassing.</li> </ul> <p>Het verslag wordt vastgesteld.</p> <p><u>b. Actie- en besluitenlijst</u> Geen op- en/of aanmerkingen.</p> <p><u>c. Lijst schriftelijke adviezen</u> Geen op- en/of aanmerkingen.</p>
<b>4.</b>	<b>LOPEND EN VOORGENOMEN BELEID</b>
	<p><i>De voorzitter</i> heet <i>Tom van Timmeren, Janneke Oude Alink, Wilbert van Ittersum, Lieke Munsters, Hanneke Pilgram</i> en <i>Manon de Waal</i> welkom in de vergadering.</p> <p><u>Iedereen doet mee in Apeldoorn</u> <i>Wilbert van Ittersum</i> geeft aan de hand van een posterpresentatie een uitleg over het</p>

plan 'Iedereen doet mee in Apeldoorn'. Dit is het eenheidsplan van de eenheid Activering en Inkomen, het voormalige Werkplein Activerium. Volgens *Wilbert van Ittersum* vormt dit stuk de grote uitdaging voor de komende jaren. Er is bewust gekozen voor de titel 'Iedereen doet mee in Apeldoorn' omdat er ook wat jaren voorbij zijn gegaan waarin de gemeente wat minder kon investeren in de klantgroepen die verder van de arbeidsmarkt afstonden. De gemeenteraad heeft inmiddels wel weer de gelegenheid gegeven om ook in deze groepen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt te kunnen investeren. Het eenheidsplan is opgesteld om alle teams binnen de eenheid Activering en Inkomen er van te doordringen dat dit de belangrijke ambities vormen voor de komende jaren. De poster die vandaag aan de Adviesraad VWI wordt gepresenteerd, wordt ook aan alle teams binnen de eenheid Activering en Inkomen gepresenteerd, waarbij aan de teams wordt gevraagd om als reactie zelf ook een poster te maken gericht op de vraag wat de bijdrage van het betreffende team zal zijn aan het geheel en ten behoeve van de centrale ambities.

*Wilbert van Ittersum* legt uit dat het plan uit een aantal onderdelen bestaat. Allereerst het onderdeel gericht op de vraag 'Wat zijn onze kernwaarden?', dat zijn volgens *Wilbert van Ittersum* de kernwaarden die ook gelden voor de gemeente als geheel: betrokken, uitnodigend en slagvaardig. Betrokken houdt in dat het echt gaat om het aandacht hebben voor de klanten. Klanten zijn soms in situaties terecht gekomen waarin de gemeentelijke systemen bijna leidend zijn voor wat de gemeente doet, terwijl het in principe natuurlijk om die klant draait en moet draaien. Op het gebied van de kernwaarde uitnodigend wordt gestreefd naar een goede bereikbaarheid, het op gedegen wijze kunnen beantwoorden van vragen van de klanten en je ook echt verdiepen in de situatie van de klant. Op het gebied van slagvaardigheid geldt dat de gemeente helder moet zijn in de verwachtingen; wees duidelijk over wat je wel en niet voor een klant kan doen. *Wilbert van Ittersum* geeft aan dat dit de kernwaarden vormen, en verder is er ook sprake van zogenoemde leidende principes die sociaal domein breed zijn afgesproken, en die ook tot uitdrukking komen in beleidsstukken van Wmo en Jeugd. Het eenheidsplan 'Iedereen doet mee in Apeldoorn' vormt in dat kader ook een startpunt, met daarbij als streven: de dienstverlening zo licht als mogelijk, maar zo zwaar als noodzakelijk. Daarnaast geldt wederkerigheid ook als een belangrijk leidend principe; aan de ene kant belooft de gemeente het één en ander aan klanten, en daar moet de gemeente zich ook aan houden. Aan de andere kant mag tegelijkertijd ook medewerking van de klant verwacht worden. Verder wordt gestreefd naar het bewerkstelligen van integrale oplossingen; men moet zich verdiepen in de totale situatie van een klant om te proberen om oplossingen te vinden die aan deze totale situatie tegemoet komen. Dit houdt concreet in dat er afgestapt moet worden van al die schotjes en verkokering, volgens *Wilbert van Ittersum* is er sprake van vele klantmanagers, en veel klanten hebben te maken met meerdere soorten klantmanagers. Vanuit die constatering wordt gestreefd naar één regisseur, dus één contactpersoon voor de klant die het geheel gaat organiseren. Volgens *Wilbert van Ittersum* vraagt deze omslag natuurlijk wel een behoorlijke inspanning, en daar zal de eenheid Activering en Inkomen de komende jaren ook aan gaan werken. Het gaat erom dat de klantsituatie centraal wordt gesteld, en van daaruit aan een oplossing wordt gewerkt. *Wilbert van Ittersum* spreekt van een nuanceverschil: niet doen wat mogelijk is, maar mogelijk maken wat nodig is.

Een ander onderdeel van het plan vormt de dienstregeling voor de komende jaren. *Wilbert van Ittersum* spreekt over negen richtingen waar de komende jaren aan gewerkt zal worden, om zo te zorgen voor een modernisering van de organisatie en de organisatie klaar te maken voor de uitdagingen die het sociaal domein vandaag de dag stelt. Deze negen richtingen kunnen uitgesplitst worden in drie richtingen met betrekking op de dienstverlening, drie richtingen gericht op het onderdeel de eigen organisatie en drie richtingen gericht op de bedrijfsvoering. *Wilbert van Ittersum* geeft aan specifiek even stil te willen staan bij het onderdeel dienstverlening, omdat dit waarschijnlijk het meest interessant is voor de Adviesraad VWI. Eén van de richtingen die centraal wordt gesteld is 'Ken uw klant'. *Wilbert van Ittersum* legt uit dat het Werkplein Activerium in de afgelopen jaren een grote groep klanten al een langere tijd niet meer heeft gesproken, omdat er geen geld voor was om deze doelgroep met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt te helpen. Weliswaar hebben zij wel een uitkering ontvangen, en als er

bijvoorbeeld bijzondere bijstand werd aangevraagd dan werd dit ook geregeld, evenals het regelen van de schuldhulpverlening. Maar het daadwerkelijk activeren van mensen naar werk, dat kon een lange tijd niet. Nu zal de eenheid Activering en Inkomen wel weer met iedereen aan de slag gaan, en men loopt er nu tegenaan dat de gegevens van alle cliënten in de systemen ook niet allemaal meer even actueel zijn. *Wilbert van Ittersum* geeft aan dat nu de doelstelling is uitgesproken om alle klanten weer beter te gaan leren kennen. In dat kader is onlangs ook een uitnodigingsbrief gestuurd naar een eerste groep klanten, waarin staat geschreven dat men geïnteresseerd is in de klant, en benieuwd is naar de situatie van de klant. Als de klant zin heeft, is hij welkom om hierover in gesprek te gaan. *Wilbert van Ittersum* benadrukt dat er dus geen sprake is van een verplichtend karakter; het komt voort uit de wens om weer beter met de klanten in contact te komen, om de klanten uiteindelijk ook weer zo goed mogelijk in beeld te krijgen, en daar een goede dienstverlening voor op te tuigen. *Wilbert van Ittersum* geeft aan dat de regie op de dienstverlening de tweede belangrijke richting vormt; dit betreft het eerder aangehaalde 'ontschotten' en het streven naar één regisseur. De derde belangrijke richting op het gebied van de dienstverlening betreft het uitgangspunt: standaard waar het kan, en maatwerk waar het moet. *Wilbert van Ittersum* vertelt dat de huidige techniek het mogelijk maakt om veel zaken te standaardiseren en te automatiseren. Een vrij eenvoudige bijstandsaanvraag kan snel door het systeem als gevolg van de automatisering, dat weer leidt tot een snellere beschikbaarheid van de beschikking. Aan de andere kant vragen veel situaties ook om maatwerk. *Wilbert van Ittersum* geeft aan dat als je aan de ene kant veel zaken standaardiseert en automatiseert, dan ontstaat er binnen de organisatie meer tijd en ruimte om aandacht te besteden aan de klanten die echt maatwerk nodig hebben. Dat is volgens *Wilbert van Ittersum* de beweging die de eenheid Activering en Inkomen wil gaan maken in de komende jaren.

*Jaap van Dijk* vraagt of er al is gestart met de splitsing in twee fysieke gebouwen. *Wilbert van Ittersum* geeft aan dat deze experimentele fase inmiddels inderdaad van start is gegaan. De doelgroep klanten die binnen een redelijk korte termijn bemiddelbaar zijn naar werk die gaan naar het Werkbedrijf Lucrato aan de Egerlaan. De doelgroep klanten met een wat grotere afstand tot de arbeidsmarkt, en die wat meer scholing nodig hebben of baat hebben bij activeringstrajecten, die vallen onder de eenheid Activering en Inkomen aan de Deventerstraat. Daar is dus inmiddels al mee gestart, en dat wordt per 1 januari 2018 geformaliseerd. *Jaap van Dijk* vraagt of er ook al iets te zeggen is over ervaringen of tevredenheid van het personeel tot nu toe. *Wilbert van Ittersum* geeft aan dat hij vanuit de klantmanagers signalen ontvangt dat men allereerst de tevreden is over de huisvesting, verder verloopt de groepsgewijze aanpak die gestart is bij Lucrato tot nu toe goed. Op het gebied van de veiligheidssituatie hoor je volgens *Wilbert van Ittersum* nog weleens wat klachten. Hij geeft als voorbeeld dat de redelijk gesloten setting van de 'treincoupé' zitjes, die gebruikt worden door klantmanagers en cliënten, nog weleens door de klantmanagers als onveilig wordt ervaren. Volgens *Wilbert van Ittersum* zullen daar ook ingrepen op worden gedaan. Maar hij benadrukt dat het natuurlijk uiteindelijk draait om de klanttevredenheid, en daar is momenteel nog geen officiële meting naar gedaan. De mensen moeten nog even de weg vinden, maar de indruk bestaat wel dat de zaken goed verlopen. Deze metingen van de klanttevredenheid zullen nog wel verricht gaan worden.

*Frank Schoolderman* vertelt dat er vaak wordt gesproken over de bijstand, maar er zijn ook een heleboel soorten regelingen en uitkeringen die op bijstandsniveau uitkeren, maar geen bijstand zijn. Momenteel krijgen de klanten die een dergelijke uitkering ontvangen wel een klantenmapje behorend bij een bijstandsuitkering, en hij vraagt of in deze documentatie ook wijzigingen en verbeteringen worden doorgevoerd. *Wilbert van Ittersum* geeft aan dat hij over de eigen interne documentatie kan vertellen dat er inmiddels een project is gestart om van alles op dat gebied te vernieuwen. Er is een communicatiebureau ingeschakeld, en dat bureau zal alle documentatie (brieven, beschikkingen, foldermateriaal) opnieuw opstellen. *Wilbert van Ittersum* geeft aan dat hij het signaal van *Frank Schoolderman* zal meenemen. *Wilbert van Ittersum* vertelt dat het wellicht ook een goed idee is om in een volgend optreden in de vergadering van de Adviesraad VWI wat uitgebreider stil te staan bij de vernieuwing van deze eigen documentatie.

### Experiment Regelluw

*Lieke Munsters* stelt haarzelf voor als de projectleider van het experiment Regelluw, en zij geeft aan de Adviesraad VWI graag bij te willen praten over het experiment dat is opgezet. De kern van het experiment is een onderzoek naar de beste aanpak voor participatie en de uitstroom naar werk. *Lieke Munsters* legt uit dat binnen het onderzoek gewerkt gaat worden met 450 mensen, zowel uit het zittend bestand als de nieuwe instroom. Om op deze wijze te kijken of zij intrinsiek gemotiveerd kunnen worden om weer deel te nemen aan de arbeidsmarkt. *Lieke Munsters* geeft aan dat de gemeente Apeldoorn dit niet alleen doet, er is op dit vlak ook een samenwerking aangegaan met de gemeenten Oss, Renkum, Epe en Geldrop-Mierlo. Dat onderzoek zal worden uitgevoerd door de Universiteit Tilburg. *Harry Rietberg* vraagt of de gemeente Maastricht niet meedoet. *Lieke Munsters* geeft aan dat men nog in afwachting is van de reacties van de gemeente Maastricht en de gemeente Enschede op de vraag of zij wel of niet mee willen doen. Het is mogelijk om na de start van het onderzoek nog binnen een halfjaar aan te sluiten, dus het kan zijn dat de beide gemeentes alsnog op een later moment aansluiten. Het onderzoek is gericht op een drietal soorten groepen die onderzocht worden in de vorm van een onderlinge vergelijking. De eerste groep betreft de regelluwe groep Eigen Regie; bij deze groep ligt het accent sterk op het vertrouwen op de eigen regie van de klant. De klanten binnen deze groep krijgen dus zelf de regie over hun eigen plan van aanpak, en de klantmanager is benaderbaar voor coaching en ondersteuning, daar naar wens van de bijstandsgerechtigde. De tweede groep is de groep Regelluw Intensief, de mensen in deze groep worden intensief benaderd; minimaal acht tot tien keer per jaar wordt er klantcontact gerealiseerd. De klantmanager geeft daarbij proactieve coaching, en faciliteert het traject naar werk en participatie. Ten slotte vormt de derde groep de controlegroep en de mensen in deze groep vallen onder de huidige reguliere aanpak; dus de klant krijgt een groepsgewijze aanpak, en alle facetten die daarbij horen. *Lieke Munsters* geeft aan dat een aantal klantgroepen worden uitgesloten van dit onderzoek, zoals bijvoorbeeld de dak- en thuislozen en de statushouders, omdat voor deze groepen al andere programma's zijn opgezet. *Lieke Munsters* legt uit dat klanten vrijwillig mogen deelnemen aan dit experiment, maar als zij ja zeggen dan betekent dit ook dat zij twee jaren verbonden zullen zijn aan dit onderzoek. De klant weet van tevoren ook niet in welke onderzoeksgroep hij of zij geplaatst zal worden.

*Harry Rietberg* vertelt dat er onlangs met een afvaardiging vanuit de Adviesraad VWI is gesproken met *Janneke Oude Alink* over dit experiment, en zij vertelde dat er op korte termijn een raadsbrief zou verschijnen over het experiment, maar *Harry Rietberg* heeft deze brief nog niet gezien en hij vraagt naar de huidige stand van zaken. *Janneke Oude Alink* vertelt dat deze raadsbrief er ook zal komen, deze brief is in voorbereiding en daarin staat eigenlijk kort en bondig wat *Lieke Munsters* zojuist ook al heeft toegelicht. De brief zal eerst nog besproken moeten worden in een wethoudersoverleg, en zal vervolgens worden vrij gegeven.

*Sjanie Donker* constateert dat *Lieke Munsters* sprak over het feit dat een uitkeringsgerechtigde in de eerste groep ondersteuning kan vragen op eigen verzoek. Zij vraagt of de uitkeringsgerechtigde dan ook weet welke ondersteuning hij kan vragen. *Lieke Munsters* geeft aan dat de klantmanagers worden getraind met een bepaalde methodiek waardoor zij daadwerkelijk ook die uitvraag kunnen doen bij de klant, en ook weten op welke manier zij de klant kunnen ondersteunen en begeleiden bij de vragen die een klant heeft, en zorgen dat de klant die eigen regie ook kan pakken. De klantmanagers kunnen de klant daarin begeleiden, en uitleggen wat een klant kan vragen van een klantmanager. *Sjanie Donker* geeft aan dat zij deze vraag stelt omdat deze doelgroep waarmee gewerkt wordt vaak laag is opgeleid, en waarbij bijvoorbeeld laaggeletterdheid ook een veelvoorkomend verschijnsel is. Het is dus de vraag of het streven naar eigen regie wel goed uit de verf komt bij deze groep mensen. *Lieke Munsters* geeft aan dat zij dit signaal zal meenemen, en dat hier ook over zal worden nagedacht. *Henneke Schats* vertelt dat de gemeente Utrecht ook bezig is met een dergelijk experiment in samenwerking met de Universiteit Utrecht, en zij vraagt of daar ook mee wordt opgetrokken of dat er wordt gekeken naar de aanpak die zij hanteren. *Lieke Munsters* vertelt dat er sowieso wordt gekeken naar voorbeelden in andere



gemeenten, en dan niet alleen in Utrecht maar ook bijvoorbeeld in Groningen, waarbij elke gemeente het toch net weer iets anders heeft ingericht. *Lieke Munsters* benadrukt wel dat het onderzoek waar de gemeente Apeldoorn aan meewerkt is voortgekomen uit een landelijk initiatief, en de gemeente Apeldoorn is daardoor ook gebonden aan deze opzet. *Lieke Munsters* geeft aan wel afstemming te hebben met de gemeente Utrecht om te kijken hoe zij het doen, en dan vooral ook op het gebied van de klantbenadering gericht op de vraag hoe je ervoor zorgt dat mensen ook geënthousiasmeerd worden om überhaupt deel te willen nemen aan dit onderzoek.

*Pieter de Graaf* haakt in op het aangedragen signaal van *Sjanie Donker* met betrekking tot het begripsniveau van de betrokken klanten, en hij vraagt of communicatiemateriaal binnen dit onderzoek ook zal worden voorgelegd aan de leesgroep van de Adviesraad VWI. *Lieke Munsters* geeft aan dit zeker voor te willen stellen. *Pieter de Graaf* geeft aan dat tot op heden een klein groepje vanuit de Adviesraad VWI altijd uitgebreid is bijgepraat over de ontwikkelingen rondom het experiment Regelluw, en hij vraagt of dit zo zal blijven of dat dit anders zal worden ingericht. *Lieke Munsters* geeft aan dat het zeker de bedoeling is om de Adviesraad VWI te blijven betrekken bij de ontwikkelingen rondom het experiment Regelluw. Over de wijze waarop zullen nog afspraken gemaakt moeten worden.

#### Vernieuwing regelgeving Sociaal Domein

*Hanneke Pilgram* en *Manon de Waal* werken als juridisch beleidsadviseurs voor het Werkplein Activerium, en schuiven aan om een korte toelichting te geven over de huidige stand van zaken op het gebied van de (technische) vernieuwing van de regelgeving binnen het sociaal domein. *Hanneke Pilgram* vertelt dat zij en *Manon de Waal* de afgelopen tijd druk doende zijn geweest om te komen tot een verzamelverordening en een verzamelset beleidsregels. In het kader van het helder krijgen van het tijdsverloop binnen dit traject vertelt *Hanneke Pilgram* dat op 11 mei a.s. hier een overleg over plaatsvindt met de wethouder, en op 15 mei a.s. volgt een gecombineerd wethoudersoverleg. Het is de bedoeling om op 30 mei a.s. met de stukken naar het college te gaan, met het verzoek om het vrij te geven voor de inspraak. *Hanneke Pilgram* geeft aan dat het dus de bedoeling is dat voor de verordening en de beleidsregels in juni de officiële inspraakperiode van start zal gaan. *Hanneke Pilgram* geeft aan dat zij en *Manon de Waal* het op prijs zouden stellen om nog even met een afvaardiging vanuit de Adviesraad VWI om tafel te gaan, voordat met de wethouder hierover wordt gesproken. Om op deze manier de hele voorlopige concepten even te bespreken en om te kijken of er vanuit de Adviesraad VWI daar al input en feedback op is, zodat op voorhand al bepaalde punten vanuit de Adviesraad VWI kunnen worden meegenomen bij de bespreking van deze concepten.

Dit staat dus los van de inspraakperiode waar nog een officiële adviesaanvraag voor zal volgen. *Hanneke Pilgram* benadrukt dat zij beseft dat de Adviesraad VWI op deze wijze wel misschien wat onder druk wordt gezet, maar zij hoopt dat de Adviesraad VWI er begrip voor kan opbrengen dat zij en *Manon de Waal* in een spagaatpositie zitten. Aangezien een concept wel bruikbaar en werkbaar moet kunnen zijn wanneer dit wordt voorgelegd aan de Adviesraad VWI, en deze fase is nu aangebroken. *Hilda Wetemans* constateert dat op deze wijze de adviesaanvraag weer gelijk loopt met de inspraakperiode, terwijl eigenlijk de afspraak is dat de adviesraden al in een eerder stadium van een beleidstraject om een advies worden gevraagd. *Manon de Waal* geeft aan dat dit inderdaad normaal gesproken de werkwijze moet zijn. Maar binnen de planning van dit traject is het volgens *Manon de Waal* bijna onmogelijk om zelf al de deadline te kunnen halen, dus daarom is deze keuze gemaakt. Maar zij benadrukt dat het nu ook nog niet gaat om het vragen van een officieel advies, maar in eerste instantie willen zij op korte termijn met een delegatie van de Adviesraad VWI om tafel om de eerste concepten door te nemen. *De voorzitter* geeft aan dat aanstaande maandag 1 mei een overleg van de coördinatoren zal plaatsvinden, en afgesproken wordt dat *Hanneke Pilgram* en *Manon de Waal* na afloop van dit overleg zullen aansluiten om het conceptmateriaal te bespreken.

*De voorzitter bedankt Tom van Timmeren, Janneke Oude Alink, Wilbert van Ittersum,*

	<p>Lieke Munsters, Hanneke Pilgram en Manon de Waal voor hun aanwezigheid en bijdragen in de vergadering</p>
6.	<p><b>ACTUELE ONTWIKKELINGEN OP HET GEBIED VAN DE SCHULDHULPVERLENING (MARTIE VAN DIJK)</b></p> <p><i>Martie van Dijk schuift aan in de vergadering om een toelichting te geven over de actuele ontwikkelingen rondom de schuldhulpverlening. Martie van Dijk is werkzaam als preventiemedewerker bij de Stadsbank.</i></p> <p><u>Sheet 1: Nieuwe werkwijze schuldhulp</u>  <i>Martie van Dijk</i> vertelt dat in de afgelopen periode een aantal werkwijzen zijn uitgetoetst op het gebied van de schuldhulpverlening. In eerste instantie werd gekozen voor een groepsgewijze introductie, maar het kwam in de praktijk regelmatig voor dat mensen een eerste keer kwamen opdagen, en vervolgens bij de tweede keer niet meer terugkwamen waardoor zij uit beeld raakten. Daar is vervolgens over gesproken en over nagedacht, en toen is volgens <i>Martie van Dijk</i> gesteld dat als mensen zich melden en aan de voorwaarden van de gemeentelijke schuldhulpverlening voldoen, moeten zij direct een beschikking ontvangen, en dus worden toegelaten tot de schuldhulpverlening. In dat kader is ook een nieuwe werkwijze opgezet.</p> <p><u>Sheet 2: Aanmelding</u>  <i>Martie van Dijk</i> legt uit dat er gewerkt wordt met één aanmeldpunt, daar zit een administratieve ondersteuner op en deze persoon doet alle inboekingen. Op deze manier is er sprake van een duidelijkere structuur dan voorheen. Alle aanmeldingen, via de e-mail, telefoontjes of persoonlijk aan de balie, verlopen dus via het centrale meldpunt. Daarnaast wordt bij het uitnodigen van de klant ook heel nadrukkelijk een aantal documenten opgevraagd. Om op deze wijze inzicht te krijgen in de vaste lasten, en dit wordt gedaan om te voorkomen dat klanten op een later tijdstip (in bijvoorbeeld het budgetbeheer) nog meer documenten moeten aanleveren. Bij voorbaat wordt dus al gevraagd om dit mee te nemen. De kennismakingsgesprekken moeten binnen twee weken na de aanmelding plaatsvinden, dat is volgens <i>Martie van Dijk</i> de harde eis die de organisatie aan zichzelf stelt en daar wordt ook vol op ingezet om dit te realiseren.</p> <p><u>Sheet 3: Het is groepsgewijze uitnodiging</u>  <i>Martie van Dijk</i> vertelt dat zo'n aanmelding en toelating is opgebouwd uit een drietal stappen;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stap 1: 'Aanvraag op Orde' met ondersteuning van vrijwilligers</li> <li>• Stap 2: 'Inkomen op Orde' met ondersteuning van sociaal raadslieden</li> <li>• Stap 3: Toelating Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening</li> </ul> <p><u>Sheet 4: Aanvraag op Orde (module 1)</u>  De eerste stap betreft het deelnemen aan de module 'Aanvraag op orde'. Dit vindt plaats in groepjesvorm en in een workshopruimte met de benodigde apparatuur (computers, printers en kopieerapparaten). Daarbij is er ook sprake van ondersteuning van vrijwilligers, en ook preventiemedewerkers van de Stadsbank zijn daar vaak bij aanwezig om het proces zodanig te stroomlijnen dat de klant van de eerste stap (de aanvraag op orde maken) door kan gaan naar de tweede stap.</p> <p><u>Sheet 5: Inkomen op Orde (module 2)</u>  De tweede stap betreft een kort gesprek met de sociaal raadslieden, en tijdens dit gesprek wordt het inkomen opgemaakt. De sociaal raadsman doet een toets of het inkomen waar de aanvrager over beschikt überhaupt voldoende is om van rond te kunnen komen. Mocht dat niet het geval zijn, dan moet daar eerst iets aan gebeuren. Want tot dat moment kan er vanuit de schuldhulpverlening niets worden gedaan. Wel kunnen de mensen geadviseerd worden, en dat gebeurt ook wel. Volgens <i>Martie van Dijk</i> is er altijd een adviesgesprek maar het daadwerkelijk kunnen oplossen van de schulden is niet mogelijk als het inkomen beneden het peil is van de uitgaven. Dus dat is een belangrijke vereiste om eerst mee aan de slag te gaan. Zo worden bijvoorbeeld de</p>

toeslagen van de Belastingdienst beoordeeld. *Martie van Dijk* geeft aan dat voor de klanten die op dat moment nog niet volledig de gewenste documenten kunnen overhandigen er wel een terugkommogelijkheid bestaat. *Martie van Dijk* vertelt dat de sociaal raadslieden op een werkplek zitten tussen de klantmanagers, waardoor er ook sprake is van de mogelijkheid van snelle contacten tussen sociaal raadslieden en klantmanagers als hier behoefte aan is.

#### Sheet 6: Startgesprek met klantmanager

Vervolgens is de derde stap een kort gesprek met de klantmanager schuldhulpverlening voor de officiële toelating en het afgeven van de beschikking. Allereerst kan er sprake zijn van een adviesgesprek, het traject is namelijk niet altijd nodig als er bijvoorbeeld sprake is van een kleine schuld. Om toegelaten te worden tot de schuldhulpverlening moeten de eerste twee modules zijn afgerond; dus de 'Aanvraag op orde' en 'Inkomen op orde'. Verder is het een vereiste dat de klant een geldig identiteitsbewijs heeft, en dat de klant zijn handtekening zet op het aanvraagformulier waarmee de klant daadwerkelijk aan de gemeente vraagt om geholpen te worden op basis van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening.

Er is vervolgens sprake van een koppeling aan een vaste klantmanager voor de duur van het traject. Waarna een intakegesprek met de klantmanager ingepland zal worden dat echt gericht is op de hoeveelheid en de inhoud van de schulden, met daarbij ook aandacht voor de wijze waarop deze schuldensituatie in de toekomst voorkomen kan worden. Er kan in deze fase ook gekozen worden voor module 3: 'Toelaten en Individuele Hulp Thuis'. Dat houdt in dat in samenwerking met vrijwilligers van Humanitas, De Kap en/of Schuldhulpmaatje de klant thuis wordt bezocht, in het geval dat de klant weinig documenten meebrengt en er weinig informatie beschikbaar is over de omvang en de inhoud van de schulden. Vervolgens worden de uitkomsten vanuit deze module direct gedeeld met de klantmanager.

#### Sheet 7: Ontwikkel(d)ingen

*Martie van Dijk* geeft aan dat er momenteel heel erg wijkgericht gewerkt wordt. Een voorbeeld hiervan is het financiële inloopsprekuren Centenkwesties in de wijk De Maten. Waarbij mensen met vragen over hun financiën en financiële administratie worden geholpen. Het spreekuren is een gezamenlijk initiatief van De Stadsbank Apeldoorn, Schuldhulpmaatje, De Kap, Humanitas, Stimenz, Mee Veluwe en de Drie Ranken. Volgens *Martie van Dijk* bestaan er ook plannen om dit initiatief uit te breiden, en bijvoorbeeld ook in de wijk Zevenhuizen zo'n spreekuren op te zetten.

Een andere ontwikkeling waarmee aan de slag wordt gegaan betreft het vroeg signaleren. Er is contact met energiebedrijven zodat bij het aanschrijven van mensen vanwege betaalachterstanden, er ook een afschrift van deze correspondentie wordt gedeeld met de gemeente Apeldoorn. Zodat er vervolgens vanuit de gemeente contact met deze mensen opgenomen kan worden met de vraag of zij hulp en ondersteuning nodig hebben. *Martie van Dijk* geeft aan dat als de energie afgesloten dreigt te worden, je bijna met zekerheid kunt zeggen dat er ook sprake is van andere financiële problematiek. *Harry Rietberg* vraagt of deze werkwijze alleen geldt voor de energiebedrijven, of vindt dit ook plaats in samenwerking met bijvoorbeeld woningbouwverenigingen of zorgverzekeraars. *Martie van Dijk* vertelt dat bij woningbouwverenigingen deze werkwijze andersom verloopt; de woningbouwverenigingen melden deze mensen zelf al aan bij de gemeente; zij sturen klanten met betalingsproblemen al zelf direct door naar de gemeente en vragen vervolgens om een terugkoppeling over hoe deze mensen verder geholpen worden. *Martie van Dijk* geeft aan met betrekking tot de zorgverzekeraars dat daar recent een bijeenkomst over heeft plaatsgevonden. Hij vertelt dat er op dit moment gewerkt wordt aan het organiseren van een dergelijk contact bij de zorgverzekeraars, zodat in het kader van het vroeg signaleren van betalingsproblemen de mensen ook sneller in beeld bij de gemeente komen.

*Martie van Dijk* vertelt dat recent ook is gestart met een spreekuren bij Lucrato, aangezien bleek dat de behoefte aan een dergelijk spreekuren bij de doelgroep van Lucrato groot was. *Martie van Dijk* geeft aan dat Mobility Mentoring ook een ontwikkeling is waar binnenkort waarschijnlijk mee aan de slag wordt gegaan. Het betreft een nieuwe



methode voor armoedebestrijding. De gedachte achter deze in de VS succesvolle aanpak is dat de weg om blijvend uit armoede te komen, begint met het wegnemen van stress. In deze methode worden mensen met financiële problemen daarom eerst bewust gemaakt van de stress waarmee ze leven. Mentor en cliënt stellen vervolgens samen het wegnemen van stress steeds centraal in een stappenplan op verschillende terreinen, zoals geld, scholing, gezondheid en huisvesting. *Martie van Dijk* geeft aan dat het experiment Regelluw hier ook goed op aansluit: mensen ook de ruimte geven om tot rust te komen en niet overvragen, om op deze wijze toe te kunnen werken naar een nieuwe invulling van hun leven.

*Hilda Wetemans* vertelt dat zij onlangs contact heeft gehad met *Marloes Reekers*, preventiemedewerker bij de Stadsbank, over de te organiseren cliëntenavond. Zij is echter nu met vakantie, en gaf aan dat zij dit met *Martie van Dijk* nog zou bespreken en *Hilda Wetemans* vraagt naar de stand van zaken. *Martie van Dijk* vertelt dat hij voor de vakantie van *Marloes Reekers* hier kort contact met haar over heeft gehad, en hij stelt aan *Hilda Wetemans* voor om dit na de vergadering even onderling af te stemmen.

*Lana Nova* vraagt of er ook kosten zijn voor de klant met betrekking tot de toelating in de gemeentelijke schuldhelpverlening. Zij vraagt dit omdat zij onlangs bij een klant een contract van schuldhelpverlening heeft gezien, waarin melding werd gemaakt van 10% aan kosten voor de rekening van de klant. *Martie van Dijk* geeft aan zeer benieuwd te zijn naar dat contract, aangezien hij met een zekerheid grenzende waarschijnlijkheid kan zeggen dat de klant nooit hoeft te betalen voor de schuldhelpverlening vanuit de Stadsbank. Behalve wanneer een klant een behoorlijk inkomen heeft, en er ruimte bestaat om voor het product budgetbeheer te betalen. *Martie van Dijk* legt uit dat er namelijk ook mensen zijn die het prettig vinden als de gemeente via het budgetbeheer de vaste betalingen op zich neemt, en deze mensen op een weekbedrag houden, terwijl zij wel boven het minimumniveau verdienen. In dat geval wordt er een toets gemaakt met betrekking tot hoeveel iemand boven het minimum verdient, en wat vervolgens de eigen bijdrage kan zijn voor het beheren van zijn of haar financiële administratie. Maar voor de schuldhelpverlening hoeft niemand te betalen. *De voorzitter* stelt voor dat *Lana Nova* en *Martie van Dijk* nog even na de vergadering dit met elkaar bespreken.

*Jaap van Dijk* vertelt dat in zijn beleving er ook nog een hoop mensen in de schuldverlening zitten met een instelling van 'ik blijf lekker thuiszitten want niemand spreekt mij toch ergens op aan', met het idee dat ze daar toch niet slechter van worden. Hij vraagt hoe *Martie van Dijk* hier tegenaan kijkt. *Martie van Dijk* erkent dat dit fenomeen inderdaad voorkomt, en dat het ook niet goed is. Hij vertelt dat hij weleens heeft horen zeggen: "Waarom zou ik überhaupt gaan werken, want ik los nu 70 euro in de maand af aan de schuldeisers, en ik ontvang nu 40 euro in de week aan leefgeld, en dat wordt toch nooit hoger. Ook niet als ik ga werken, want dan kan ik wel meer in de maand verdienen, maar de hoogte van het leefgeld blijft toch hetzelfde". *Martie van Dijk* geeft aan dat hij niet zo schrikt als een klant dit zegt, maar hij schrikt er wel van als ook hulpverleners dit aandragen en vragen waarom iemand nog moet gaan werken. *Martie van Dijk* geeft aan dat hij er desalniettemin op blijft hameren dat het belangrijk is dat een klant aan de slag gaat, en eigenlijk ook moreel de instelling moet hebben dat hij zoveel mogelijk aan zijn schuldeisers wil terugbetalen. Het is ook een eis binnen de schuldhelpverlening dat iedereen zo goed mogelijk zijn best doet om toch te gaan werken om zoveel mogelijk aan de schuldeiser terug te kunnen betalen, ook al blijft de hoogte van het leefgeld hetzelfde.

*Sjanie Donker* vraagt aan *Martie van Dijk* of hij bekend is met het verslag van de PMA van 23 februari jl. inzake de Nibud Minima-effectrapportage gemeente Apeldoorn 2016. *Sjanie Donker* geeft aan dat op de vijfde pagina van het verslag een opmerking wordt gemaakt over de tijdsduur voordat de schuldhelpverlening wordt opgestart ("De schuldenproblematiek zou sneller opgelost moeten worden door een soort vangnet te creëren. Nu duurt dat te lang, ook al is de inzet goed, zes weken is te lang"). *Martie van Dijk* geeft aan dat hij niet op de hoogte is van het verslag, en geeft aan hier schriftelijk op terug te komen.

	<p><i>Hilda Wetemans</i> geeft aan nog even terug te willen komen op het uitrollen en uitbreiden van Centenkwesties. <i>Hilda Wetemans</i> vertelt dat er vanuit de adviesraden onlangs is geadviseerd om bij de Ontmoetingsplekken met een ster ook meer van dergelijke spreekuren te organiseren. Ook vanuit het oogpunt dat steeds meer mensen zelfstandig extramuraal moeten gaan wonen, en deze groep mensen is over het algemeen ook kwetsbaar voor financiële problemen. Zij vraagt of dit haalbaar is. Zij licht toe dat er momenteel op enkele Ontmoetingsplekken, zoals bijvoorbeeld De Alliage, wel sprake is van een financieel inloopspreekuur waarbij een ZZP'er iets vertelt over geldzaken maar het zou mooier zijn als dit meer vanuit de gemeente wordt gestructureerd. <i>Martie van Dijk</i> zegt het daarmee eens te zijn, en dat er ook wordt nagedacht en gewerkt aan het uitbreiden van Centenkwesties, waaronder bij De Alliage. Ook het starten van het spreekuur bij Lucrato is hier een voorbeeld van. <i>Martie van Dijk</i> geeft aan zelf een voorstander te zijn van de gedachte dat op elke locatie waar sociaal raadslieden een spreekuur houden, er ook vertegenwoordiging vanuit de schuldhulpverlening van de Stadsbank aanwezig moet zijn, om zo snel te kunnen schakelen.</p> <p><i>De voorzitter</i> geeft aan, luisterend naar het verhaal van <i>Martie van Dijk</i>, dat hij tot de conclusie komt dat het nog wel zo is dat mensen zichzelf moeten aanmelden om toegelaten te kunnen worden tot de schuldhulpverlening. Hij geeft aan dat uit veel informatie die op dit moment overal verschijnt de boodschap naar voren komt dat mensen zo snel mogelijk geactiveerd moeten worden om met een hulpvraag voor de dag te komen. <i>De voorzitter</i> vraagt of er ook instanties zijn die mensen stimuleren om hun hulpvraag te stellen, zodat hun probleem snel en adequaat kan worden opgepakt. <i>Martie van Dijk</i> verwijst naar zijn sheet 'Ontwikkel(d)ingen' en geeft aan dat de punten die daarop genoemd worden (wijkgerichte spreekuren, Lucrato spreekuur, vroegsignalering etc.) ook bedoeld zijn om de stap in de richting van de klanten te maken. Men streeft continue naar het maken van een beweging in de richting van de voorzijde om mensen duidelijk te maken dat zij heel gemakkelijk en op een laagdrempelige manier informatie en hulp kunnen vragen.</p> <p><i>De voorzitter bedankt Martie van Dijk voor zijn aanwezigheid en bijdrage in de vergadering.</i></p>
<p><b>7. WERKGROEPEN</b></p>	
	<p><u>Stand van zaken per werkgroep</u></p> <p><u>Werkgroep Participatie</u>  <i>Jacques van Meurs</i> vertelt dat de klankbordgroep Participatie in eerste instantie op 1 juni a.s. een rondleiding zou krijgen bij Lucrato, maar deze oorspronkelijke datum is verschoven naar 12 juni a.s. Verder vertelt <i>Jacques van Meurs</i> dat in het Uitvoeringsplan Handhaving enige wijzigingen en correcties zijn aangebracht, en volgens <i>Jacques van Meurs</i> waren dit ook punten die vanuit de werkgroep naar voren zijn gebracht; volgens <i>Jacques van Meurs</i> een positieve ontwikkeling.  <i>Sjanie Donker</i> vertelt dat zij in het verslag van de werkgroep Participatie iets heeft gelezen over het thema verdringing op de arbeidsmarkt. Zij geeft aan dat dit een actueel onderwerp is, en zij raadt geïnteresseerden het boek <i>De kwetsbaren – verdringing aan de onderkant van de arbeidsmarkt</i> aan van Will Tinnemans, dat ook verkrijgbaar is in de openbare bibliotheek.  <i>Jaap van Dijk</i> geeft aan dat dit ook een thema is dat speelt in Epe; hij vertelt dat de groenvoorzieningen in Epe, Vaassen en Oene voorheen verzorgd werden door verschillende tuinbedrijven. Daar werd op een gegeven moment afscheid van genomen met als gevolg dat deze mensen geen werk meer hadden. Vervolgens werd voor deze werkzaamheden gemeentepersoneel ingeschakeld, en vanuit deze groep worden volgens <i>Jaap van Dijk</i> ook vraagtekens geplaatst bij deze verdringing.  <i>De voorzitter</i> geeft aan dat dit inderdaad een belangrijk onderwerp is, dat momenteel op veel terreinen de kop op steekt. Het is goed om als Adviesraad VWI daar vinger bij aan de pols te houden. <i>Henneke Schats</i> vult aan dat zij weet dat er in het verleden naar werd gekeken dat als bij een organisatie ontslagen vielen op basis</p>

	<p>van economische gronden, het niet was toegestaan dat deze zelfde werkzaamheden binnen zes maanden weer opnieuw werden aangeboden. Het is van belang om daar scherp naar te kijken, omdat het ook invloed heeft op de nieuwe werknemers die opeens voor oud-werknemers in de plaats komen, en daardoor ook geen prettige start ondervinden op het gebied van de werksfeer.</p> <p><i>Wilma van Teeckelenburgh</i> vertelt dat zij recentelijk een gesprek heeft gehad met <i>Erik van der Veen</i> van Lucrato, en in dit gesprek heeft zij haar zorgen uitgesproken over de kwetsbare doelgroep die bij Lucrato werkt, en <i>Erik van der Veen</i> heeft aangegeven dat in het bedrijfsplan ook benadrukt zal worden dat er goed rekening gehouden moet worden met deze kwetsbare doelgroep. Verder heeft <i>Wilma van Teeckelenburgh</i> ook gesproken met directeur <i>Gerrie van Sunder</i>, en ook in dit gesprek heeft zij haar zorgen uitgesproken over de bescherming van de kwetsbare doelgroep in de hallen bij Lucrato.</p> <p>Ten slotte vertelt <i>Jacques van Meurs</i> dat hij samen met <i>Hans-Willem Pas</i> op zoek is naar een concreet en praktisch voorbeeld in het kader van de vertaling van beleid in de richting van sociaal wijkteams en CMO's. Want juist binnen dat gebied is er sprake van botsing en wrijving tussen enerzijds de maatschappelijke zorgverlening en anderzijds het handhaven van de regelgeving. Dat conflictgebied wordt nu onderzocht; een interessant proces volgens <i>Jacques van Meurs</i>.</p> <p><u><i>Werkgroep Inkomen</i></u>  <i>Hilda Wetemans</i> vertelt als aanvulling op het meegezonden verslag van de werkgroep, dat er vooral is gesproken over de uitgebrachte adviezen, alsmede de bijeenkomsten die zijn bezocht door de leden van de werkgroep, evenals een terugkoppeling vanuit de diverse klankbordgroepen. <i>Hilda Wetemans</i> geeft aan dat de werkgroep nog steeds in afwachting is van een nieuwe afspraak met Tribuut voor een gesprek. <i>Frank Schoolderman</i> vult aan dat hij ook zal toetreden tot de klankbordgroep Sociaal Vangnet.</p> <p><u><i>Werkgroep Integraal Beleid</i></u>          Geen aanvullingen op de meegezonden verslagen van de werkgroep.</p> <p><u>Actuele ontwikkelingen rondom de Regionale Cliëntenraad (RCR)</u>  <i>Jacques van Meurs</i> vertelt dat hij niet veel kan mededelen over de ontwikkelingen rondom de RCR. Het thema verdringing op de arbeidsmarkt staat ook binnen de RCR op de agenda. Verder lijkt de notitie die <i>Pieter de Graaf</i> en <i>Gert Bartelink</i> hebben geschreven over een mogelijke andere rol voor de RCR ook een zachte dood gestorven. Er zal bekeken moeten worden hoe dit proces verder zal verlopen.</p>
<p><b>8.</b></p>	<p><b>RONDVRAAG EN SLUITING</b></p>
	<p><i>De voorzitter bedankt iedereen voor de aanwezigheid en sluit de vergadering om 12.00 uur.</i></p>