

Aan:	De gemeenteraad
Van:	Het college van burgemeester en wethouders
Datum:	28 september 2026
Zaaknummer:	00001282821
Onderwerp:	Beantwoording schriftelijke vragen FvD - Werkwijze Zaffier

Aanleiding

Op 25 augustus 2026 heeft het college technische vragen ontvangen van raadslid Lute van de fractie Forum voor Democratie over 'Werkwijze Zaffier'. In dit collegebericht staan de antwoorden op deze vragen.

Toelichting van de vragensteller(s)

Om de samenwerking scherp te houden en te kunnen beoordelen of de dienstverlening aansluit bij de behoeften van onze inwoners heeft de fractie van Forum voor Democratie de volgende vragen.

Beantwoording

Het college beantwoordt de gestelde vragen als volgt.

Inleiding

Dijk en Waard heeft de uitvoering van onder andere de Participatiewet, schuldhelpverlening en inburgering gedelegeerd aan Zaffier. Het dagelijks bestuur van Zaffier is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de organisatie en legt hierover verantwoording af aan het algemeen bestuur. Dijk en Waard is met twee leden vertegenwoordigd in het algemeen bestuur van Zaffier.

De gemeenteraad stelt de beleidsmatige en financiële kaders vast. Daarnaast kan de raad via zienswijzen richting geven aan onder meer de kadernota en begroting van Zaffier. Het college volgt de uitvoering van Zaffier via de governance van de gemeenschappelijke regeling, de planning- en controlcyclus van Zaffier en gemeentelijke monitoringsinstrumenten.

Antwoorden

1. Op basis van welke concrete indicatoren beoordeelt het college de kwaliteit van de dienstverlening van Zaffier aan inwoners van Dijk en Waard? Kan het college daarbij aangeven welke normen of streefwaarden worden gehanteerd, hoe Zaffier daarop in 2025 en 2026 heeft gepresteerd en op welke wijze het college hierover wordt geïnformeerd?

Antwoord:

Om zicht te houden op de resultaten maakt de gemeente gebruik van de planning- en controlcyclus van Zaffier, waaronder begroting, bestuursrapportages en jaarstukken. Daarin wordt onder meer gerapporteerd over ontwikkelingen in het uitkeringsbestand, ondersteuning naar werk en meedoen, preventie en vroegsignalering, schuldhelpverlening, inburgering en werkgeversdienstverlening.

Daarnaast wordt gebruikgemaakt van de Monitor Sociaal Domein, de armoedemonitor en de inkomenseffectrapportage. Deze informatie geeft inzicht in ontwikkelingen zoals het aantal

uitkeringen, in- en uitstroom, het gebruik van inkomensondersteunende regelingen en de positie van inwoners met een laag inkomen. Deze informatie wordt gebruikt om ontwikkelingen te volgen in relatie tot de doelen die de raad heeft vastgesteld in het Integraal Beleidskader Sociaal Domein 2023-2027 en het beleidskader *Meedoen in Dijk en Waard*.

Zaffier rapporteert daarmee over verschillende resultaten en ontwikkelingen. Voor het inzicht in de ervaren kwaliteit van de dienstverlening wordt gebruikgemaakt van klantbelevingsonderzoeken van Zaffier (zie ook vraag 7). Er is op dit moment geen afzonderlijke, bestuurlijk vastgestelde set van streefwaarden voor alle onderdelen van de dienstverlening. Gemeenten en Zaffier werken samen aan de verdere ontwikkeling van streefwaarden en monitoring.

2. Welke afspraken gelden binnen Zaffier en met samenwerkende organisaties om te voorkomen dat inwoners meerdere keren worden doorverwezen of tussen verschillende instanties terechtkomen? Welke gegevens zijn over 2025 en 2026 beschikbaar over wachttijden, doorlooptijden en het aantal inwoners dat meerdere keren is doorverwezen?

Antwoord:

Zaffier organiseert de dienstverlening voor werk, inkomen, schuldhulpverlening en inburgering integraal. Waar aanvullende expertise of ondersteuning nodig is, werkt Zaffier samen met gemeenten, lokale teams en maatschappelijke partners. Door breed naar de situatie van een inwoner te kijken, wordt ondersteuning waar mogelijk op elkaar afgestemd.

Het aantal keren dat inwoners worden doorverwezen tussen organisaties wordt niet geregistreerd. Ook zijn hierover geen afzonderlijke prestatie-indicatoren beschikbaar. Gegevens over het aantal inwoners dat meerdere keren is doorverwezen zijn niet beschikbaar.

Wachttijden worden niet centraal geregistreerd. Voor aanvragen levensonderhoud geldt de wettelijke beslistermijn van acht weken op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Zaffier streeft ernaar binnen deze termijn een besluit te nemen. Bij situaties waarin sprake is van acute financiële problematiek kan een voorschot worden verstrekt vooruitlopend op een definitief besluit.

3. Welke stappen doorloopt een inwoner van Dijk en Waard vanaf de eerste melding met financiële problemen of schulden tot het moment waarop passende schuldhulpverlening wordt ingezet? Kan het college daarbij aangeven welke gemiddelde wachttijd en doorlooptijd per belangrijke fase geldt?

Antwoord:

Een inwoner kan zich rechtstreeks melden bij Zaffier of in beeld komen via vroegsignalering, maatschappelijke organisaties of andere samenwerkingspartners. Bij vroegsignalering ontvangt Zaffier signalen van bijvoorbeeld woningcorporaties, zorgverzekeraars of nutsbedrijven over betalingsachterstanden. Binnen 28 dagen wordt een hulpaanbod gedaan. Afhankelijk van de situatie gebeurt dit schriftelijk, telefonisch of via een huisbezoek. Bij huurachterstanden wordt altijd een huisbezoek afgelegd.

Wanneer een inwoner ondersteuning wenst en schuldhulpverlening passend lijkt, wordt een intakegesprek ingepland. De consulent schuldhulpverlening neemt hiervoor binnen 48 uur contact op.

Na de intake wordt beoordeeld welke ondersteuning nodig is. Als schuldhelpverlening wordt ingezet, volgt eerst een stabilisatiefase. In deze fase wordt gewerkt aan een stabiele financiële situatie, bijvoorbeeld door inzet van budgetbeheer en wordt gekeken of een inwoner gebruikmaakt van regelingen en voorzieningen waar hij of zij recht op heeft.

Wanneer de situatie voldoende stabiel is, kan een schuldregeling worden gestart. Na ondertekening van de overeenkomst heeft Zaffier 120 dagen de tijd om te proberen tot een akkoord met schuldeisers te komen. Als dit niet lukt, kan ondersteuning worden geboden bij een verzoek aan de rechtbank voor een dwangakkoord of toelating tot de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP). Zaffier werkt hierbij volgens de richtlijnen van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK).

Gemiddelde wachttijden en doorlooptijden per fase worden niet afzonderlijk geregistreerd. Wel gelden binnen het proces termijnen voor vroegsignalering, intake en schuldregeling, zoals hierboven beschreven.

4. Welke stappen doorloopt een inwoner die zich bij Zaffier meldt voor ondersteuning richting werk, vanaf de eerste intake tot uitstroom naar werk of een andere passende vorm van participatie? Op welke momenten wordt beoordeeld welke begeleiding nodig is en welke verschillende vormen van begeleiding kan Zaffier inzetten?

Wanneer een inwoner zich meldt bij Zaffier, wordt eerst breed gekeken naar de persoonlijke situatie. Daarbij komen verschillende leefgebieden aan bod, zoals werk, inkomen, schulden, gezondheid, wonen en participatie.

Op basis van dit gesprek wordt een klantbeeld opgesteld en wordt samen met de inwoner bepaald welke doelen prioriteit hebben. Wanneer sprake is van urgente problemen, zoals schulden, huisvestingsproblemen of gezondheidsklachten, kan eerst worden ingezet op stabilisatie voordat stappen richting werk of participatie worden gezet.

Vervolgens wordt samen met de inwoner een plan van aanpak opgesteld. Daarin wordt vastgelegd welke doelen worden nagestreefd, welke ondersteuning nodig is en welke vervolgstappen worden gezet. Tijdens het traject vindt periodiek evaluatie plaats. Daarbij wordt samen met de inwoner beoordeeld of de ingezette ondersteuning nog passend is of moet worden aangepast.

Afhankelijk van de situatie kan Zaffier verschillende vormen van ondersteuning inzetten, zoals arbeidsbemiddeling, een re-integratietraject, scholing, training, ontwikkelactiviteiten of ondersteuning gericht op participatie. In sommige situaties is eerst andere ondersteuning nodig, bijvoorbeeld op het gebied van zorg, verslaving of geestelijke gezondheidszorg. De vorm, volgorde en intensiteit van de ondersteuning kunnen per inwoner verschillen, afhankelijk van de persoonlijke situatie en mogelijkheden.

Een traject eindigt wanneer iemand uitstroomt naar werk, duurzaam participeert op een andere manier, of geen ondersteuning van Zaffier meer nodig heeft. Zolang iemand een uitkering ontvangt, blijft een consulent betrokken en wordt periodiek beoordeeld of nieuwe stappen richting werk mogelijk zijn.

5. Op basis van welke criteria bepaalt Zaffier welke vorm en intensiteit van ondersteuning een inwoner ontvangt op het gebied van werk, participatie, inkomen of schulden? In hoeverre liggen deze criteria vast in beleidsregels, uitvoeringsrichtlijnen of andere kaders, en in hoeverre heeft de individuele medewerker daarbij beoordelingsruimte?

Antwoord:

De ondersteuning wordt bepaald op basis van landelijke wetgeving, gemeentelijke verordeningen, beleidsregels en uitvoeringsrichtlijnen. De gemeenteraad stelt de kaders vast via beleidskaders, verordeningen en budgetten. Zaffier voert deze kaders uit binnen de geldende wet- en regelgeving.

De vorm en intensiteit van ondersteuning worden bepaald aan de hand van de persoonlijke situatie van de inwoner, de aard en urgentie van de hulpvraag, de mogelijkheden en belemmeringen van de inwoner en de doelen die samen met de inwoner worden vastgesteld.

Zoals beschreven bij vraag 4 brengt Zaffier bij de start van een traject de situatie van een inwoner breed in beeld. Daarbij wordt gekeken naar verschillende leefgebieden, zoals werk, inkomen, schulden, gezondheid, wonen en participatie. Daarbij wordt ook beoordeeld welke ondersteuning als eerste nodig is.

Binnen de geldende kaders hebben medewerkers ruimte voor een professionele afweging. Zij beoordelen welke ondersteuning het beste aansluit bij de situatie van de inwoner en kunnen de ondersteuning gedurende het traject aanpassen als omstandigheden daarom vragen. Daarbij wordt steeds getoetst of de ondersteuning past binnen de geldende wet- en regelgeving en de door de gemeente vastgestelde kaders.

6. Hoeveel inwoners van Dijk en Waard die extra begeleiding richting werk nodig hadden, zijn in 2025 en de eerste helft van 2026 via de samenwerking tussen Zaffier en het WSP begeleid? Hoeveel van hen zijn hierdoor uitgestroomd naar betaald werk en hoeveel van deze plaatsingen waren na zes maanden nog in stand?

Zaffier heeft het aantal plaatsingen geregistreerd. Er zijn geen afzonderlijke cijfers over het aantal begeleide inwoners voorafgaand aan deze plaatsingen. In 2025 zijn 26 inwoners uit Dijk en Waard via het Werkgeversservicepunt geplaatst bij een werkgever. In 2026 (tot en met juli) zijn 22 inwoners uit Dijk en Waard zijn via de afdeling Werk van Zaffier geplaatst bij een werkgever. Per maart 2026 is de regionale werkgeversdienstverlening (WerkgeversServicepunt) ondergebracht in het Regionaal Werkcentrum.

Volgens Zaffier is gemiddeld 53% van de plaatsingen duurzaam. Onder een duurzame plaatsing verstaat Zaffier een plaatsing die na zes maanden nog in stand is.

7. Op welke wijze meet Zaffier de ervaringen en tevredenheid van inwoners over de dienstverlening? Wat zijn de meest recente resultaten voor inwoners van Dijk en Waard en welke onderdelen van de dienstverlening worden daarin het meest positief en het meest negatief beoordeeld?

Zaffier meet de ervaringen van inwoners via klantbelevingsonderzoeken. In 2025 heeft Zaffier deelgenomen aan een landelijk klantbelevingsonderzoek van Divosa. Alle inwoners met een bijstandsuitkering ontvingen een vragenlijst. Van de 5.356 aangeschreven inwoners heeft 15% de vragenlijst ingevuld.

In het onderzoek wordt geen onderscheid gemaakt naar afzonderlijke gemeenten. De resultaten hebben betrekking op alle deelnemende gemeenten van Zaffier gezamenlijk. Inwoners waarderen de dienstverlening van Zaffier gemiddeld met een 7,7.

Uit het onderzoek blijkt dat inwoners vooral positief zijn over:

- de menselijke benadering;
- het meedenken door consulenten;
- het gevoel serieus genomen te worden;
- de tijdige betaling van uitkeringen;
- de bereikbaarheid wanneer sprake is van een vaste contactpersoon.

Als verbeterpunten worden genoemd:

- wisselingen van consulenten;
- de toon van sommige brieven;
- de informatievoorziening over regelingen en voorzieningen;
- de ervaren privacy tijdens gesprekken op sommige locaties.

Volgens de benchmark zijn de resultaten van Zaffier vergelijkbaar met of iets hoger dan die van de referentiegroep van deelnemende gemeenten.

8. Welke concrete verbeterpunten hebben inwoners in 2025 en 2026 aangedragen via klantonderzoeken, klachten, bezwaarprocedures, cliëntenparticipatie of andere vormen van feedback? Welke verbetermaatregelen heeft Zaffier naar aanleiding daarvan genomen of gepland, en hoe wordt gevolgd of deze maatregelen effect hebben?

Gemeenten en de Cliëntenadviesraad (CAR) ontvangen van Zaffier de jaarverslagen over klachten en bezwaar- en beroepsprocedures. Uit het klantbelevingsonderzoek kwamen de in antwoord 7 genoemde aandachtspunten naar voren. Deze aandachtspunten worden besproken met de Cliëntenadviesraad (CAR) en betrokken bij de verdere verbetering van de dienstverlening.

Zaffier volgt de ervaringen van inwoners onder meer via klantonderzoeken, klachten, bezwaarprocedures en signalen van de Cliëntenadviesraad. Zaffier werkt op basis van deze signalen onder meer aan verbeteringen in de communicatie met inwoners, de informatievoorziening en de continuïteit van contact tussen inwoners en consulenten. De effecten van verbeteringen worden gevolgd via vervolgmetingen in klantbelevingsonderzoeken, signalen uit klachten- en bezwaarprocedures en de adviezen van de Cliëntenadviesraad.

Bijlagen

Geen