



Zaffier



Jaarverslag 2025

Clënten Advies Raad Zaffier



Inhoudsopgave

Bladzijde

1. Voorwoord	3
2. De CAR Zaffier	4
3. Rol en meerwaarde van de CAR	4
4. Samenstelling van de CAR Zaffier in 2025	5
5. Vergaderingen in 2025	6
6. APK-training CAR Zaffier (22 november 2025)	7
7. Voorlichtingsochtend Zaffier (3 juni 2025)	7
8. Overleg tussen DB CAR en DB Zaffier (19 juni 2025)	7
9. Voorlichtingsavond meerjarenplan en ravijnjaar (1 juli 2025)	8
10. Overige bijeenkomsten	8
11. Uitgebrachte adviezen in 2025	10
12. Klachtenregeling	10
13. Bereikbaarheid	11
14. Werkgebied Zaffier	11
15. Vooruitblik 2026	11



1. Voorwoord

Voor u ligt het derde jaarverslag van de Cliëntenadviesraad (CAR) Zaffier. Ook 2025 was een jaar met veranderingen en inhoudelijke ontwikkelingen.

Het jaar begon met de benoeming van een nieuwe voorzitter, Willeke Kelderman, en een wisseling in de vertegenwoordiging vanuit de WSW Alkmaar. Rian van Nieuwkerk nam naast het penningmeesterschap de rol van vicevoorzitter op zich en ondersteunt de secretaris bij het notuleren. Het secretariaat werd overgenomen door Hèlen Huting, die tevens de notulen verzorgt. Deze wijzigingen vroegen om een nieuwe verdeling van taken en verantwoordelijkheden, maar boden ook ruimte om de samenwerking binnen de raad verder te versterken.

Aan het einde van het jaar heeft Anne-Marie Groot vanuit de ASD Bergen kennisgemaakt met de raad als opvolgster van Karin Kindt. Zij zal per januari 2026 formeel toetreden tot de CAR.

Ondanks deze veranderingen is de CAR in 2025 een hecht en veerkrachtig team gebleven. Met een nieuwe voorzitter, een daadkrachtig dagelijks bestuur en de inhoudelijke inbreng van alle leden heeft de raad haar rol als gesprekspartner van Zaffier verder ontwikkeld. De CAR heeft zich in 2025 nadrukkelijk gepositioneerd als een meedenkend en adviserend orgaan dat het cliëntenperspectief inbrengt bij beleidsontwikkeling en uitvoering. Daarmee draagt de CAR bij aan beleid dat beter aansluit bij de praktijk van inwoners binnen het werkgebied van Zaffier.

Rian van Nieuwkerk
Vicevoorzitter en penningmeester



2. De Cliëntenadviesraad Zaffier

De Cliëntenadviesraad Zaffier (hierna te noemen: de CAR) behartigt de belangen van inwoners van de gemeenten Alkmaar, Dijk en Waard, Heiloo, Castricum, Uitgeest en Bergen die te maken hebben met beleid op het gebied van de Participatiewet, schuldhulpverlening, inburgering en minimabeleid.

De CAR brengt zowel gevraagd als ongevraagd advies uit aan het bestuur van Zaffier vanuit het perspectief van cliënten. Daarbij staat centraal hoe beleid en uitvoering in de praktijk uitwerken voor inwoners. De CAR behandelt geen individuele klachten, maar richt zich op signalen en knelpunten die meerdere inwoners raken.

Om tot goed onderbouwde adviezen te komen, onderhoudt de CAR contacten met beleidsmedewerkers van Zaffier, vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en andere betrokken instanties. Daarnaast maakt de raad gebruik van signalen uit de achterban en van de inbreng van de verschillende adviesorganen die binnen de CAR zijn vertegenwoordigd. Door deze werkwijze kan de CAR vroegtijdig aandacht vragen voor mogelijke gevolgen van beleid voor inwoners en bijdragen aan beter uitvoerbaar en rechtvaardiger beleid. Daarmee vormt de CAR een inhoudelijke gesprekspartner voor Zaffier en levert zij een concrete bijdrage aan de kwaliteit van besluitvorming.

3. Rol en meerwaarde van de CAR

De CAR vervult een adviserende rol richting het bestuur van Zaffier vanuit het perspectief van inwoners die met het beleid te maken hebben. De raad brengt gevraagd en ongevraagd advies uit over onderwerpen op het terrein van de Participatiewet, schuldhulpverlening, inburgering en minimabeleid. De meerwaarde van de CAR ligt in het verbinden van beleid en praktijk. De raad haalt signalen op via samenwerkingspartners en maatschappelijke organisaties die in contact staan met inwoners. Op basis van deze signalen brengt de CAR in beeld waar beleid in de uitvoering knelt en waar aanpassing wenselijk is.

Door deze signalen te vertalen naar aandachtspunten en adviezen draagt de CAR bij aan beleid dat beter aansluit bij de leefwereld van inwoners. De CAR behandelt geen individuele gevallen, maar richt zich op structurele knelpunten die meerdere inwoners raken.

Daarnaast fungeert de CAR als gesprekspartner bij beleidsontwikkeling en bij het inschatten van de mogelijke gevolgen van maatregelen voor inwoners. Op deze manier kan de CAR bijdragen aan het vroegtijdig in beeld brengen van effecten van beleid en aan het voorkomen van onbedoelde negatieve gevolgen voor specifieke groepen inwoners.



De CAR ziet haar rol niet als controlerend, maar als meedenkend en adviserend vanuit het cliëntenperspectief. Daarmee levert de raad een inhoudelijke bijdrage aan de kwaliteit van besluitvorming binnen Zaffier.

4. Samenstelling van de CAR in 2025

In 2025 bestond de CAR uit de volgende leden:

- Willeke Kelderman – voorzitter
- Rian van Nieuwkerk – vicevoorzitter en penningmeester
- Hèlen Huting – secretaris en notulist
- Erik Best – vertegenwoordiging jongeren
- Yvonne Bosch – aandachtsgebied diversiteit en inclusie, senioren. VN-verdrag Handicap en Lokale Inclusie Agenda
- Marije Jonkman – vertegenwoordiging WSW, VN-verdrag Handicap en Lokale Inclusie Agenda
- Karin Kindt – vertegenwoordiging Adviesraad Bergen (tot eind 2025)
- Merijn Kloosterman – vertegenwoordiging Adviesraad Sociaal Domein Heiloo

Ambtelijke ondersteuning vanuit Zaffier: Nikita Buijs

Het dagelijks bestuur bestaat uit: Willeke Kelderman, Rian van Nieuwkerk en Hèlen Huting.

De samenstelling van de raad weerspiegelt de verschillende doelgroepen en gemeenten binnen het werkgebied van Zaffier. Hierdoor kan de CAR vanuit meerdere invalshoeken bijdragen aan advisering en signalering.





5. Vergaderingen in 2025

In 2025 heeft de CAR acht keer regulier vergaderd:

- 28 januari 2025 – kennismaking met de nieuwe voorzitter Willeke Kelderman en nieuw WSW-lid Marije Jonkman
- 11 maart 2025 – extra aanwezig: Yvonne van der Mark (vorderingen ouder dan 20 jaar) en Aart Resort (ASD Bergen)
- 29 april 2025 – extra aanwezig: Trudy Vlaar (alleenverdienersproblematiek)
- 17 juni 2025 – reguliere vergadering
- 12 augustus 2025 – reguliere vergadering
- 23 september 2025 – reguliere vergadering
- 4 november 2025 – extra aanwezig: Esther Mak (van school naar duurzaam werk), Trudy Vlaar (nadere regels passen) en Jacco Mokveld
- 9 december 2025 – reguliere vergadering en eindejaar afsluiting

Ter voorbereiding op de vergaderingen en voor afstemming tussen de vergaderingen door heeft het dagelijks bestuur van de CAR in 2025 regelmatig overleg gevoerd. Dit overleg vond zowel fysiek als digitaal plaats en was gericht op voorbereiding van de agenda's, afstemming over lopende onderwerpen en de voortgang van de werkzaamheden. Deze overlegstructuur heeft bijgedragen aan een betere voorbereiding van adviezen en een efficiënte werkwijze binnen de CAR.

De inhoudelijke bespreekpunten, besluiten en adviezen zijn vastgelegd in de notulen van de vergaderingen.

In 2025 was er regelmatig overleg tussen de voorzitter van de CAR en de ambtelijk ondersteuner vanuit Zaffier. Dit contact vond plaats op locatie en via telefoon en e-mail. Het overleg was gericht op afstemming over lopende zaken, de voorbereiding van vergaderingen en praktische ondersteuning van de werkzaamheden van de CAR. Dit contact zorgt voor een goede informatie-uitwisseling en een zorgvuldige samenwerking tussen de CAR en Zaffier. Daarbij blijft de onafhankelijkheid van de CAR gewaarborgd en is er sprake van tijdige en passende ondersteuning.



6. APK training CAR (22 november 2025)

Op 22 november 2025 heeft de CAR een APK-training gevolgd, verzorgd door De Koepel (trainer: Wietske Dekkers). Tijdens deze bijeenkomst heeft de raad gereflecteerd op haar rol, werkwijze en samenwerking, met aandacht voor communicatie, koers en verbinding met de achterban. De training heeft geleid tot speerpunten voor verdere ontwikkeling, waaronder het versterken van de communicatie met inwoners, het verduidelijken van interne en externe contacten, het verbeteren van besluitvorming en het vergroten van de betrokkenheid van de leden.

Voor Zaffier betekent dit dat de CAR gericht en consistent kan adviseren, met meer aandacht voor de praktische uitvoerbaarheid van beleid en de gevolgen voor inwoners. Door deze professionaliseringsslag kan de CAR beter functioneren als inhoudelijke gesprekspartner bij beleidsontwikkeling en bijdragen aan een zorgvuldige afweging van beleidsmaatregelen vanuit het cliëntenperspectief.

7. Voorlichtingsochtend Zaffier (3 juni 2025)

Op 3 juni 2025 heeft de CAR deelgenomen aan een door Zaffier georganiseerde voorlichtingsochtend, geïnitieerd door de ambtelijk ondersteuner. Tijdens deze bijeenkomst maakten de leden kennis met verschillende afdelingen en teams binnen Zaffier, waaronder Werkbedrijf, Inkomen en bijzondere bijstand, Handhaving, Participatie, WerkgeversServicepunt (WSP), Schuldhulpverlening, Check-In en Inburgering.

De medewerkers gaven een korte toelichting op hun dagelijkse werkzaamheden, waarna er ruimte was voor het stellen van vragen. De ochtend werd afgesloten met een gezamenlijke lunch met het managementteam van Zaffier, waarin werd teruggeblikt op de presentaties en de opgedane indrukken. Deze bijeenkomst heeft de CAR meer inzicht gegeven in de organisatie en werkwijze van Zaffier en in de samenhang tussen de verschillende afdelingen. Dit draagt eraan bij dat de CAR gericht kan adviseren en beter kan meedenken over beleidsvoorstellen, met oog voor de uitvoerbaarheid en de gevolgen voor inwoners in de praktijk.

8. Overleg tussen DB CAR en DB Zaffier (19 juni 2025)

Op 19 juni 2025 vond overleg plaats tussen het dagelijks bestuur van de CAR en het dagelijks bestuur van Zaffier. Dit overleg vindt tweemaal per jaar plaats en is bedoeld om op bestuurlijk niveau af te stemmen over actuele ontwikkelingen en de samenwerking.

Tijdens het gesprek is gesproken over het ravijnjaar en de mogelijke gevolgen hiervan voor inwoners, evenals over de werkwijze en positie van de CAR. Dit overleg is van waarde omdat de CAR haar signalen rechtstreeks kan inbrengen bij het bestuur van Zaffier en inzicht krijgt in bestuurlijke



afwegingen. Tegelijkertijd draagt het bij aan het onderhouden van een constructieve werkrelatie tussen CAR en Zaffier.

In december was er een tweede overleg gepland tussen CAR en het dagelijks bestuur van Zaffier. Vanwege omstandigheden is dit overleg doorgeschoven naar 2026.

9. Voorlichtingsavond meerjarenplan en ravijnjaar (1 juli 2025)

Op 1 juli 2025 heeft de CAR deelgenomen aan een voorlichtingsavond verzorgd door Jacco Mokveld (directeur Zaffier) en Amy Niestadt (strategisch partner). Tijdens deze bijeenkomst werd toelichting gegeven op het meerjarenplan van Zaffier, het ravijnjaar en de bestuurlijke rapportage.

Meerdere leden van de CAR waren hierbij aanwezig. De avond bood inzicht in de strategische keuzes en financiële ontwikkelingen binnen Zaffier en de mogelijke gevolgen daarvan voor inwoners.

Deze voorlichting was van waarde voor de CAR omdat zij hiermee beter zicht kreeg op de beleidsmatige en financiële context waarbinnen besluiten worden genomen.

Daarnaast is de CAR gevraagd om mee te kijken naar de website van Zaffier en hierover feedback te geven. De CAR werkt deze taak momenteel uit en zal haar bevindingen vanuit het cliëntenperspectief terugkoppelen.

10. Overige bijeenkomsten

Inclusie en diversiteit (februari–april 2025)

Vanaf 10 februari 2025 hebben Marije Jonkman en Yvonne Bosch deelgenomen aan een bijeenkomst over inclusie en diversiteit van Gemeente Dijk en Waard. Dit betrof een reeks van in totaal vier avonden, die verder plaatsvonden op 17 maart, 31 maart en 14 april 2025.

Hoewel dit onderwerp primair op gemeentelijk niveau wordt behandeld en niet tot de kerntaak van de CAR behoort, is deelname gezien als een manier om kennis op te doen en signalen uit de praktijk mee te nemen in de advisering waar dit raakvlakken heeft met het werkterrein van Zaffier. Van deze bijeenkomsten is een verslag opgesteld.

Participatiebijeenkomst armoedebeleid en schuldhulpverlening (25 maart 2025)

Op 25 maart 2025 hebben Yvonne Bosch en Marije Jonkman deelgenomen aan een participatiebijeenkomst over het beleidskader armoedebeleid en schuldhulpverlening.

Tijdens deze bijeenkomst zijn signalen opgehaald over de toegankelijkheid van regelingen en de aansluiting van het beleid op de leefwereld van inwoners. Daarbij werd onder meer gewezen op de beperkte vindbaarheid en begripelijkheid van informatie, digitale drempels en extra knelpunten voor



kwetsbare groepen zoals bijvoorbeeld: ouderen, chronisch zieken, nieuwkomers en gezinnen met zorg intensieve kinderen. Ook werd het belang van persoonlijke begeleiding, begrijpelijke communicatie en betere samenwerking tussen betrokken organisaties benadrukt.

De opbrengsten van deze bijeenkomst zijn van waarde voor Zaffier omdat zij inzicht geven in hoe beleid in de praktijk wordt ervaren door inwoners. Deze signalen worden door de CAR meegenomen in haar advisering aan Zaffier, met als doel bij te dragen aan beleid dat beter uitvoerbaar, toegankelijker en mensgerichter is.

Landelijke actiedag arbeidsbeperking (27 mei 2025)

Op 27 mei 2025 vond een landelijke actiedag plaats voor en door mensen met een arbeidsbeperking, georganiseerd door de FNV. Tijdens deze bijeenkomst werd aandacht gevraagd voor werkzekerheid, bestaanszekerheid en de positie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Namens de CAR was Marije Jonkman hierbij aanwezig.

De actiedag is van waarde voor de CAR omdat deze landelijke signalen zichtbaar maakt over de knelpunten die inwoners met een arbeidsbeperking ervaren. Deze inzichten bieden context voor de advisering van de CAR aan Zaffier over beleid en uitvoering op het terrein van werk en participatie, vanuit het perspectief van inwoners.

Bijeenkomst ‘Onderweg naar een stevig lokaal team’ (12 juni 2025)

Op 12 juni 2025 heeft Willeke Kelderman namens de CAR Dijk en WAARD deelgenomen aan de bijeenkomst ‘Onderweg naar een stevig lokaal team’, gericht op de ontwikkeling en versterking van lokale teams binnen het sociaal domein.

De bijeenkomst gaf inzicht in hoe lokale teams kunnen bijdragen aan betere samenwerking en toegankelijke ondersteuning voor inwoners. Deze kennis is van waarde voor de CAR omdat zij hiermee beter kan meedenken over de samenhang tussen beleid en uitvoering en over de gevolgen hiervan voor inwoners.

Informatieavond Microsoft Teams (14 juni 2025)

Op 14 juni 2025 heeft Willeke Kelderman namens de CAR Dijk en WAARD een informatieavond over Microsoft Teams bijgewoond. Het doel van deze bijeenkomst was om inzicht te krijgen in de mogelijkheden van digitaal vergaderen en samenwerken.

De CAR onderzoekt hiermee hoe zij haar werkwijze kan moderniseren en toegankelijker kan maken, onder meer door gebruik te maken van digitale middelen. Dit is van waarde voor de CAR omdat het bijdraagt aan efficiëntere samenwerking en betere onderlinge afstemming. Voor Zaffier betekent dit



dat de CAR op een meer eigentijdse en praktische manier kan aansluiten bij overleg en informatie-uitwisseling, wat de samenwerking ten goede komt.

11. Uitgebrachte adviezen in 2025

In 2025 heeft de CAR meerdere gevraagde en ongevraagde adviezen uitgebracht aan het bestuur van Zaffier. Op deze adviezen is door Zaffier schriftelijk en mondeling gereageerd. In verschillende gevallen zijn de adviezen geheel of gedeeltelijk overgenomen in beleidsvoorstellen of betrokken bij de verdere uitwerking daarvan. Wanneer adviezen niet (volledig) zijn gevolgd, is hierover terugkoppeling gegeven aan de CAR.

Deze uitwisseling van adviezen en reacties vormt de kern van de samenwerking tussen CAR en Zaffier en onderstreept de rol van de CAR als inhoudelijke gesprekspartner vanuit het cliëntenperspectief.

De volgende adviezen zijn in 2025 uitgebracht:

- 25 maart 2025: Advies inzake het Protocol Terugmeldvoorziening Zaffier
- 26 maart 2025: Advies inzake evenredige afboeking van vorderingen ouder dan 20 jaar
- 1 mei 2025: Beleidsregels alleenverdienersproblematiek Zaffier
 - 3 juni 2025: reactie Zaffier
- 13 augustus 2025 : Advies met betrekking tot minima passen in diverse gemeenten
 - 3 november 2025: reactie van Zaffier op advies verordening MinimaPas
- 30 september 2025: Advies inzake de Wet toeslagen en brede ondersteuning in het kader van de toeslagenaffaire
- 5 november 2025: Aanvullende aanbeveling inzake de Nadere Regels MinimaPas Zaffier
- 30 september: Advies wijziging beleidsregels terug- en invordering Participatiewet
 - 25 november 2025: Reactie vanuit Zaffier over advies wijziging beleidsregels terug- en invordering Participatiewet
- 11 december 2025: Ongevraagd advies inzake verlaging van de inkomensgrens van de gemeentepolis

12. Klachtenregeling

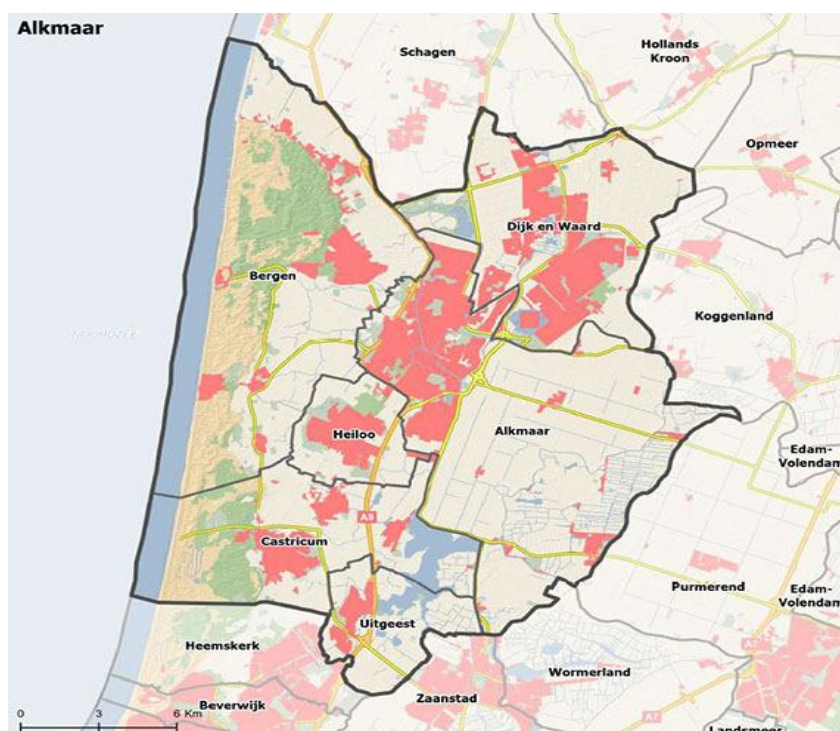
In 2025 is een stap gezet in het verder uitwerken en vastleggen van zowel de interne als externe klachtenregeling, evenals de rollen en verantwoordelijkheden van de (bestuurs)leden van de CAR. Doel hiervan is om de werkwijze van de CAR transparanter en zorgvuldiger te maken en om voor inwoners, Zaffier en de leden van de CAR duidelijk te borgen hoe signalen, vragen en klachten worden behandeld.



13 Bereikbaarheid

Voor Cliëntenadviesraad Zaffier kunt u mailen naar clintenraad@zaffier.nl.

14 Werkgebied Zaffier



15. Vooruitblik 2026

In 2026 zal de CAR haar rol als adviserend orgaan vanuit het cliëntenperspectief verder voortzetten en versterken. Daarbij blijft aandacht voor de toegankelijkheid en uitvoerbaarheid van beleid voor inwoners een belangrijk uitgangspunt.

De CAR wil de verbinding met de achterban verder ontwikkelen, zodat signalen uit de praktijk beter kunnen worden meegenomen in de advisering. Daarnaast zal worden gewerkt aan verdere verduidelijking en borging van de interne werkwijze en rollen binnen de raad.

Ook in 2026 zal de CAR alert blijven op de gevolgen van landelijke en regionale ontwikkelingen voor inwoners binnen het werkgebied van Zaffier en hierover gevraagd en ongevraagd adviseren.