

## Bundel – Algemeen Bestuur van 31 maart 2025

- 1 Opening door de voorzitter
- 2 Ter vaststelling: Conceptverslag vergadering Algemeen Bestuur d.d. 23 december 2024  
2. Conceptverslag AB d.d. 23-12-2024
- 2.a Ter kennisneming: Vastgesteld verslag vergadering Algemeen Bestuur d.d. 9 september 2024  
Verslag AB d.d. 09-09-2024
- 3 Ter besluitvorming: Aanwijzing lid Dagelijks Bestuur  
Aanwijzing lid Dagelijks Bestuur  
Brief Berkelland – Aanwijzing bestuursleden
4. Ter kennisneming: Follow up managementletter en accountantsverslag 2023 en 2024 alsmede de IT-audit  
Follow up managementletter en accountantsverslag 2023 en 2024 alsmede de IT-audit
- 5 Ter kennisneming: Jaaroverzicht klachten  
Jaaroverzicht klachten 2024  
Brief CR Jaaroverzicht ingediende klachten 2024
- 6 Rondvraag
- 7 Sluiting

## Verslag

Titel verslag: Vergadering Algemeen Bestuur (AB)

Verslag d.d.: 23 december 2024

Locatie: Fijnder, Groenlo

Aanwezig: E. Schepers-Janssen (wethouder gemeente Winterswijk en voorzitter), G. Teselink (wethouder gemeente Berkelland), B. Wormgoor (wethouder gemeente Berkelland), S. Fleuren (wethouder gemeente Winterswijk), E. Dusseldorp (wethouder gemeente Oost Gelre), A. Schutten (wethouder gemeente Oost Gelre), T. Beijer (directeur Fijnder en secretaris), M. Vos (strategisch beleidsmedewerker Fijnder) en T. Hemelman (concern-controller Fijnder).

Auteur: L. Krabbenborg

---

### 1. Opening door de voorzitter;

Mevrouw Schepers heet iedereen welkom en opent de vergadering.

### 2. Ter vaststelling: Conceptverslag vergadering Algemeen Bestuur d.d. 9 september 2024.

De heer Schutten vraagt zich af in hoeverre de urgentie wordt gevoeld om de juiste keuzes te maken en de investeringen te doen die nodig zijn en niet meer dan dat in het kader van het ravijnjaar 2026. Hij roept op goed te kijken naar wat we moeten en mogen doen.

Mevrouw Schepers geeft aan dat de urgentie gevoeld wordt en dat er regelmatig in het DB aandacht wordt besteed aan mogelijke besparingen bij Fijnder. Het DB heeft Fijnder gevraagd besparingsvoorstellen te doen. Het onderwerp staat vandaag op de agenda van het DB.

De heer Beijer meldt dat een beschikking is ontvangen voor een MDIEU subsidie tot een bedrag van maximaal € 714.000. We kunnen op deze manier extra middelen binnenhalen, al zijn deze wel incidenteel.

***Het verslag wordt, met dankzegging aan de notulist, vastgesteld.***

#### a. Ter kennisneming: Vastgestelde verslagen vergadering Algemeen Bestuur d.d. 1 en 15 juli 2024;

***De verslagen worden voor kennisgeving aangenomen.***

### 3. Ingekomen stukken: Brief Provincie Gelderland: Begroting 2025;

Het toezicht regime vanuit de provincie is herzien. Gemeenschappelijke regelingen in het sociaal domein, waaronder Fijnder worden vanaf 2025 automatisch geclassificeerd tot de risicoklasse hoog. De provincie heeft de begroting 2025 beoordeeld en besloten dat Fijnder voor het jaar 2025 onder repressief toezicht staat. Dit is de lichtste vorm van toezicht.

***De brief van de Provincie wordt voor kennisgeving aangenomen.***

### 4. Ter vaststelling: Tweede bestuursrapportage Fijnder 2024;

De heer Teselink geeft aan dat er nog geen formeel besluit is genomen door de raad in Berkelland. Het College heeft besloten de formele procedure te volgen, waardoor de tweede bestuursrapportage nu als hamerstuk voor de raadsvergadering van 14 januari is geagendeerd. Er is nog geen zienswijze, mogelijke aandachtspunten worden in de vergadering van januari benoemd.

Door de raden van Oost Gelre en Winterswijk is geen zienswijze ingebracht.

***Het Algemeen Bestuur neemt kennis van de Tweede bestuursrapportage 2024 en stelt de derde begrotingswijziging 2024 en de eerste begrotingswijziging 2025 vast.***

### 5. Ter vaststelling: Verordening Financieel beleid, beheer en organisatie (artikel 212 Gemeentewet) Fijnder 2024;

De voorliggende financiële verordening is herschreven en gebaseerd op de modelverordening van de VNG en aangepast op basis van de gewijzigde Wet Gemeenschappelijke Regelingen. Het bedrag waarover het Dagelijks Bestuur kan besluiten is verhoogd naar € 250.000, waardoor de organisatie slagvaardiger uitvoering kan geven aan de opdracht die bij Fijnder is belegd. De autorisatie voor investering(skredieten) is ongewijzigd.

***Het Algemeen Bestuur stelt de geactualiseerde Verordening financieel beleid, beheer en organisatie (artikel 212 Gemeentewet) Fijnder 2024 vast.***

**6. Ter vaststelling: Normenkader ten behoeve van de interne controles en de accountantscontroles 2024 en 2025;**

Het Normenkader 2024 en 2025 bevat alle relevante wet- en regelgeving voor Fijnder en is van toepassing op de kalenderjaren 2024 en 2025 (tot de herziene versie in 2025 wordt vastgesteld en van kracht is). Door het hanteren van het normenkader hoeft de accountant bij de controle van de jaarrekeningen 2024 en 2025 niet alle bestaande wet- en regelgeving door te gaan om te beoordelen of deze wet- en regelgeving van toepassing is (geweest) voor Fijnder.

***Het Algemeen Bestuur stelt het normenkader ten behoeve van de interne controles en de accountantscontroles van de kalenderjaren 2024 en 2025 vast.***

**7. Rondvraag/sluiting**

Van de rondvraag wordt geen gebruik gemaakt.  
De voorzitter sluit de vergadering om 09.21 uur.

## Verslag

Titel verslag: Vergadering Algemeen Bestuur (AB)

Verslag d.d.: 9 september 2024

Locatie: Fijnder, Groenlo

Aanwezig: E. Schepers-Janssen (wethouder gemeente Winterswijk en voorzitter), G. Teselink (wethouder gemeente Berkelland), B. Wormgoor (wethouder gemeente Berkelland), S. Fleuren (wethouder gemeente Winterswijk), E. Dusseldorp (wethouder gemeente Oost Gelre), A. Schutten (wethouder gemeente Oost Gelre), T. Beijer (directeur Fijnder en secretaris), M. Vos (strategisch beleidsmedewerker Fijnder) en T. Hemelman (concern-controller Fijnder).

Auteur: L. Krabbenborg

---

### **1. Opening door de voorzitter;**

Mevrouw Schepers opent de vergadering.

### **2. Ter vaststelling: Conceptverslagen vergadering Algemeen Bestuur d.d. 1 en 15 juli 2024.**

*De verslagen worden, met dankzegging aan de notulist, vastgesteld.*

#### **a. Ter kennisneming: Vastgesteld verslag vergadering Algemeen Bestuur d.d. 18 december 2023;**

*Het verslag wordt voor kennisgeving aangenomen.*

### **3. Ter vaststelling: Eerste bestuursrapportage Fijnder 2024;**

In de Eerste bestuursrapportage wordt een tussenbalans opgemaakt over het lopende begrotingsjaar. Het betreft een afwijkingenrapportage, waarin beleidsmatig en/of financieel inzage wordt gegeven in de belangrijkste ontwikkelingen. Daar waar nodig worden voorstellen gedaan tot wijzigingen van de in de begroting 2024 geraamde bedragen. De gemeenteraden zijn in de gelegenheid gesteld een zienswijze uit te brengen. De raden hebben geen zienswijzen uitgebracht.

Mevrouw Fleuren merkt op dat de uitvoeringskosten niet verder op mogen lopen.

De heer Hemelman geeft aan dat de uitvoeringskosten dit jaar binnen het budget blijven en dat Fijnder strak blijft begroten. Het vervallen van de vaste bijdrage ten laste van het programma Werk en Activering en het onderbrengen van deze kosten binnen het programma overhead zorgt niet voor extra lasten voor de gemeenten.

***Het Algemeen Bestuur neemt kennis van de Eerste bestuursrapportage 2024 en de zienswijze van de gemeenteraden en weegt deze mee in de besluitvorming tot de begrotingswijzigingen. Het Algemeen Bestuur stelt de tweede begrotingswijziging 2024 vast.***

### **4. Ter vaststelling: Programmabegroting Fijnder 2025;**

De programmabegroting 2025 is gebaseerd op de in de kadernota 2025 opgenomen uitgangspunten voor de begroting en de actuele ontwikkelingen.

De raden van de gemeenten Oost Gelre en Winterswijk hebben een zienswijze ingediend. De raad van Oost Gelre verzoekt Fijnder dringend rekening te houden met de gevolgen van het ravijnjaar op de financiële bijdrage van de gemeente. De raad van Winterswijk verzoekt Fijnder vanaf 2025 de mogelijkheden voor bezuinigingsvoorstellen te onderzoeken in de bedrijfsvoeringskosten en, naast het meerjarenperspectief, uit te werken en voor te leggen aan de gemeenten.

Het Dagelijks Bestuur van Fijnder heeft de raden van de drie gemeenten geantwoord dat zij zich bewust is van de financiële uitdagingen waar de gemeenten de komende jaren voor staan als gevolg van het "ravijnjaar" 2026, heeft begrip dat het lastige jaren kunnen zijn en biedt aan hierop te anticiperen samen met de gemeenten.

De heer Schutten vraagt hoe Fijnder impact kan en wil hebben op deze problematiek?

De heer Beijer deelt mede dat met het Dagelijks Bestuur al een longlist is gemaakt van mogelijke bezuinigingen. Uitgangspunt is dat de burger hiervan geen last mag ondervinden.

Tot nog toe heeft Fijnder geen opdracht van de gemeenten ontvangen om te bezuinigen.

Mevrouw Fleuren geeft aan dat de gemeente Winterswijk geen nieuwe bezuinigingen wil doorvoeren. Zij vraagt zich af wat er op de longlist staat. Zijn er onderwerpen die per gemeente verschillend ingezet kunnen worden? Bedrijfsvoeringskosten zijn voor alle drie gemeenten: een besparingsopdracht voor een gemeente, geldt ook voor de andere gemeenten. Het minimale leid wordt door de gemeenten vastgesteld, eventuele bezuinigingen zullen per gemeente verschillen. De gemeenten Berkelland en Oost Gelre krijgen de begroting voor 2025 rond, maar voorzien problemen voor 2026.

Zodra de septembercirculaire is ontvangen, wordt de informatieve nota voor het Dagelijks Bestuur hierop aangepast en wordt deze opnieuw besproken. Fijnder wacht op de concrete bezuinigingsopdracht van de gemeenten.

Het Dagelijks Bestuur informeert het Algemeen Bestuur over de bezuinigingsvoorstellen eind 2024 of via de Eerste Bestuursrapportage 2025.

***Het Algemeen Bestuur neemt kennis van de ontwerpbegroting 2025, van de zienswijzen van de gemeenteraden en het oordeel hierop van het Dagelijks Bestuur. Het Algemeen Bestuur stelt de begroting 2025 en de meerjarenraming 2026-2028 vast.***

#### **5. Rondvraag:**

De heer Beijer deelt mede dat Fijnder, met behulp van een bureau, een aanvraag voor MDIEU (Maatwerkregeling Duurzame Inzetbaarheid & Eerder Uittreden) subsidie gaat indienen. Een aantal onderdelen die Fijnder hiervoor in wil zetten, kunnen ingebracht worden voor deze subsidie. De subsidie kan tot € 500.000 bedragen. Zodra het subsidiebedrag duidelijk is, zijn ook de kosten voor het bureau bekend. Het risico is beperkt. Het bureau werkt op basis van no cure, no pay.

#### **6. Sluiting.**

De voorzitter sluit de vergadering om 09.36 uur.

## Fijnder

### Beslisnota Algemeen Bestuur

Nr(s) geregistreerde stuk(ken): 3 AB / 31-03-2025

Datum nota: 05-03-2025

Onderwerp: Aanwijzing lid Dagelijks Bestuur

#### Advies:

1. Mevrouw H.A. Leliveld aan te wijzen als lid van het Dagelijks Bestuur per 31 maart 2025.

Behandeld door: M. Vos  Collegiaal overleg gepleegd met: T. Hemelman	<input type="checkbox"/> Niet openbaar <input checked="" type="checkbox"/> Openbaar (met directe publicatie) <input type="checkbox"/> Openbaar (met uitgestelde publicatie) <b>Kritische termijn voor besluitvorming.</b> <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja
<b>Financiële consequenties:</b> <input type="checkbox"/> Ja, <input checked="" type="checkbox"/> Nee	<b>Directeur T.A. Beijer:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Akkoord <input type="checkbox"/> Bespreken
	<b>Voor behandeling naar Gemeenteraad:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja  <b>Datum behandeling Gemeenteraad:</b>  <b>Paraaf griffie:</b>
<b>Communicatie via:</b> <input type="checkbox"/> Persbericht <input checked="" type="checkbox"/> Anders, website Fijnder <input type="checkbox"/> N.v.t.	<b>Bijlagen:</b> Brief gemeente Berkelland aanwijzing bestuursleden

	<b>Secretaris</b> <b>T.A. Beijer</b>	<b>Voorzitter</b> <b>E.S.F. Schepers-</b> <b>Jansen</b>
Akkoord		

**Besluit:** het besluit staat vermeld op pagina 2

**B E S L U I T**

Behoort bij nota onder nummer : **3 AB / 31-03-2025**

---

**Onderwerp:** Aanwijzing lid Dagelijks Bestuur

---

**Datum nota:** 05-03-2025

---

**Behandeld door:** M. Vos

---

**Datum besluit door Algemeen Bestuur:** 31-03-2025

---

**Besluit:**

1. Mevrouw H.A. Leliveld aan te wijzen als lid van het Dagelijks Bestuur per 31 maart 2025.
- 

**Overwegingen Algemeen Bestuur indien besluit afwijkend is van het ambtelijk advies :**

---

## Nota aan het A.B. Fijnder

Behoort bij nota onder nummer : **3 AB / 31-03-2025**

### **Inleiding:**

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Berkelland heeft op 4 maart 2025 besloten om wethouder H.A. Leliveld aan te wijzen als opvolger van wethouder G.J. Teselink in het algemeen bestuur van Fijnder. Daarnaast dragen zij mevrouw Leliveld voor als lid van het dagelijks bestuur. Mevrouw W.A. Wormgoor blijft lid van het Algemeen Bestuur. De heer J.H.A. van Oostrum en de heer J. van der Noordt zijn vervangende leden van het Algemeen Bestuur van Fijnder vanuit de gemeente Berkelland.

In deze nota wordt het te nemen besluit aan u voorgelegd.

---

### **Advies:**

1. Mevrouw H.A. Leliveld aan te wijzen als lid van het Dagelijks Bestuur per 31 maart 2025.
- 

### **Argumenten:**

*1.1 Op grond van artikel 15 lid 2 van de Gemeenschappelijke Regeling Fijnder dient het Algemeen Bestuur de leden van het Dagelijks Bestuur aan te wijzen.*

Het Dagelijks Bestuur dient te bestaan uit een voorzitter en twee leden. Het Algemeen Bestuur dient uit haar midden een lid aan te wijzen voor het Dagelijks Bestuur. De gemeente Berkelland heeft mevrouw H.A. Leliveld als kandidaat voorgedragen voor het Dagelijks Bestuur.

---

**Kanttekeningen:** *N.v.t.*

---

### **Beoogd effect:**

De gemeente Berkelland blijft in het Dagelijks Bestuur vertegenwoordigd.

---

**Betrokkenenparagraaf:** *N.v.t.*

---

**Advisering externe adviesorganen/belangenorganisaties:** *N.v.t.*

---

**Financiële paragraaf:** *N.v.t.*

---





Fijnder  
Mevrouw M. Vos  
Postbus 109  
7140 AC GROENLO

C: W. Kok  
T: 0545-250 250  
E: [info@gemeenteberkelland.nl](mailto:info@gemeenteberkelland.nl)  
Bezoekadres: Marktstraat 1, Borculo

Zaaknummer : 1201714  
Onderwerp : Aanwijzing bestuursleden  
Verzonden : 06 MAART 2025

Geachte mevrouw Vos,

Wij hebben op 4 maart 2025 besloten om wethouder H.A. Leliveld aan te wijzen als opvolger van wethouder G.J. Teselink in uw algemeen bestuur. Daarnaast dragen we mevrouw Leliveld voor als lid van het dagelijks bestuur.

Voor het overige blijft alles zoals het was. Wethouder W.A. Wormgoor is ook lid van uw algemeen bestuur en als plaatsvervangende leden zijn wethouder J. van der Noordt en de burgemeester J.H.A. van Oostrum aangewezen.

**Heeft u nog vragen?**

Neem dan contact op met Wouter Kok, telefoonnummer 0545-250 250 of via e-mail:

[wouter.kok@gemeenteberkelland.nl](mailto:wouter.kok@gemeenteberkelland.nl).

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Berkelland,  
de secretaris, de burgemeester,

  
drs. J. Jonker

  
drs. J.H.A. van Oostrum

Kopie aan:  
- Archief

## Fijnder

### Informatieve nota Algemeen Bestuur

Nr(s) geregistreerde stuk(ken): 4 AB / 31-03-2025

Datum nota: 24 januari 2025

Onderwerp: Follow up managementletter en accountantsverslag 2023 en 2024 alsmede de IT-audit.

#### Kennisnemen van:

1. Kennis te nemen van de voortgang van de implementatie van de aanbevelingen van de accountant.

Behandeld door: A. Ankersmit (intern auditor)

#### Collegiaal overleg gepleegd met:

T. Hemelman, Management (Concern Controller), M. Besseling (Business Controller), management en het Dagelijks Bestuur.

Niet openbaar

Openbaar (met directe publicatie)

Openbaar (met uitgestelde publicatie)

#### Kritische termijn voor besluitvorming.

Nee

Ja

#### Financiële consequenties:

- Ja,  
 Nee,

#### Directeur T.A. Beijer:

- Akkoord  
 Bespreken

#### Voor behandeling naar Gemeenteraad:

- Nee  
 Ja,

#### Datum behandeling Gemeenteraad:

#### Communicatie via:

- Persbericht  
 Anders.  
 N.v.t.

#### Bijlagen:

	Secretaris T.A. Beijer	Voorzitter E.S.F. Schepers-Janssen
Akkoord		

## INFORMATIEVE NOTA

Behoort bij nota onder nummer : **4 AB / 31-03-2025**

**Onderwerp:** Follow up managementletter en accountantsverslag 2023 en 2024 alsmede de IT-audit.

---

### Inleiding:

Naar aanleiding van de interim- en jaarrekeningcontrole heeft de accountant de managementletter respectievelijk het accountantsverslag 2023 opgesteld. Tevens is de managementletter over 2024 ontvangen en zijn de bevindingen van de IT-audit beschreven. In bovengenoemde rapporten heeft de accountant de belangrijkste risico's benoemd en daarnaast een aantal aanbevelingen gedaan. Afgesproken is het Algemeen Bestuur ééns per jaar te informeren over de voortgang van de afwikkeling van de aanbevelingen van de accountant. Middels deze nota wordt hier een gevolg aan gegeven.

---

### Kennisnemen van:

Kennis te nemen van de voortgang van de implementatie van de aanbevelingen van de accountant.

---

### Kernboodschappen:

- *Voor de door de accountant benoemde belangrijkste risico's zijn diverse beheersmaatregelen getroffen.*  
De accountant geeft in de rapporten de grootste risico's aan. Deze zijn op dit moment allemaal opgepakt c.q. ondervangen. Hieronder een korte weergave.
    - De eerste betreft het beïnvloeden van cijfers door het management. Dit is een generiek organisatierisico dat zich te allen tijde zal blijven voordoen. Middels diverse controles hebben wij hier beheersmaatregelen voor getroffen.
    - Als tweede wordt de WNT als significant risico benoemd. Ook hierbij geldt dat dit een generiek organisatierisico is. Daarbij merkt het management van Fijnder dit risico als laag aan omdat de topfunctionaris (de directeur) is gekoppeld aan de HR21 inschaling en daarmee binnen de WNT-normen blijft.
    - Tot slot werd in de managementletter van 2023 benoemd dat er een risico is dat de rechtmatigheidsverantwoording niet getrouw is aangezien deze nieuw was voor dat jaar. De accountant heeft hier destijds meer aandacht aan besteed en geconstateerd dat deze getrouw is. In de managementletter van 2024 wordt deze ook niet meer als risico benoemd.
  - *De benoemde risico's m.b.t. IT worden in 2025 opgevolgd.*  
De IT-audit zal in de komende jaren een steeds belangrijker wordende rol innemen bij de accountantscontrole. Dit gezien de toenemende (externe) risico's en de aanscherping van wet- en regelgeving. Fijnder heeft de IT-dienstverlening grotendeels uitbesteed aan de gemeente Berkelland en is daarmee mede afhankelijk hoe de gemeente deze risico's in samenspraak met Fijnder gaat beheersen. Uit de IT-audit is een aantal risico benoemd door de accountant. Deze worden in 2025 verder opgevolgd.
  - *De door de accountant benoemde overige aanbevelingen zijn/worden opgepakt*  
De overige aanbevelingen zien vooral toe op onderdelen binnen de bedrijfsvoering. Het overgrote deel van deze aanbevelingen is al (deels) opgepakt. Een aantal hiervan wordt in 2025 verder uitgewerkt.
- 

**Consequenties:** N.v.t.

---

### Vervolg:

Het Algemeen Bestuur wordt eind 2025 geïnformeerd over voortgang van de implementatie rondom de aanbevelingen van de accountant.

---

**Communicatie:** N.v.t.

---

## Fijnder

### Informatieve nota Algemeen Bestuur

Nr(s) geregistreerde stuk(ken): 5 AB / 31-03-2025

Datum nota: 13-01-2024

Onderwerp: Jaaroverzicht klachten 2024

#### Kennisnemen van:

1. De jaarlijkse verantwoording met betrekking tot ingediende klachten. Dit betreft de periode van 1-1-2024 tot en met 31-12-2024.

Behandeld door: M. Vos

Collegiaal overleg gepleegd met: L. Krabbenborg (managementondersteuner), R. ten Have-Mak (manager dienstverlening), S. Hamstra (manager re-integratie en activering)

Niet openbaar

Openbaar (met directe publicatie)

Openbaar (met uitgestelde publicatie)

Kritische termijn voor besluitvorming.

Nee

Ja

Financiële consequenties:

Ja,

Nee

Directeur T.A. Beijer:

Akkoord

Bespreken

Voor behandeling naar Gemeenteraad:

Nee

Ja,

Datum behandeling Gemeenteraad:

Paraaf griffie:

Communicatie via:

Persbericht

Anders.

N.v.t.

Bijlagen:

- Informatieve brief cliëntenraad

	Secretaris T.A. Beijer	Voorzitter E.S.F. Schepers-Janssen
Akkoord		

## INFORMATIEVE NOTA

Behoort bij nota onder nummer : **5 AB / 31-03-2025**

**Onderwerp:** Jaaroverzicht klachten 2024

### Inleiding:

In deze nota treft u het overzicht van de binnengekomen klachten aan die in 2024 zijn ingediend met betrekking tot de dienstverlening van Fijnder. In de klachtenregeling Fijnder staat vermeld dat er jaarlijks een overzicht wordt gezonden naar het DB, AB en de Cliëntenraad. In 2024 is er door middel van een klachtenregister bijgehouden welke klachten binnen zijn gekomen, wie deze heeft afgehandeld en, indien van toepassing, welk advies voor de organisatie hieruit voortvloeide. Een weergave van het klachtenregister is in deze nota weergegeven. Hierbij zijn de categorieën uit de Wet Open Overheid aangehouden. Een klacht heeft betrekking op een gedraging van een medewerker of bestuursorgaan, wanneer een cliënt het niet eens is met een genomen besluit, kan een bezwaar worden ingediend.

### Kennisnemen van:

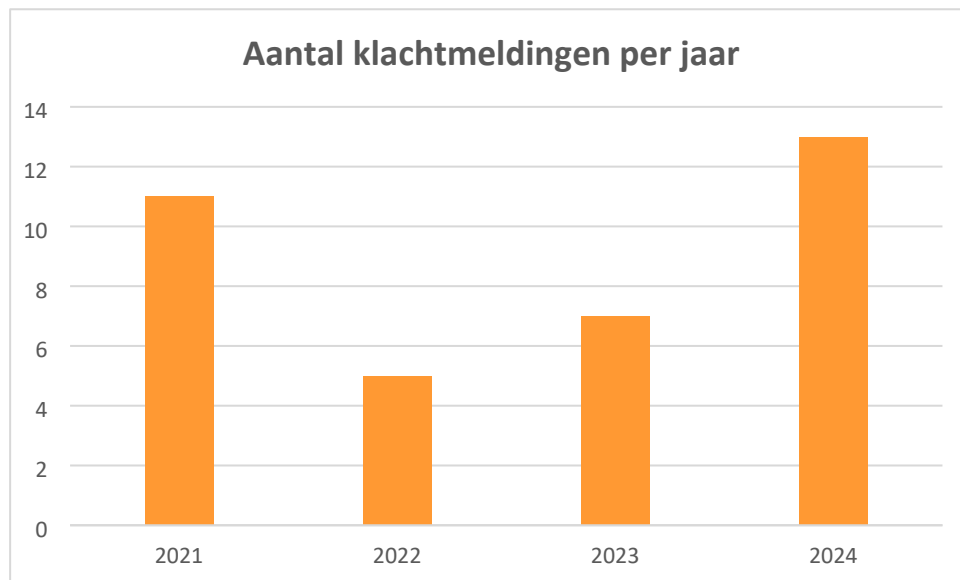
1. De jaarlijkse verantwoording met betrekking tot ingediende klachten. Dit betreft de periode van 1-1-2024 tot en met 31-12-2024

### Kernboodschappen:

#### 1.1 Het aantal klachten is gestegen

In 2024 zijn er 13 klachten ingediend, waarvan 1 is ingetrokken en 1 niet ontvankelijk werd verklaard.

Op 31-12-2024 bedroeg het totale bestand 2.735 cliënten. Dit komt neer op een klachtenpercentage van 0,47%. Het verloop van het aantal klachten op jaarbasis is weergegeven in onderstaande tabel.



#### 1.2 De klachten zijn vaak te relateren aan het contact tussen consulent en cliënt en onduidelijkheden over rechten, plichten of procedures

In onderstaand overzicht staan de binnengekomen klachten gespecificeerd.

##### De meest voorkomende klachten betreffen:

- **Bejegening:** bij tien van de twaalf klachten voelde de cliënt zich niet gehoord
- **Onduidelijkheid over rechten/plichten of procedures:** bij vier van de 12 klachten is sprake van onduidelijkheid bij de cliënt over zijn/haar rechten en plichten.
- **Onenigheid over de re-integratieverplichtingen of inburgeringsplicht:** bij 2 van de 12 klachten is de cliënt het niet eens met verplichtingen die voortvloeien uit wet- en regelgeving.

Bij een aantal klachten was de klager anderstalig. Bij de afhandeling van een deze klachten is een tolk ingeschakeld. In twee situaties was sprake van een vertrouwensbreuk, de klachtbehandelaar heeft een andere consulent toegewezen.

**1.3 De procedurele inbedding van de klachtenprocedure verloopt naar behoren.**

Er volgt na binnenkomst een snelle registratie van klachten, en koppeling aan een klachtbehandelaar. In het merendeel van de gevallen is er een persoonlijk onderhoud geweest. De binnengekomen klachten zijn allen in een kort tijdsbestek afgehandeld

**1.4 Een aantal klachten biedt aanknopingspunten om de dienstverlening te verbeteren**

Het merendeel van de klachten gaat over de aard en inhoud van het persoonlijke contact bij de begeleiding en re-integratie en/of inburgering of onbegrip over de inlichtingen-, medewerkings-, arbeids- en re-integratieverplichting. In het onderlinge contact tussen cliënt en consulent kan daar frictie in ontstaan. Fijnder wil verder investeren in het vakmanschap binnen haar organisatie en insteken op het aanleren en toepassen van het integratief gedragsmodel (IGM) als hulpmiddel om meer methodisch te werken. Het model kent een wetenschappelijke basis. Dit model, dat door tal van gemeenten in het land doorgevoerd wordt, stelt de cliënt centraal in plaats van de procedure. Beoogd wordt dat de cliënt zich meer gehoord moet gaan voelen. Zo'n 60 consulenten van Fijnder worden in 2025 getraind.

Een aantal klachten gaan over onduidelijkheid over rechten en plichten.

Vorm, benadering en inhoud van voorlichting over de Participatiewet en Inburgering zijn thema's waar binnen de dienstverlening nog verbetering in kan worden aangebracht, bijvoorbeeld middels een doelgroep specifieke aanpak. En het uitnodigen tot meer interactie.

	Datum ontvangst klacht	Het organisatieonderdeel	Functiebenaming over wie geklaagd is	Omschrijving van de gedraging waarop de klacht gericht is	De bevindingen	Het oordeel	De conclusie	Datum dagtekening
1	8-1-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening	Niet gehoord gevoeld	Ongegrond	Reactie per brief: Individuele zaak, verschil in beleving	18-1-2024
2	28-5-24	Inkomen	Medewerker Inkomen	Dienstverlening: informatieverstrekking onvoldoende	Client in gelegenheid gesteld informatie te verstrekken	Ongegrond	Reactie per brief: besluit op uitkeringsaanvraag Werkwijze informatieverstrekking aangescherpt	23-07-24
3	20-6-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bereikbaarheid	Niet van toepassing	Ingetrokken	Na telefonisch contact klacht ingetrokken	24-01-24
4	15-7-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening	Client is het niet eens met verplichtingen vanuit inburgering/participatiewet	Ongegrond	Reactie per brief na persoonlijk gesprek: Individuele zaak, verheldering van verplichtingen vanuit de participatiewet/inburgering	22-08-24
5	5-8-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening Dienstverlening: bereikbaarheid	Client is het niet eens met verplichtingen vanuit inburgering/participatiewet	Deels gegrond	Reactie per brief na persoonlijk onderhoud: Individuele zaak, verheldering van verplichtingen vanuit de participatiewet/inburgering, andere consulent toegewezen	16-08-24
6	20-8-24	Inkomen	Inkomens medewerker	Dienstverlening: bejegening	Niet gehoord gevoeld	Gegrond	Na telefonisch contact afgesloten: Individuele zaak, opvolging door vaste contactfunctionaris	26-08-24
7	27-8-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening	Vrijwillige dienstverlening: noodzakelijke informatie wordt niet verstrekt	Ongegrond	Reactie per brief na persoonlijk onderhoud: Individuele zaak, geen maatregelen	27-09-24
8	17-10-24	Inkomen	Inkomens medewerker	Dienstverlening: bejegening	Niet gehoord gevoeld	Ongegrond	Reactie per brief na persoonlijk onderhoud: Individuele zaak, geen maatregelen	7-11-24
9	11-11-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening	Niet gehoord gevoeld	Deels gegrond	Reactie per brief na persoonlijk onderhoud en telefonisch contact: Individuele zaak: andere consulent toegewezen	12-12-24
10	21-11-24	Inkomen	Inkomens medewerker	Dienstverlening: bejegening Dienstverlening: informatieverstrekking	Vertraging in afhandeling minimabeleid Onduidelijkheid bij client over rechten	Deels gegrond	Reactie per brief na telefonisch contact: Individuele zaak, geen maatregelen	10-12-24
11	22-11-24	Inkomen	Inkomens medewerker	Dienstverlening: informatieverstrekking onvoldoende	Onduidelijkheid over rechten /plichten	Deels gegrond	Reactie per brief: Individuele zaak, opvolging middels bezwaarprocedure	9-12-2024
12	26-11-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening	Niet van toepassing	Niet ontvankelijk	Klachtbehandeling gestopt na ontbreken reactie op uitnodiging	N.v.t.
13	12-12-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening Dienstverlening: informatieverstrekking	Onduidelijkheid over rechten /plichten	Deels gegrond	Reactie per mail na persoonlijk onderhoud: Individuele zaak, geen maatregelen	17-12-2024

---

**Consequenties:** N.v.t.

---

**Vervolg:** N.v.t.

---

**Communicatie:**

Na vaststelling van deze nota zal er een samenvatting van het jaaroverzicht op intranet en de website worden gepubliceerd.

---



**Bijlage 1:**  
**Toelichting: onderdelen van klachtoordelen als overzicht.**

	Openbaar te maken informatie	Uitleg
A	De datum van ontvangst van de klacht	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De datum waarop de klacht door de organisatie ontvangen is (datum van binnenkomst of, als dat niet een werkdag is, de eerstvolgende werkdag)</li> <li>- Bij een bundeling wordt in plaats hiervan het aantal verzonden oordelen per maand vermeld</li> </ul>
B*	Het betrokken organisatieonderdeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vrije invulling tot op welk niveau 'organisatieonderdeel' wordt geïnterpreteerd</li> </ul>
C*	De functiebenaming van de ambtenaar over wie is geklaagd	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onder 'ambtenaar' kan ook worden verstaan 'bestuurder' De memorie van toelichting zegt hierover het volgende: ' ook als een functie slechts door één persoon wordt bekleed, is geanonimiseerde vermelding proportioneel, waarbij van belang is dat de functiebenaming een indicatie van de plaats van de functionaris in de organisatie en daarmee van het gewicht van de klacht'. Het volledig achterwege laten van een functiebenaming van de beklagde is dus niet mogelijk, wel kan de functiebenaming vrij algemeen worden gehouden.</li> <li>- Hoe specifiek de functienaam mag zijn bij openbaarmaking is afhankelijk van de vraag of het te herleiden is naar de betreffende persoon. De functienaam moet een indicatie geven van de zwaarte van de functie, maar mag geabstraheerd worden naar een functie die door meer mensen binnen de organisatie wordt bekleed.</li> <li>- Waar het gaat om klachten die niet tegen een bepaalde ambtenaar zijn gericht, maar bijvoorbeeld een systeem, kan bij functiebenaming worden volstaan met 'niet van toepassing'</li> </ul>
D*	De omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er kunnen vaste categorieën gebruikt worden of een vrij invulveld om de gedraging waartegen de klacht gericht is te omschrijven.</li> <li>- Kiest men voor categorisering, dan mogen de categorieën niet te algemeen zijn, zodat wel duidelijk is waar de klacht over gaat. Meerdere categorieën kunnen van toepassing zijn op een klacht.</li> <li>- Bij de omschrijving moet rekening worden gehouden met herleidbaarheid naar/ privacy van de indiener en van de beklagde</li> </ul>
E	De bevindingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onder bevindingen wordt verstaan: een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan</li> <li>- Net als bij de omschrijving moet er bij de bevindingen rekening gehouden worden met herleidbaarheid naar/privacy van de beklagde</li> </ul>
F.*	Het oordeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ook 'geen oordeel' wordt gezien als oordeel en moet openbaar gemaakt worden, wanneer dit formeel in de brief naar de klager verzonden is. Alleen indien er geen schriftelijk oordeel naar de klager gaat is openbaarmaking van de klacht niet verplicht.</li> <li>- Aanbeveling om in een apart veld te registreren of een klacht gegrond, ongegrond of niet ontvankelijk is (soms meer opties).</li> </ul>
G	De conclusies	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiermee wordt het vervolgproces bedoeld (indien van toepassing. Welke conclusies trekt de organisatie voor zichzelf naar aanleiding van het oordeel, wat doet de organisatie ermee.</li> <li>- Het is niet verplicht om informele klachten waar geen formeel oordeel over is gegeven openbaar te maken. In het</li> </ul>

		veld 'oordeel' kan aangegeven worden dat de klacht informeel is afgehandeld en er geen oordeel is gegeven.
h.	De dagtekening van het oordeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De datum waarop het oordeel gegeven is</li> <li>- Bij een bundeling wordt in plaats hiervan het aantal verzonden oordelen per maand vermeld.</li> </ul>

De kenmerken met een asterisk worden gezien als vaste onderdelen die altijd onderdeel moeten zijn van de openbaar gemaakte klacht, ook wanneer het klachtoordeel volledig ( en niet als overzicht) openbaar wordt gemaakt.

Cliëntenraad Participatiewet  
Postbus 109  
7140 AC GROENLO

**Correspondentieadres**  
Postbus 109  
7140 AC Groenlo

**T: 0544 47 42 00**

**E:** info@fijnder.nl  
**I:** www.fijnder.nl  
**Banknr:** NL13BNGH0285144715

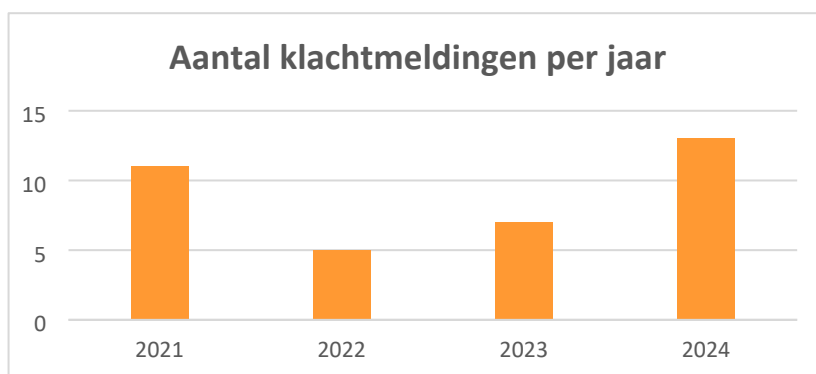
**Onderwerp** : Jaaroverzicht ingediende klachten 2024  
**Bijlage(n)** : -  
**Ons kenmerk:** MV/CR/klachten  
**Datum** : 31 maart 2025

Geachte leden van de Cliëntenraad Participatiewet,

Middels deze brief informeren wij de Cliëntenraad Participatiewet met betrekking tot het jaaroverzicht van de binnengekomen klachten in 2024. In dit jaar is er door middel van een klachtenregister bijgehouden welke klachten binnen zijn gekomen, wie deze heeft afgehandeld en, indien van toepassing, welke opvolging is gedaan. Fijnder heeft hieruit een aantal aangrijpingspunten gedestilleerd om de dienstverlening te verbeteren. Een weergave van het klachtenregister is in deze brief opgenomen. Hierbij zijn de categorieën uit de Wet Open Overheid aangehouden. Een klacht heeft betrekking op een gedraging van een medewerker of bestuursorgaan. Wanneer een cliënt het niet eens is met een genomen besluit, kan een bezwaar worden ingediend.

#### Het aantal klachten is gestegen

In 2024 zijn er 13 klachten ingediend, waarvan 1 is ingetrokken en 1 niet ontvankelijk werd verklaard. Op 31-12-2024 bedroeg het totale bestand 2.735 cliënten. Dit komt neer op een klachtenpercentage van 0,47%. Het verloop van het aantal klachten op jaarbasis is weergegeven in onderstaande tabel.



#### De klachten zijn vaak te relateren aan het contact tussen consulent en cliënt en onduidelijkheden over rechten, plichten of procedures

In onderstaand overzicht staan de binnengekomen klachten gespecificeerd.

#### De meest voorkomende klachten betroffen:

- **Bejegening:** bij tien van de twaalf klachten voelde de cliënt zich niet gehoord
- **Onduidelijkheid over rechten/plichten of procedures:** bij vier van de 12 klachten is sprake van onduidelijkheid bij de cliënt over zijn/haar rechten en plichten.

- **Onenigheid over de re-integratieverplichtingen of inburgeringsplicht:** bij 2 van de 12 klachten is de cliënt het niet eens met verplichtingen die voortvloeien uit wet- en regelgeving.

Bij een aantal klachten was de klager anderstalig. Bij de afhandeling van een deze klachten is een tolk ingeschakeld. In twee situaties was sprake van een vertrouwensbreuk, de klachtbehandelaar heeft een andere consulent toegewezen.

**De procedurele inbedding van de klachtenprocedure verloopt naar behoren.**

Er volgt na binnenkomst een snelle registratie van klachten, en koppeling aan een klachtbehandelaar. In het merendeel van de gevallen is er een persoonlijk onderhoud geweest. De binnengekomen klachten zijn allen in een kort tijdsbestek afgehandeld

**Een aantal klachten biedt aanknopingspunten om de dienstverlening te verbeteren**

Het merendeel van de klachten gaat over de aard en inhoud van het persoonlijke contact bij de begeleiding en re-integratie en/of inburgering of onbegrip over de inlichtingen-, medewerkings-, arbeids- en re-integratieverplichting. In het onderlinge contact tussen cliënt en consulent kan daar frictie in ontstaan.

Fijnder wil verder investeren in het vakmanschap binnen haar organisatie en insteken op het aanleren en toepassen van het integratief gedragsmodel (IGM) als hulpmiddel om meer methodisch te werken. Het model kent een wetenschappelijke basis. Dit model, dat door tal van gemeenten in het land doorgevoerd wordt, stelt de cliënt centraal in plaats van de procedure. Beoogd wordt dat de cliënt zich meer gehoord moet gaan voelen. Zo'n 60 consulenten van Fijnder worden in 2025 getraind.

Een aantal klachten gaat over onduidelijkheid over rechten en plichten.

Vorm, benadering en inhoud van voorlichting over de Participatiewet en Inburgering zijn thema's waar binnen de dienstverlening nog verbetering in kan worden aangebracht, bijvoorbeeld middels een doelgroep specifieke aanpak. En het uitnodigen tot meer interactie. Fijnder heeft hier aandacht voor.

In de bijlage treft u het volledige overzicht.

Mocht u vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon Monique Vos, zij is bereikbaar op 06-18717278 of [monique.vos@fijnder.nl](mailto:monique.vos@fijnder.nl)

Met vriendelijke groet,

T.A. Beijer  
Directeur

	Datum ontvangst klacht	Het organisatieonderdeel	Functiebenaming over wie geklaagd is	Omschrijving van de gedraging waarop de klacht gericht is	De bevindingen	Het oordeel	De conclusie	Datum dagtekening
1	8-1-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening	Niet gehoord gevoeld	Ongegrond	Reactie per brief: Individuele zaak, verschil in beleving	18-1-2024
2	28-5-24	Inkomen	Medewerker Inkomen	Dienstverlening: informatieverstrekking onvoldoende	Client in gelegenheid gesteld informatie te verstrekken	Ongegrond	Reactie per brief: besluit op uitkeringsaanvraag Werkwijze informatieverstrekking aangescherpt	23-07-24
3	20-6-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bereikbaarheid	Niet van toepassing	Ingetrokken	Na telefonisch contact klacht ingetrokken	24-01-24
4	15-7-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening	Client is het niet eens met verplichtingen vanuit inburgering/participatiewet	Ongegrond	Reactie per brief na persoonlijk gesprek: Individuele zaak, verheldering van verplichtingen vanuit de participatiewet/inburgering	22-08-24
5	5-8-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening Dienstverlening: bereikbaarheid	Client is het niet eens met verplichtingen vanuit inburgering/participatiewet	Deels gegrond	Reactie per brief na persoonlijk onderhoud: Individuele zaak, verheldering van verplichtingen vanuit de participatiewet/inburgering, andere consulent toegewezen	16-08-24
6	20-8-24	Inkomen	Inkomens medewerker	Dienstverlening: bejegening	Niet gehoord gevoeld	Gegrond	Na telefonisch contact afgesloten: Individuele zaak, opvolging door vaste contactfunctionaris	26-08-24
7	27-8-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening	Vrijwillige dienstverlening: noodzakelijke informatie wordt niet verstrekt	Ongegrond	Reactie per brief na persoonlijk onderhoud: Individuele zaak, geen maatregelen	27-09-24
8	17-10-24	Inkomen	Inkomens medewerker	Dienstverlening: bejegening	Niet gehoord gevoeld	Ongegrond	Reactie per brief na persoonlijk onderhoud: Individuele zaak, geen maatregelen	7-11-24
9	11-11-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening	Niet gehoord gevoeld	Deels gegrond	Reactie per brief na persoonlijk onderhoud en telefonisch contact: Individuele zaak: andere consulent toegewezen	12-12-24
10	21-11-24	Inkomen	Inkomens medewerker	Dienstverlening: bejegening Dienstverlening: informatieverstrekking	Vertraging in afhandeling minimabeleid Onduidelijkheid bij client over rechten	Deels gegrond	Reactie per brief na telefonisch contact: Individuele zaak, geen maatregelen	10-12-24
11	22-11-24	Inkomen	Inkomens medewerker	Dienstverlening: informatieverstrekking onvoldoende	Onduidelijkheid over rechten /plichten	Deels gegrond	Reactie per brief: Individuele zaak, opvolging middels bezwaarprocedure	9-12-2024
12	26-11-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening	Niet van toepassing	Niet ontvankelijk	Klachtbehandeling gestopt na ontbreken reactie op uitnodiging	N.v.t.
13	12-12-24	Re-integratie	Re-integratie medewerker	Dienstverlening: bejegening Dienstverlening: informatieverstrekking	Onduidelijkheid over rechten /plichten	Deels gegrond	Reactie per mail na persoonlijk onderhoud: Individuele zaak, geen maatregelen	17-12-2024