



Gemeenteraad van Ridderkerk
p/a griffie

Uw brief van:	-	Ons kenmerk:	2025-079391
Uw kenmerk:	-	Contact:	K. de Jong
Bijlage(n):	-	Doorkiesnummer:	+31180451786
		E-mailadres:	k.d.jong@ridderkerk.nl
		Datum:	7 november 2025

Betreft: Eindrapportage project Analyse Zorgbestand

Geachte raadsleden,

In een raadsinformatiebrief d.d. 18 juli 2025 hebben wij u geïnformeerd over de tussentijdse resultaten van het project Analyse Zorgbestand. Dit project is gestart in maart 2025 en is per 20 oktober 2025 afgerond. Graag informeren wij u via deze raadsinformatiebrief over de resultaten van deze analyse en het vervolg.

Zorgbestand

Het Zorgbestand omvat 350 cliënten die in onze gemeente het kenmerk Zorg hebben. Het zijn cliënten waar in het verleden vastgesteld is dat zij geen arbeidsmarktperspectief hadden. Het betreft veelal personen die (langdurig) zijn ontheven van de arbeidsplicht vanwege fysieke en/of psychische belemmeringen. In de eerder verstuurde raadsinformatiebrief hebben wij de opbouw in leeftijd en uitkeringsduur gepresenteerd. Bijna de helft van het Zorgbestand is ouder dan 60 jaar.

1. Werkwijze

Voor de uitvoering van het project zijn twee ervaren klantmanagers ingehuurd. In maart 2025 zijn zij gestart met de voorbereidingen; in april zijn de eerste gesprekken gevoerd. De klantmanagers namen eerst telefonisch contact op met de cliënten om aan te kondigen dat zij op korte termijn een uitnodiging voor een gesprek zouden ontvangen. De reacties waren over het algemeen positief. Cliënten gaven aan het prettig te vinden dat de gemeente contact met hen opnam. Deze persoonlijke benadering leidde ertoe dat het aantal *no shows* (cliënten die zonder bericht niet op de afspraak verschenen) nagenoeg nihil was. Het bevestigt dat een persoonlijke benadering effectiever is dan alleen het versturen van een schriftelijke uitnodiging. In veel gevallen bleef het niet bij één gesprek, maar vonden één of meerdere vervolgesprekken plaats. Dit was vooraf niet in deze mate voorzien, maar wordt als positief ervaren.

2. Resultaten en bevindingen

Tijdens de gesprekken is geïnventariseerd of cliënten op de hoogte zijn van de gemeentelijke minimavoorzieningen, of zij hiervan gebruik maken en/of zij behoefte hebben aan aanvullende informatie. Opvallend was dat de Ridderkerkpas bij veel cliënten bekend is maar dat bijvoorbeeld de Zorgpolis en Individuele Inkomenstoelag bij een groot aantal cliënten niet bekend zijn.

De resultaten van deze inventarisatie treft u hieronder aan.

2.1 Gemeentelijke minimavoorzieningen

De gemeente Ridderkerk kent vier minimaregelingen: de Individuele Inkomenstoeslag, Bijzondere Bijstand, de Ridderkerkpas (Meedoen regeling) en de Zorgpolis.

Wanneer cliënten aangaven meer informatie te willen, is deze zowel mondeling als digitaal verstrekt.

Onderstaand zijn de resultaten van deze inventarisatie weergegeven.

Individuele Inkomenstoeslag (IIT)

Cliënt maakt gebruik van IIT	70%
Aan cliënt informatie verstrekt over IIT	30%

Bijzondere Bijstand (BB)

Cliënt maakt gebruik van BB	36%
Cliënt heeft kennis van BB	61%
Aan cliënt informatie verstrekt over BB	42%

Ridderkerkpas (RKP)

Cliënt maakt gebruik van RKP	92%
Aan cliënt informatie verstrekt over RKP	8%

Zorgpolis (ZP)

Cliënt maakt gebruik van de ZP voor minima	51%
Cliënt heeft kennis van de ZP voor minima	70%
Cliënt heeft behoefte aan informatie over ZP voor minima	30%

2.2 Schulden

Met iedere cliënt is gesproken over zijn of haar financiële situatie en of er sprake is (geweest) van schulden. De resultaten van deze inventarisatie zijn hieronder weergegeven. Een conclusie is dat oudere cliënten hun financiën over het algemeen beter op orde hebben dan jongere cliënten. Daarnaast blijkt dat vrijwel alle cliënten die in het verleden te maken hebben gehad met problematische schulden, hiervan hebben geleerd. Ze hebben hun financiële situatie op orde en nemen verantwoordelijkheid voor hun financiële huishouding. Dit doen ze zelf of met ondersteuning van vrijwillig bewind.

Schulden

Cliënt heeft schulden < 1000 euro	10%
Cliënt heeft schulden > 1000 euro	16%
Schuldhulpverlening is in beeld	10%
Cliënt doorverwezen naar schuldhulpverlening	2%

3. Welke beweging is er (nog) mogelijk

Opmerkelijk is dat bijna de helft van de gesproken cliënten aangaf graag stappen te willen zetten richting werk of een andere vorm van maatschappelijke participatie. Met deze cliënten zijn vaak meerdere gesprekken gevoerd en zijn vervolgafspraken gemaakt.

Onderstaand vindt u de inschatting van de klantmanagers aan van wat er mogelijk is.

Mogelijke beweging bij de cliënten die zijn gesproken:

Betaald werk	8%
Betaald werk met behulp van een indicatie banenafspraken	4%
Vrijwilligerswerk	28%
Dagbesteding	11%
Opleiding	1%
Geen van bovenstaande is mogelijk	48%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat bijna de helft van het Zorgbestand (48%) niet in staat is tot een activiteit zoals hierboven beschreven. Deze cliënten hebben fysieke en/of mentale belemmeringen. Veel van hen ontvangen ondersteuning vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) en een aantal zelfs vanuit de WLZ (Wet Langdurige Zorg).

In de tussentijdse rapportage lagen de percentages Betaald Werk en Betaald werk met behulp van een indicatie banenafspraken hoger dan bij de eindrapportage, respectievelijk 13% en 9%. Reden hiervan is dat we het project gestart zijn met de groep in de leeftijdscategorie 40 tot 60 jaar. De verwachting was, en is ook uitgekomen, dat in deze categorie de meeste potentie zat richting betaald werk.

Uit de gevoerde gesprekken kwam naar voren dat een opvallend groot aantal cliënten, ruim 30% aangaf, weinig tot geen sociale contacten te hebben. Voor veel van hen beperken de dagelijkse bezigheden zich tot de huishoudelijke taken, het doen van boodschappen en/of het uitlaten van de hond. Een deel van deze cliënten geeft aan geen behoefte te hebben aan sociaal contact. Het merendeel geeft echter aan hier wél behoefte aan te hebben. De feedback die wij ontvangen hebben ten aanzien van bestaande activiteiten is dat ze onbekend zijn, de drempel (te) hoog is en/of het aanbod niet aansluit bij hun behoeften.

4. Reacties cliënten

Over het algemeen gaven cliënten aan het spannend te vinden om naar het gemeentehuis te komen. Na afloop van het gesprek gaven cliënten aan dat ze het gesprek als prettig en constructief hebben ervaren. Er werd ruim de tijd genomen zodat cliënten hun verhaal konden doen. Daarmee sluiten deze gesprekken goed aan bij de uitgangspunten van de nieuwe wet *Participatiewet in balans*, die per 1 januari 2026 in werking treedt, en uitgaat van vertrouwen als basis in plaats van wantrouwen. Vooral de 'bejegening' werd door de cliënten als positief ervaren, zoals bijvoorbeeld gelijkwaardigheid in het gesprek. In hun feedback gebruikten cliënten woorden als ruimte om hun verhaal te doen, open, persoonlijk, betrokken en begripvol.

Cliënten gaven ook terug dat zij een vast aanspreekpunt binnen de gemeente Ridderkerk en het team Participatie missen. Er is aangegeven dat zij in de afgelopen jaren onvoldoende geïnformeerd zijn over de personele wisselingen die bij de klantmanagers hebben plaatsgevonden. Met de gegeven feedback gaan wij aan de slag ter verbetering van onze dienstverlening.

5. Hoe nu verder?

Vanwege de louter positieve reacties is het project wat ons betreft meer dan geslaagd. Het project is afgerond maar dat wil niet zeggen dat de dienstverlening stopt. Uit de tabel Mogelijke beweging blijkt dat bijna de helft van het Zorgbestand (48%) niet in staat is tot een activiteit. Deze cliënten hebben fysieke

en/of mentale belemmeringen. Veel van hen ontvangen ondersteuning vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) en een aantal zelfs vanuit de WLZ (Wet Langdurige Zorg). Deze groep geeft wel aan dat zij het gesprek en het contact met de gemeente als positief ervaren heeft. Vooral over het feit dat men gewezen is op de diverse minimavoorzieningen waar zij mogelijk recht op heeft en de verwijzing naar de diverse voorzieningen die er binnen de gemeente Ridderkerk zijn, zoals fiets- en kledingbank, Facet, Social Store etc. werd enorm gewaardeerd.

Het streven is om het contact te blijven onderhouden en deze cliënten minimaal 1 maal per jaar uit te nodigen voor een gesprek. Als de cliënten eerder of vaker contact willen, kunnen ze met de klantmanager contact opnemen.

Klantmanagers

Het project is uitgevoerd door 2 ervaren klantmanagers die hiervoor ingehuurd werden. In de gesprekken toonden de klantmanagers betrokkenheid, betrouwbaarheid en het waren persoonlijke gesprekken met tijd en aandacht voor de problematiek van de cliënten. Kortom 3 van de 4 kernwaarden waar de gemeente Ridderkerk voor staat. Een intensieve en persoonlijke aanpak die werkt en die zeker binnen het team Participatie een vervolg gaat krijgen bij de verdere uitwerking en implementatie van de nieuwe wet *Participatiewet in Balans per 1 januari 2026*.

Ter afronding verzorgt 1 van de ingehuurde klantmanagers tot aan het einde van 2025 een 'warme' overdracht met de gemaakte afspraken naar de reguliere klantmanagers.

Vervolgstappen eenzaamheid

Opvallend is het punt van de geconstateerde eenzaamheid, ruim 30%. Voor ons een opvallend hoog percentage dat wij nader willen verdiepen. We willen in het eerste kwartaal van 2026 daarvoor 2 acties inzetten. De eerste is dat wij 15 tot 20 cliënten opnieuw uitnodigen om met hen gezamenlijk te onderzoeken wat zij nodig hebben en/of de gemeente dit kan faciliteren.

De tweede actie is dat wij met Facet gaan bespreken hoe en op welke wijze deze cliënten beter bereikt kunnen worden en de drempel die zij ervaren naar de instantie(s) toe weg te nemen/ te verlagen.

Over de uitkomsten van de bovenstaande vervolgacties informeren wij u in het tweede kwartaal van 2026.

Wij vertrouwen erop dat deze brief u een helder inzicht geeft in de resultaten van het project.

Hoogachtend,

het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,
de secretaris

de burgemeester,

mevr. M. Kitselar

dhr. C.A. Oosterwijk