



Haarlem

Gemeente Haarlem

Jan Nieuwenburg

Wethouder volkshuisvesting, economische en sociale zaken
onderwijs en jeugdbeleid

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de commissie Samenleving

Datum 7 juni 2013
Ons kenmerk SZW/BB/2013/239810
Contactpersoon L van Rossem
Doorkiesnummer 023-5114395
E-mail lvrossem@haarlem.nl
Onderwerp Berichtgeving dienstverlening Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Geachte commissieleden,

Graag wil ik u informeren over de dienstverlening door de hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid (verder: SoZaWe), mede naar aanleiding van een inspreekster in uw commissie van 30 mei jl. en berichtgeving hierover in het Haarlems Dagblad van 3 juni jl.

De gemeentelijke organisatie bereidt zich voor op de komende transitie in het Sociaal Domein, die onder meer wordt bepaald door beslissingen vanuit het Rijk. SoZaWe levert een actieve bijdrage aan deze transformaties in het programma 'Samen voor Elkaar' door ons integrale ondersteuningsaanbod te verbinden met de ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein. SoZaWe is daarop vooruitlopend de afgelopen maanden gereorganiseerd en per 1 mei jl. gestart in haar nieuwe organisatie. Deze reorganisatie vindt plaats op basis van door de raad vastgestelde nota's Kans en Kracht en Samen voor Elkaar. Uitgangspunt is integrale dienstverlening aan te bieden aan een ieder die dat nodig heeft. Elke Haarlemmer krijgt die ondersteuning op het moment dat dat nodig is en voor zolang dat nodig is. De klant staat centraal in onze nieuwe visie op onze dienstverlening.

Kwetsbare burgers hebben een vanzelfsprekende plek in onze samenleving. Vanuit die gedachte blijft dienstverlening op maat aan de meest kwetsbaren in Haarlem óók vanzelfsprekend.

Dienstverlening

Omdat onze omgeving verandert en politiek en samenleving iets anders van ons vragen, moeten we ons werk en onze dienstverlening anders organiseren; slimmer met efficiëntere en effectievere werkwijzen en samenwerkingsrelaties. Een organisatie die niet langer zorgt vóór de meest kwetsbaren in Haarlem, maar zorgt dát de meest kwetsbaren die zorg en ondersteuning krijgen die zij nodig hebben om naar vermogen deel te nemen aan de Haarlemse maatschappij.

In Kans en Kracht en Samen voor Elkaar gaan we ervan uit dat de aard en omvang van onze dienstverlening moet passen bij de vraag die de burger stelt.



Haarlem

2

Daarbij is van belang dat de kwaliteit van dienstverlening op een hoog niveau is. We volgen dat door registratie van het aantal klachten. Bovendien is het aantal gegronde bezwaarschriften een indicator voor de mate waarin de dienstverlening tegemoet komt aan de verwachtingen van onze burgers. In de eerste vier maanden van dit jaar zijn 24 klachten ingediend. Het aantal gegronde bezwaarschriften is met 16% ruimschoots onder de in de begroting vastgestelde norm van 20%. Bovendien hebben wij op basis van signalen van belangenorganisaties (zoals onder ander verwoord in rapport 'zoek het zelf maar uit' van de werkgroep Minima Organisaties) onze werkwijze verbeterd. Dit is een continu proces waarvoor we ook dankbaar gebruik maken van de signalen over de dienstverlening die ons bereiken.

Binnenkort worden de resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek bekend.

Ik zal u hierover uiteraard berichten.

Met vriendelijke groet,

Jan Nieuwenburg

