Haarlem

Gemeente Haarlem

Jan Nieuwenburg
Wethouder volkshuisvesting, economische en sociale zaken
onderwijs en jeugdbeleid

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Leden van de commissie Samenleving

Datum	30 januari 2014
Ons kenmerk	SZW/PO/2014/14571
Contactpersoon	L van Rossem
Doorkiesnummer	023-5114395
E-mail	lvrossem@haarlem.nl
Onderwerp	Evaluatie dienstverlening Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Geachte commissieleden,

Vanaf 1 mei 2013 zijn de activiteiten van de hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid anders georganiseerd. Voorop staat dat er sprake is van integrale dienstverlening en maatwerk. De dienstverlening aan bijzondere doelgroepen is daarbij precies dezelfde als voorheen. Ik wil hierbij nogmaals aangeven dat er geen sprake is van het opheffen van de afdeling Bijzondere Doelgroepen, maar dat de afdeling anders georganiseerd is. Het maatwerk dat voor de dienstverlening aan bijzondere doelgroepen uitgangspunt was, is en blijft dus gewaarborgd.
De vraag om ondersteuning of hulp is immers de basis voor wélke dienstverlening wordt ingezet en de wijze waarop deze wordt ingezet. De afdeling SoZaWe is hierop ingericht. Door maatwerk is de juiste dienstverlening geborgd. Het vangnet blijft bestaan voor Haarlemmers die dat nodig hebben. Zoals is vastgesteld in de nota Samen voor Elkaar is het uitgangspunt daarbij altijd: wat kan iemand (nog) zelf om zijn of haar probleem op te lossen óf is de klant in staat om de eigen omgeving en/of het eigen netwerk in te schakelen.
Ik heb de commissie in januari 2013 toegezegd de hierboven beschreven werkwijze te evalueren. Jaarlijks wordt er bij SoZaWe een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. De evaluatie is onderdeel van dit onderzoek in 2014. Daarbij wordt het zojuist door de Participatieraad uitgegeven advies over de bejegening van klanten bij SoZaWe betrokken. De klanttevredenheid kent uiteraard meerdere aspecten. Bij de evaluatie wordt zowel ingegaan op bejegening alsook op dienstverlening. Tevens wordt aandacht geschonken aan de indicatoren die gebruikt worden om gedurende het jaar de klanttevredenheid te monitoren. Deze indicatoren hebben betrekking op het aantal klachten (o.a. bejegening) en op het aantal (gegronde) bezwaarschriften.

Ik verwacht dat wij de uitkomst van dit onderzoek per 1 mei 2014 aan u kunnen presenteren.

Met vriendelijke groet,

Jan Nieuwenburg