

Nota van B&W

Portefeuille H. van der Molen
Auteur Edwin van Vliet/Piet Haker
Telefoon 5114388
E-mail: phaker@haarlem.nl
PD/SZW Reg.nr. PD/SZW/2007/256
Te kopiëren: bijlage
B & W-vergadering van 29 mei 2007

Onderwerp

Plan van aanpak verbetering dienstverlening Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Bestuurlijke context

De afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft deelgenomen aan de benchmark 'klanttevredenheid' van de Vereniging Nederlandse gemeenten. Daarnaast heeft het Platform Minima Organisaties Haarlem e.o. een eigen onderzoek verricht naar klantbejegening. De resultaten van beide onderzoeken zijn voor ons aanleiding een plan van aanpak op te stellen om de dienstverlening aan onze klanten te verbeteren.

Voorliggende nota betreft ons Plan van aanpak. Deze heeft betrekking op vier speerpunten:

- betere dienstverlening aan de balie
- tijd en aandacht voor de klant
- afhandelingstermijnen en vermindering bureaucratie
- informatievoorziening

Er zijn geen financiële gevolgen.

Commissieparagraaf: vanwege het belang dat de commissie hecht aan een verbetering van de dienstverlening aan de klant, informeren wij de commissie over onze aanpak.

B&W-besluit:

1. Het college stemt in met het plan van aanpak verbetering dienstverlening afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid
2. Het besluit heeft geen financiële consequenties
3. De betrokkenen ontvangen daags na besluitvorming informatie over dit besluit; de media krijgen een persbericht
4. De commissie Samenleving ontvangt het besluit van het college ter informatie.

Nota

Plan van aanpak verbetering dienstverlening Sociale Zaken en Werkgelegenheid

1 Inleiding

De afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft deelgenomen aan de benchmark 'klanttevredenheid' van de Vereniging Nederlandse gemeenten. Daarnaast heeft het Platform Minima Organisaties een eigen onderzoek verricht naar klantbejegening. De resultaten van beide onderzoeken zijn voor ons aanleiding een plan van aanpak op te stellen om de dienstverlening aan onze klanten te verbeteren. Voorliggende nota betreft ons Plan van aanpak.

2 De onderzoeken

2.1 Benchmark

Onderzoeksbureau SGBB, onderdeel van de VNG, heeft in 2006 onderzoek gedaan onder 600 klanten van SoZaWe waarvan uiteindelijk 247 klanten de vragenlijst hebben ingevuld. Deze gegevens zijn vergeleken met andere Sociale Diensten in het land waar dezelfde vragen zijn gesteld. De rapportage vertaalt de resultaten voornamelijk in rapportcijfers en percentages en vergelijkt de uitkomsten met andere Sociale Diensten in het land zodat zichtbaar is hoe wij ten opzichte van deze diensten scoren. Geconstateerd kan worden dat de rapportcijfers gemiddeld 0,3 punt lager liggen dan het landelijk gemiddelde. Het laagste cijfer is een 5,8 terwijl het hoogste cijfer 7,7 is.

De klanten zijn over het algemeen tevreden over de stiptheid waarmee de uitkering wordt betaald. Ook zijn de klanten tevreden over de openingstijden van onze dienst, dit cijfer (7,5) ligt zelfs hoger dan het gemiddelde.

Hoewel de gegeven cijfers over het algemeen voldoende zijn, scoren een aantal items minder, zoals de informatievoorziening, de begeleiding door andere instanties (re-integratiebedrijven), de wachttijden (balie, afspraak casemanager, afhandeling aanvragen), de telefonische bereikbaarheid.

De percentages laten zien dat de medewerkers zich goed aan afspraken houden. Daarnaast vindt 83% dat de privacy wordt gerespecteerd door de medewerkers en vindt 74% van de ondervraagde dat de medewerkers hun best doen om de klanten te helpen. Percentueel wordt er minder gescoord op bijvoorbeeld de kennis van de medewerkers, voldoende tijd en aandacht, snel en efficiënt werken.

2.2 Platform Minima Organisaties

Een stagiaire van de Hogeschool InHolland heeft namens de Stichting Platform Minima Organisaties Haarlem e.o. een onderzoeksrapport opgesteld 'de bejegening door de Sociale Dienst Haarlem'. Dit rapport is tot stand gekomen op basis van interviews met 18 mensen: tien spreekuurhouders van de verschillende minimaorganisaties en acht klanten van SoZaWe die zich op één van de spreekuren hebben gemeld.

De rapportage bevat samenvattingen van de gesprekken die gevoerd zijn en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen. Samenvattend kan worden gezegd dat uit de aanbevelingen naar voren komt dat aandacht voor de klant op het gebied van vertrouwen, respect en individuele benadering belangrijk wordt gevonden. Daarnaast wordt duidelijke communicatie en informatie genoemd als belangrijk onderwerp. Gezien het aantal deelnemers en de groep die is geïnterviewd, kunnen we vaststellen dat dit enigszins een éénzijdig onderzoek betreft. Niettemin vinden wij deze signalen van belang en betrekken wij ze in ons plan van aanpak.

3 Plan van Aanpak

Beide rapporten geven voldoende informatie om speerpunten voor de komende periode te benoemen. Een aantal van deze speerpunten zijn reeds in gang gezet en konden nog niet worden verwerkt in de betreffende rapportages.

3.1 Betere dienstverlening aan de balie

De balie van SoZaWe gaat per 1 januari 2008 over naar de nieuwe hoofdafdeling Dienstverlening. Deze afdeling stelt het vak dienstverlening centraal. Wij verwachten dat dit een positieve invloed zal hebben op de kwaliteit van de dienstverlening aan de balie. Verbetering van de dienstverlening aan de balie betekent onder meer: snellere afhandeling van vragen, betere voorlichting aan de bezoekers etcetera.

3.2 Tijd en aandacht voor de klant

Met de verlaging van de caseload van de casemanagers van 120 naar 80 klanten is een belangrijke voorwaarde gecreëerd om meer tijd en aandacht te besteden aan de individuele klant. Het uitgangspunt hierbij is dat de klant één vaste casemanager heeft die meerdere keren per jaar contact met elkaar hebben. Daarbij vormt het vertrouwen in de klant het uitgangspunt, zoals wij ook hebben opgenomen in ons Strategisch bedrijfsplan welke wij onlangs aan de raad hebben aangeboden.

In 2006 hebben medewerkers van SoZaWe de nodige communicatiecursussen gevolgd, dit wordt in 2007 voortgezet. Wij benaderen hiervoor ook deskundigen uit de praktijk, zoals bijvoorbeeld vanuit de GGZ.

Wij verwachten dit ook van onze contractpartners met betrekking tot activering en re-integratie. De klant wordt intensiever begeleid naar werk en de contacten met de re-integratiebedrijven veelvuldiger. De casemanager is met zijn klant zelf verantwoordelijk voor de resultaten van het traject. Hij bewaakt de afspraken met het uitvoerende bedrijf en monitort de resultaten beter dan voorheen.

3.3 Afhandelingstermijnen en ontbureaucratisering

Wij zijn gestart met het terugbrengen van de afhandelingstermijnen, onder meer door het wegnemen van een aantal processtappen zoals het vervallen van de beslisfunctie per 1 januari 2007 en het verminderen van het aantal overdrachtsmomenten binnen de administratieve processen.

Wij bereiden momenteel een aantal concrete maatregelen voor die moeten leiden tot minder administratieve lasten voor zowel de klanten van SoZaWe als voor SoZaWe zelf. Het betreft:

- de vereenvoudiging van de maandelijkse inkomstenverklaringen¹ (streefdatum: 1 mei 2007)
- de sterke vereenvoudiging van de aanvraagprocedures bijzondere bijstand en minimaregelingen, zoals onlangs al de regeling voor schoolkosten (streefdatum 1 juli 2007).

Voorts nemen wij zodanige maatregelen dat in 80% van de gevallen de uitkeringsbeëindiging binnen twee dagen is geregeld (streefdatum: 1 mei 2007).

De invoering van het Digitale Klantdossier en Work Flow Management zal op de langere termijn ook een positief effect hebben op de afhandelingstermijnen en de administratieve last voor de klanten van SoZaWe.

3.4 Informatievoorziening

Wij zijn voornemens om bij de uitkeringsaanvraag meer informatie te verstrekken in de vorm van een werkmap voor de klant. Hierin wordt opgenomen de gegevens over het re-integratieproces van de klant, als ook informatie over rechten en plichten, bijzondere bijstand et cetera (streefdatum: 1 mei 2007)

Zo mogelijk in 2007 maken wij aanvraagformulieren via het digitale loket beschikbaar. De informatievoorziening via internet wordt momenteel geheel herzien.

4 Communicatie

Wij beschouwen beide onderzoeksrapporten als nul-meting en een belangrijke informatiebron voor het opstellen van bovenstaand plan van aanpak. Voorliggende nota hebben wij besproken in de Beleidsadviescommissie Sociale Zaken. Zij hebben geen schriftelijk advies uitgebracht.

5 Besluit

1. Het college stelt het plan van aanpak verbetering dienstverlening Sociale Zaken en Werkgelegenheid vast.

¹ met uitzondering van de doelgroep klanten met inkomsten naast de bijstandsuitkering