gemeente Stichtse Vecht

ARCHIEF

B&W Voorstel

Agendapunt nummer
7
Portefeuillehouder
M.J. van Dijk
Registratienummer
VB/20/95821
Zaaknummer
Z/20/176953
Registratiedatum
28 januari 2020
Uiterste datum behandeling in raad

Datum collegevergadering
4 februari 2020

Onderwerp
Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet

Paraaf + datum:

Team
Strategie en regie

Opsteller
Judith De Jonge

Programmamanager
Dennis Boekhout

Openbaar Openbaar

Ondernemingsraad nee

Bijlagen
1. Rapportage CEO Participatiewet 2019
2. Factsheet CEO Participatiewet 2019
3. Concept Persbericht CEO Participatiewet 2019
4. Concept RIB CEO Participatiewet 2019

Besluit college CONFORM ADVIES

Advies te nemen besluit
1. Kennisnemen van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2019.
2. Het cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2019 ter kennisgeving aanbieden aan de gemeenteraad.

95821_1/HA1

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen
T 140346 **F** 0346 25 40 10
www.stichtsevecht.nl

TOELICHTING

Inleiding

Op 5 maart 2019 is de motie 'aanscherping Collegewerkprogramma' aangenomen. Hierin is onder andere opgeroepen om de klanttevredenheid en de kwaliteit van ondersteuning vanuit de participatiewet te meten. Deze meting heeft plaatsgevonden middels het cliëntervaringsonderzoek dat in oktober en november 2019 is uitgevoerd door onderzoeksbureau ZorgfocuZ.
De schriftelijke vragenlijst is naar 813 inwoners verstuurd en kon schriftelijk en digitaal worden ingevuld. De vragenlijst is door 241 mensen ingevuld, wat neerkomt op bijna 30% van de benaderde mensen. Er zijn vragen gesteld over hoe het contact met de gemeente is verlopen, hoe de aanvraag van een uitkering is verlopen en tot welk resultaat de ondersteuning heeft geleid.

Uit de resultaten (zie bijlage 1 en 2) blijkt dat het overgrote deel van de inwoners tevreden is over het contact met de medewerkers van de gemeente, gemiddeld wordt er een rapportcijfer 7 gegeven. Zo omschrijven inwoners medewerkers als professioneel, competent en vriendelijk die over het algemeen goed luisteren naar de inwoners.
Daarnaast is de meerderheid van de inwoners tevreden over de ondersteuning die de gemeente biedt bij het aanvragen of wijzigen van een bijstandsuitkering of inkomensregeling. De meeste inwoners zijn ook tevreden over de ondersteuning die zij krijgen bij het vinden van werk of dagbesteding. Bovendien vinden zij dat deze ondersteuning snel is gestart, goede kwaliteit heeft en leidt tot een tevredenstellend resultaat.

Verbeterpunten zijn er ook. Een aanzienlijk deel van de inwoners wist niet dat zij gebruik kan maken van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner of iemand uit het sociaal wijkteam bij het aanvragen van een bijstandsuitkering. De komende tijd gaat de gemeente in samenwerking met maatschappelijke partners de onafhankelijke cliëntenondersteuning (OCO) door ontwikkelen, waarbij er onder andere aandacht is voor het verbeteren van de bekendheid en vindbaarheid van dit OCO.
Verder geeft een deel van de inwoners aan niet tevreden te zijn over de hulp bij schulden vanuit de gemeente.
Een ander verbeterpunt wat door inwoners is genoemd zijn de wachttijden voor het nemen van beslissingen en (telefonische) bereikbaarheid van medewerkers.

Argumenten

1. Met het cliëntervaringsonderzoek is uitvoering gegeven aan een onderdeel van de motie 'aanscherping Collegewerkprogramma', dat is aangenomen op 5 maart 2019.
2. De onderzoeksresultaten geven inzicht in de klanttevredenheid en kwaliteit van ondersteuning vanuit de participatiewet en tonen waar verbeteringen mogelijk zijn.
3. Dit voorstel draagt bij aan de doelstelling *'We bieden goede zorg voor wie dit nodig heeft'* en de doelstelling *'We willen een vitale en krachtige samenleving, waarin iedereen tot zijn recht komt: jongeren, gezinnen, ouderen, uitkeringsgerechtigden en nieuwkomers'* uit het collegewerkprogramma (Programma 4 Sociaal).

Kanttekeningen

De resultaten van het onderzoek kunnen helaas niet vergeleken worden met andere gemeenten. Dit komt doordat de vragenlijst specifiek voor de gemeente Stichtse Vecht is opgesteld. Daarnaast is een onderzoek naar de ervaren kwaliteit van de dienstverlening onder de participatiewet niet wettelijk verplicht voor gemeenten.

Uitvoering

De resultaten worden gedeeld met het team Toegang van de gemeente Stichtse Vecht. Daarnaast wordt er gewerkt aan de bekendheid en vindbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

95821_1/HA2

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen
T 140346 **F** 0346 25 40 10
www.stichtsevecht.nl

Verder onderzoeken we hoe we de hulp bij schulden vanuit de gemeente en de wachttijden voor het nemen van beslissingen en (telefonische) bereikbaarheid kunnen verbeteren.

Communicatieparagraaf
Er wordt een persbericht verspreid (zie bijlage 3). Daarnaast wordt de Adviesraad Sociaal Domein geïnformeerd.

Raadsinformatiebrief
De raad wordt geïnformeerd via een raadsinformatiebrief (bijlage 4).

Financiële paragraaf
Er zijn geen financiële consequenties verbonden aan het rapport.

Juridische paragraaf
Aan dit voorstel zitten geen juridische aspecten.

Risicoparagraaf
Niet van toepassing.

Duurzaamheidsaspecten
De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Participatiewet geven inzicht in de kwaliteit van en de tevredenheid over de geleverde ondersteuning vanuit de gemeente. Met deze inzichten kunnen we onze dienstverlening optimaliseren. Hiermee kunnen we ondersteuning passender en duurzamer inrichten.

Overige aspecten
Er zijn geen overige aspecten.

95821_1/HA3