

Nota voor burgemeester en wethouders

Team
DEV-BLD

Onderwerp

KTO 2018 Werk en Inkomen (Inkomensondersteuning, Jongerenloket en Deventer Werk talent)

| 1- Notagegevens | | 2- Bestuursorgaan | |
|---|-------------|---|-----------------|
| Notanummer | 2019-000865 | <input checked="" type="checkbox"/> B & W | 28-05-2019 |
| Datum | 16-05-2019 | <input type="checkbox"/> Raad | -- |
| Programma: | | <input type="checkbox"/> Burgemeester | -- |
| 07 Inkomens-voorziening en arbeidsmarkt | | College van B & W | |
| Portefeuillehouder Weth. Walder | | - Burgemeester | - Weth. Grijsen |
| Weth. De Geest | | - Weth. De Geest | - Weth. Verhaar |
| | | - Weth. Walder | - Weth. Rorink |

| Besluitenlijst | d.d. | d.d. | d.d. |
|---|------|--|------------|
| <input type="checkbox"/> Akkoordstukken | -- | <input checked="" type="checkbox"/> Openbaar | 28-05-2019 |
| | | <input type="checkbox"/> Besloten | -- |

| Routing | d.d. | par. | |
|------------------|------------|---|-----------------------|
| Programmamanager | 21-05-2019 | <input type="checkbox"/> adj.secr. | -- |
| wethouder | 21-05-2019 | <input checked="" type="checkbox"/> gem.secr. | 22-05-2019 |
| wethouder | 21-05-2019 | BIS Openbaar | |
| | | Status | Definitief 2019-06-05 |

Bijlagen

Klanttevredenheidsonderzoek 2018 Werk en Inkomen

B & W d.d.: 28-05-2019

Besloten wordt:

- 1 Kennis te nemen van het KTO 2018 Deventer Werk talent, team Inkomensondersteuning en het Jongerenloket;
- 2 de raadsmededeling vast te stellen;
- 3 de stukken aan te bieden aan de raad;
- 4 de nota en het besluit openbaar te maken.

Financiële aspecten:

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Financiële gevolgen voor de gemeente? | Nee |
| Begrotingswijziging | Nee |

Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

Kennisgeving/ Bekendmaking Awb

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Kennisgeving (publicatie) conform Awb | Nee |
| Bekendmaking conform Awb | Nee |

ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?

Ja

Adviesraad/ Adviesraden

Adviesraad Sociaal Domein Deventer

Toelichting

Inleiding

Eind 2018 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door de collega's van Kennis en Verkenning in opdracht van team Inkomensondersteuning, het Jongerenloket en Deventer Werk talent. De samenwerkende partijen hebben gezamenlijk het onderzoek laten uitvoeren conform het Uitvoeringskader Iedereen Actief! 2015 en de opdrachten 2018 vanuit het programma Inkomensvoorziening en Arbeidsmarkt. Het onderzoek heeft betrekking op de dienstverlening (zoals het klantcontact, kwaliteit informatie, communicatie) van de drie onderdelen, niet op de uitvoering van het beleid.

Beoogd resultaat

Inzicht in de ervaringen van de uitkeringsgerechtigden over de dienstverlening van Deventer Werk talent, het Jongerenloket en team Inkomensondersteuning. Op basis van de sterke en zwakke punten wordt de dienstverlening waar nodig verbeterd.

In de opdrachten voor de partijen is de doelstelling opgenomen dat minimaal een 7,2 wordt gescoord.

Samenvattend kan op basis van het KTO worden gesteld dat zowel Deventer Werk talent, het het Jongerenloket en het team Inkomensondersteuning gemiddeld een 7,5 scoren op de totale dienstverlening

Kader

- Beleidskader Iedereen Actief! 2015
- Uitvoeringskader Iedereen Actief! 2018
- Businessplan Deventer Werk talent 2016-2020

Argumenten voor en tegen

De doelgroep van het onderzoek in 2018 bestaat uit klanten van Deventer Werk talent, het Jongerenloket en team Inkomensondersteuning die een uitkering op grond van de Participatiewet hebben aanvraagd of al ontvangen. Er zijn 741 klanten telefonisch benaderd met het verzoek een aantal vragen te beantwoorden. Deze klanten hebben in 2018 met één van de drie partijen contact gehad. Van de benaderde klanten hebben er 268 hun medewerking verleend aan het onderzoek, dit is een respons van 36%.

Samenvattend kan worden gesteld dat de klanten van Deventer Werk talent, het Jongerenloket en team Inkomensondersteuning tevreden zijn over de dienstverlening van de drie partijen en dat dit beoordeeld is met een goed resultaat van 7.5. Dit blijkt uit het aantal sterke punten, zoals goede informatievoorziening aan de klanten, dat de klanten met respect behandeld worden en klanten geven aan dat ze maar één keer hun verhaal hoeven te vertellen.

Ondanks de goede beoordeling gaan de drie partijen werken aan een aantal verbeteringen, zoals het oog hebben van de zorgvraag van de klant, verhogen van de bereikbaarheid van de consulenten en kijken hoe voorkomen kan worden dat vaker dan één keer om dezelfde informatie wordt gevraagd.

Extern draagvlak (partners)

De uitkomst van het KTO is besproken met de Adviesraad Sociaal Domein Deventer (ASDD). De adviesraad was tevreden met de uitkomst, maar had wel enige zorg over het aantal respondenten aan het onderzoek.

De ASDD vraagt aandacht voor het laatste gesprek en aandacht voor de klant. Uit onderzoek blijkt dat 12% van de ondervraagden niet meer wisten waar het laatste gesprek over ging. De gemeente gaat, zoals is opgenomen in het Handhavingsplan, de feedbackmethode invoeren. Deze methode moet ervoor zorgen dat gekeken wordt of de klant begrepen heeft wat er besproken is. Indien blijkt dat de klant niet kan aangeven waar het gesprek over ging, dan zal de consulent moeten zorgen dat de klant wel de noodzakelijke informatie krijgt. Vanuit het handhavingsplan is een werkgroep bezig om de feedback methode in te voeren.

De ASDD vraagt ook aandacht voor een vast contactpersoon en de bereikbaarheid van de contactpersoon. Dit punt is door de drie partijen al opgepakt om te onderzoeken hoe dit verbeterd kan worden.

Financiële consequenties

nvt

Aanpak/uitvoering

De verbeterpunten worden opgepakt door de uitvoering. De resultaten komen terug in het KTO 2019, welke ook met u en de gemeenteraad zal worden gedeeld.