

Technische vragen

Van : Gouda Positief
Datum vraag : december 2022 Juni
Onderwerp : Participatie/onderzoek GHR
Commissiegriffier : Lars van der Linden
Datum antwoord : 9 december 2022

Vragen aan college

Punt 1 Als ingezet op de begeleiding van slechts een deel van de cliënten, hoe wordt dat gezorgd dat de groep die niet in gesproken wordt in beeld blijft?

Punt 2 Het belangrijk dat bij de burger met een ernstig psychische kwetsbaarheid begeleid wordt geboden door daartoe gespecialiseerde deskundigheid. Is dat ook de zienswijze van het college?

Punt 3: Zijn er duidelijke doelstellingen/KPI's te ontwikkelen zodat meer concreet wordt welke stappen worden gezet om de instroom te beperken, maar er ook zicht blijft dat er transparant niet wordt ingeboet op de menselijk maat ?

Punt 4: is er nodig om op bepaalde punten de onderzoeksresultaten nog nader te duiden?

Antwoorden:

1. De cliënten die (al dan niet met langdurige ondersteuning) kunnen gaan werken worden gesproken en blijven zo in beeld.
De cliënten die nog lang niet of niet meer kunnen werken, kunnen inderdaad niet allemaal frequent worden gesproken met de beschikbare uitvoeringscapaciteit. De cliënten blijven in beeld bij de hercontroles. Het college volgt daarnaast de aanbeveling van de Groen Hart Rekenkamer om steeds een deel van deze groep gedurende 18 maanden frequent en intensief te gaan begeleiden. Hiervoor worden in 2023 2 vaste consultants extra aangesteld.
2. Nee, dat is niet per definitie nodig meent het college. Afhankelijk van de aard, de ernst en de gevolgen van deze psychische kwetsbaarheid en de reeds geboden psychische hulp wordt maatwerk geboden. Dit kan ook een speciaal traject zijn voor cliënten die in behandeling zijn bij een GGz-instelling (zgn IPS traject).
3. Nee, dit is niet nodig.

De stappen die worden gezet om de instroom te beperken kunnen per definitie niet worden gevat in een kpi. Welke stappen zijn gezet zal worden beschreven in het Verslag van de re-integratie.

De effecten van die stappen kunnen – samen met de kennis van wanneer welke stappen zijn genomen - worden geduid vanuit de kpi's: de ontwikkeling van instroom(percentage), het percentage toegekende aanvragen Levensonderhoud, de her-instroom (in aantal dossiers) binnen 6 maanden. Deze kpi's bestaan reeds en worden gemonitord.

Of de dienstverlening bij de toegang met de menselijke maat blijft, is naar de mening van het college zeer moeilijk meetbaar te maken en in een kpi te vatten. Het gaat om de beleving van de consulent en de beleving van de cliënt. De cijfers over de klanttevredenheid geven wellicht nog de beste benadering om hier wat over te weten te komen.

In de jaarlijkse client ervarings onderzoeken wordt reeds gevraagd naar de tevredenheid over de dienstverlening en in het bijzonder ook over de bejegening*. Afgelopen jaar is de waardering voor de algemene dienstverlening van werk en financiën gestegen van een 7 naar een 7,7. De gemeenteraad ontvangt de rapportages van de Client Ervarings/Tevredenheids onderzoeken.

**Cliënten worden gevraagd aan te geven hoe tevreden ze zijn over de consulenten van Werk en Financien voor de aspecten: discrimineren mij niet; behandelen mij met respect; respecteren mijn privacy; moedigen mij aan; hebben genoeg kennis om mij goed te begeleiden; houden rekening met wat ik kan en wil; werken snel en slim; informeren elkaar goed zodat ik niet steeds mijn verhaal opnieuw hoeft te doen.*

4. Dit lijkt een vraag voor de onderzoekers