

Rekenkamerrapport onderzoek bejegening bijstandsgerechtigden & ProFacto onderzoek terugvorderingen en boetes



Dit plan van aanpak beschrijft op welke wijze de conclusies en aanbevelingen opgepakt worden die uit het rekenkameronderzoek naar de bejegening van bijstandsgerechtigden en uit het onderzoek naar de rechtmatigheid en doelmatigheid van terugvorderingen en boetes zijn voortgekomen.

INLEIDING

De raad heeft op 28 januari 2021 een motie aangenomen waarin aangegeven werd dat hij graag ziet dat de rekenkamercommissie onderzoek doet naar ervaringen van bijstandsgerechtigden.

Daarnaast heeft het college voorgesteld gemeentelijk onderzoek te doen naar de terugvorderingen en boetes. Op 10 juni 2021 heeft de raad ingestemd met deze onderzoeksopzet.

Aanleiding van beide onderzoeken waren signalen die bij de raad binnen zijn gekomen over onheuse bejegening van bijstandsgerechtigden door de gemeente. De gemeenteraad vroeg zich daarnaast af of alle terugvorderingen en boetes bij inwoners die bijstand ontvangen wel terecht zijn.

Onderzoek door de rekenkamercommissie

De raad heeft daarom de rekenkamercommissie gevraagd als onafhankelijk orgaan onderzoek te doen naar het gevoerde beleid, de aansturing en de uitvoering ervan. Het onderzoek is bedoeld om de raad inzicht te geven:

- in de wijze van communiceren met en de bejegening van bijstandsgerechtigden
- en dan specifiek bij het verstrekken van bijstandsuitkeringen, het toezicht, handhaven en terugvorderen en de begeleiding van bijstandsgerechtigden naar werk.

Onderzoek door ProFacto

Het college heeft daarnaast ProFacto opdracht gegeven onderzoek te doen naar de rechtmatigheid en doelmatigheid van terugvorderingen en boetes. De centrale onderzoeksvragen zijn als volgt:

- In hoeverre zijn de tussen 2016 en 2020 genomen terugvorderingsbesluiten en boetebesluiten op grond van de Participatiewet, de IOAW en de IOAZ rechtmatig en doelmatig?
- Welke lessen zijn te trekken voor het college, de ambtelijke organisatie en de raad, ten aanzien van het gemeentelijke terugvorderings- en boetebeleid en de uitvoering daarvan?

De resultaten van beide onderzoeken moeten de raad en het college een samenhangend beeld en inzicht geven in de wijze waarop het beleid rond de Participatiewet is vormgegeven en uitgevoerd. En beide onderzoeken moeten leerpunten opleveren waar raad, college en ambtelijke organisatie weer mee verder kunnen.

Uitkomsten rekenkameronderzoek: een dikke 7,7

De uitkomsten van dit onderzoek heeft de raad inzicht gegeven in onze manier van communiceren met en de bejegening van bijstandsgerechtigden en dan specifiek bij het verstrekken van bijstandsuitkeringen, het toezicht, handhaven en de begeleiding naar werk. De directie en het college is trots op deze uitkomsten. Onze cliënten beoordelen het contact met onze collega's gemiddeld met een 7,7. Dat is zeker gelet op deze specifieke taak van de gemeente hoog.

De rekenkamercommissie geeft daarbij 14 aanbevelingen hoe de kwaliteit van de dienstverlening kan worden verbeterd.

Uitkomsten ProFacto onderzoek: in de praktijk werken we vanuit de bedoeling

De uitkomsten van het onderzoek geven helder inzicht in de wijze waarop de gemeentelijke organisatie en het bestuur omgaat met het terugvorderen van bijstandsbedragen en het opleggen van boetes. Het rapport geeft daarbij duidelijk aan op welke wijze de Participatiewet is opgesteld en gaat vervolgens in hoe deze wet in de praktijk wordt toegepast. Geconcludeerd wordt dat in de gemeente Heerenveen in algemene zin sprake is van een rechtmatige en doelmatige uitvoering van de bevoegdheden om terug te vorderen en boetes op te leggen.

ProFacto geeft daarbij 6 aanbevelingen hoe het beleid aangepast kan worden en 8 aanbevelingen hoe de uitvoering van het beleid aangepakt kan worden om zo de uitvoering van de Participatiewet nog beter uit te kunnen voeren.

PLAN VAN AANPAK

Dit plan van aanpak gaat in op de aanbevelingen uit beide onderzoeken. Omdat er veel overlap zit in de aanbevelingen én in de wijze waarop de gemeente deze aanbevelingen wil oppakken, is er gekomen de uitkomsten van beide onderzoeken in één plan samen te brengen.

Het plan van aanpak behandelt alle aanbevelingen uit beide rapporten en geeft daaronder aan op welke wijze de organisatie hiermee aan de slag gaat.

DE AANBEVELINGEN IN HET KORT

Bejegening	Terugvorderingen en boetes
	Beleid:
1. Informeer bijstandsgerechtigden beter over hun rechten en plichten.	1. Leg vast dat 'werken vanuit de bedoeling' centraal staat bij terugvordering en boeteoplegging en wat dit inhoudt.
2. Zorg voor meer inzicht in de doelgroep.	2. Herijk het beleidskader voor terugvordering en boeteoplegging.
3. Besteed aandacht aan nazorg bij terugvorderingsprocedures.	3. Organiseer een gesprek tussen raad, college en betrokken ambtenaren en betrek de doelgroep.
4. Bouw in de administratieve organisatie meer checks en balances in.	4. Werk het beleid nader uit in werkinstructies en controleprotocollen.
5. Begeleid / school medewerkers in het werken vanuit de bedoeling.	5. Maak expliciete afspraken over zaken waarin een bestuurlijke afweging gewenst is.
6. Bied een luisterend oor voor medewerkers die geraakt zijn door de recente klachten.	6. Maak gebruik van de mogelijkheid om themacontroles uit te voeren en maak hierbij gebruik van het preventieve en repressieve instrumentarium.
7. Geef prioriteit aan verbeteren van het digitale systeem.	Uitvoering:
8. Stuur op afhandeltermijnen en informeer cliënten tijdig.	1. Voorzie beschikkingen van een uitgebreidere en heldere motivering, waar meer aandacht wordt besteed aan de individuele situatie.
9. Informeer cliënten bij wisseling van 'vaste' contactpersonen.	2. Verstuur ook de onderzoeksrapportages aan de belanghebbende en maak deze onderdeel van de motivering.
10. Informeer cliënten proactief over wijzigende wettelijke regelingen of vergoedingen.	3. Besteed aandacht aan de begrijpelijkheid van de beschikkingen en andere brieven.
11. Bekommer je om de 'oude' bijstandsgerechtigden.	4. Wees meer bewust van het feit dat in het kader van het boeteonderzoek de schending van de inlichtingenplicht bewezen moet worden
12. Waardeer medewerkers in de uitvoering.	5. Lever actiever maatwerk bij het vormgeven van terugbetalingsregelingen en wijs actief op de mogelijkheden en voorwaarden voor kwijtschelding.
13. Evalueer de huidige klachtenprocedure.	6. Besteed nadrukkelijk aandacht aan de wijze waarop de boetehoogte (met name bij hoge benadelingsbedragen en in geval van recidive) wordt berekend.
14. Uitvoeren cliëntenonderzoek	7. Start boeteonderzoeken zo spoedig mogelijk op, als hiertoe aanleiding bestaat.
	8. Ten aanzien van de in enkele dossiers geconstateerde onregelmatigheden: besteed aandacht aan deze onderwerpen in het kader van de kwaliteitscontroles.

AANBEVELINGEN OVER COMMUNICATIE EN INFORMATIE

Aanbeveling rekenkamercommissie:

1. Informeer bijstandsgerechtigden beter over hun rechten en plichten.

Aanbevelingen ProFacto:

Uitvoering:

1. Voorzie beschikkingen van een uitgebreidere en heldere motivering, waar meer aandacht wordt besteed aan de individuele situatie
2. Verstuur ook de onderzoeksrapportages aan de belanghebbende en maak deze onderdeel van de motivering.
3. Besteed aandacht aan de begrijpelijkheid van de beschikkingen en andere brieven.

ONZE AANPAK

Uit beide onderzoeken blijkt dat de meeste cliënten weten wat hun rechten en plichten zijn, maar de vertaling naar de eigen situatie blijkt nog voor een grote groep erg lastig. Ook blijkt uit het onderzoek dat ons taalniveau zo nu en dan te hoog is of formeel en juridisch overkomt.

Daarom gaan we de volgende zaken oppakken:

- Alle cliënten hebben en houden een vaste contactpersoon. Dat is een inkomenspecialist of een klantmanager werk. We gaan het communicatiemateriaal tegen het licht houden. Wat krijgt een bijstandsgerechtigde allemaal aan informatie mee in de informatiemap, hoe spreken en schrijven we de bijstandsgerechtigde aan, welke informatie ontbreekt etc. Op basis daarvan maken we een plan, waar de video's onderdeel van kunnen zijn. Hier moeten we ook de inwoners zelf bij betrekken – de bijstandsgerechtigden.
- Alle brieven worden herschreven (B1 niveau) in overleg met ervarings-deskundigen. Hierbij gaan we uit van minder tekst, begrijpelijke tekst én plaatjes.

WANNEER:

Kwartaal 2 / 3

WIE:

Samenwerking tussen Team communicatie, de aanjager/regisseur laaggeletterdheid en Team inkomen. Ook betrekken we de participatieraad hierbij.

AANBEVELINGEN OVER CHECKS EN BALANCES

Aanbeveling rekenkamercommissie:

4. Bouw in de administratieve organisatie meer checks en balances in.

Aanbevelingen ProFacto:

Uitvoering:

8. Ten aanzien van de in enkele dossiers geconstateerde onregelmatigheden: besteed aandacht aan deze onderwerpen in het kader van de kwaliteitscontroles.

ONZE AANPAK

Het inbouwen van extra checks en balances om zo de kwaliteit te waarborgen is ook de wens van de afdeling.

Daarom zijn we vorig jaar al gestart met het project 'Versterken procesbeheersing Sociaal Domein'.

Het uitgangspunt hierbij is dat we werken vanuit de bedoeling en dat onze uitvoerende medewerkers een breed mandaat houden om tot een besluit te komen.

We werken hierbij volgens een vastgestelde visie op kwaliteit. Medewerkers zijn kwaliteitsbewust en actief bezig met het verbeteren van de kwaliteit van het eigen werk én die van collega's.

Daarom gaan we de volgende zaken oppakken:

- We implementeren een nieuw kwaliteitssysteem. De basis is altijd vertrouwen waarbinnen een zichtbare inhoudelijke toetsing plaatsvindt op (rechtmatige) toekenning van uitkeringen. Zowel vóór toekenning, bijvoorbeeld via collegiale toetsing, als achteraf via dossiercontroles (steekproef).
- Het kwaliteitsteam toetst minimaal 12 dossiers per medewerker per jaar op de vooraf afgesproken kwaliteit. Afgelopen jaar voerden wij kwaliteitscontroles achteraf uit, steekproefsgewijs per domein.
- De teammanager speelt een stimulerende rol en is verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit. Medewerkers organiseren zelf dat ze feedback krijgen en geven. Ook wordt zelftoetsing georganiseerd.

WANNEER:

In de zomer van 2022 willen we werken volgens deze nieuwe systematiek.

WIE:

Teammanager bedrijfsvoering

AANBEVELINGEN OVER 'WERKEN VANUIT DE BEDOELING'

Aanbeveling rekenkamercommissie:

5. Begeleid / school medewerkers in het werken vanuit de bedoeling.

Aanbevelingen ProFacto:

Beleid:

1. Leg vast wat 'werken vanuit de bedoeling' centraal staat bij terugvordering en boeteoplegging en wat dit inhoudt.

ONZE AANPAK

Werken vanuit de bedoeling gaat over het centraal stellen van de (vraag) van onze inwoners en dus niet het systeem. We hebben leidende principes waar we uitvoering aan proberen te geven. We gaan medewerkers hier structureel in begeleiden en scholing aanbieden.

Daarom gaan we de volgende zaken oppakken:

- We houden ons beleid tegen het licht en nemen de kaders van 'werken vanuit de bedoeling' (Anders vasthouden) hierin op.
- Onze medewerkers worden structureel geschoold in het toepassen van 'werken vanuit de bedoeling' in het dagelijkse werk. We gaan daarbij structureel met elkaar in gesprek over 'werken vanuit de bedoeling' en de wijze waarop we dit toepassen.

WANNEER:

Dit pakken we doorlopend op.

WIE:

Het management

AANBEVELINGEN OVER HET BELEID

Aanbevelingen ProFacto:

Beleid:

2. Herijk het beleidskader voor terugvordering en boeteoplegging:

- Maak de Heerenveense visie op terugvordering en boete en de Heerenveense invulling van centrale begrippen uit de Participatiewet expliciet duidelijk.
- Besteed aandacht aan de balans tussen preventie (ondersteunend) en repressie (controlerend/sanctionerend). Bezie in hoeverre de 'werken vanuit de bedoeling' vraagt om meer aandacht voor preventie.
- Bezie of een onderscheid in benadering van verplichte en niet-verplichte terugvordering gewenst is. Zo ja, besteed aandacht aan de af te wegen belangen bij niet-verplichte terugvordering.
- Beantwoord de vraag hoe Heerenveen wil omgaan met relatief lage terugvorderingen (inclusief de hoogte van het bedrag).

4. Werk het beleid nader uit in werkinstructies en controleprotocollen

6. Maak gebruik van de mogelijkheid om themacontroles uit te voeren en maak hierbij gebruik van het preventieve en repressieve instrumentarium.

Uitvoering:

4. Wees meer bewust van het feit dat in het kader van het boeteonderzoek de schending van de inlichtingenplicht bewezen moet worden.

5. Lever actiever maatwerk bij het vormgeven van terugbetalingsregelingen en wijs actief op de mogelijkheden en voorwaarden voor kwijtschelding.

6. Besteed nadrukkelijk aandacht aan de wijze waarop de boetehoogte (met name bij hoge benadelingsbedragen en in geval van recidive) wordt berekend.

7. Start boeteonderzoeken zo spoedig mogelijk op, als hiertoe aanleiding bestaat.

ONZE AANPAK

Uit onderzoek blijkt dat de uitvoering in de praktijk niet altijd aansluit op het beleid. Dit komt met name omdat 'werken vanuit de bedoeling' later is ingevoerd dan het beleid is vastgesteld.

Daarom gaan we de volgende zaken oppakken:

- We gaan ons beleid actualiseren en laten aansluiten op de praktijk. De aanbevelingen uit het rapport ProFacto nemen we op.

WANNEER:

3e kwartaal.

WIE:

Team Beleid & regie.

AANBEVELINGEN OVER HET GESPREK MET DE MEDEWERKER

Aanbeveling rekenkamercommissie:

6. Bied een luisterend oor voor medewerkers die geraakt zijn door de recente klachten.

Aanbevelingen ProFacto:

3. Organiseer een gesprek tussen raad, college en betrokken ambtenaren en betrek de doelgroep.

ONZE AANPAK

Wij hebben al meerdere gesprekken gevoerd met de medewerkers en dat blijven we doen. Wij zijn blij dat uw raad ook graag in gesprek wil met de medewerkers.

Daarom gaan we de volgende zaken oppakken:

- zodra de griffie dit gesprek heeft ingepland, gaan we dit voorbereiden met de medewerkers.

WANNEER:

Dit is aan de griffie om in te plannen.

WIE:

De griffie in eerste instantie, aansluitend de afdeling om het gesprek voor te bereiden.

OVERIGE AANBEVELINGEN VAN DE REKENKAMERCOMMISSIE

AANBEVELING 2.

ZORG VOOR MEER INZICHT IN DE DOELGROEP.

ONZE AANPAK

Er is voldoende inzicht in de doelgroep. Hierbij maken we gebruik van de participatieladder (zie uitvoeringsprogramma Werk). We willen dit inzicht meer gaan inzetten in onze communicatie richting doelgroep en gemeenteraad.

De kwalitatieve informatie over de aard en achtergrond van de bezwaren en terugvorderingen is namelijk volgens de Rekenkamercommissie nu nog niet voldoende. Hoewel dit inzicht in de doelgroep er intern wel is, willen wij voorstellen om voortaan in het maken en evalueren van beleid meer verhalend te vertellen/monitoren om zo de gemeenteraad ook meer inzicht te geven in de doelgroep. Dit zoals we het ook hebben toegepast het uitvoeringsprogramma Werk, Inburgering en Armoede, Schulden en Laaggeletterdheid.

Daarom gaan we de volgende zaken oppakken:

- We gaan meer uitleggen hoe beleid werkt en waarom we dit toepassen. Denk aan de praktijkvoorbeelden die we in de uitvoeringsprogramma's hebben opgenomen. Zo geven we beleid een gezicht.
- We gaan preventief meer begeleiding geven in het uitkeringsproces.
Hiervoor zijn we in gesprek met de Barones om te kijken of zij een "maatje" in kunnen zetten bij én tijdens het uitkeringsproces. Dit in aansluiting op onze werkwijze voor budgetmaatjes. Op deze manier willen we beter aansluiten op de behoefte van de doelgroep. Een "maatje" kan de inwoner helpen en tot steun zijn bij gesprekken of het invullen van formulieren, en de gemeente helpen in het helder uitleggen van ingewikkelde regelgeving.

WANNEER:

- We gaan per direct ons beleid meer verhalend uitleggen.
- Maatje introduceren als pilot in tweede kwartaal 2022.

WIE:

Team Beleid&Regie

AANBEVELING 3.

BESTEED AANDACHT AAN NAZORG BIJ TERUGVORDERINGS PROCEDURES

ONZE AANPAK

We willen graag (meer) structurele aandacht geven aan nazorg bij terugvorderingsprocedures.

Daarom gaan we de volgende zaken oppakken:

- De vaste formatie voor Terugvordering & verhaal is 1 fte.
- Gezien de omvang van de doelgroep is dit krap. Dit willen we uitbreiden om het hele proces structureel kwalitatief beter op orde te krijgen (ook met oog op onderzoek terugvordering).

WANNEER:

- Na beschikbaar stellen extra structureel budget van 0,7 fte.
- Dekking formatie via extra gelden dienstverlening POK* middelen in de decembercirculaire.

WIE:

Teammanager T&V

* Gemeenten ontvangen structureel € 150 miljoen extra om de dienstverlening aan mensen in kwetsbare posities te versterken. De middelen komen naar aanleiding van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslagen (POK).

AANBEVELING 7.

GEEF PRIORITEIT AAN VERBETEREN VAN HET DIGITALE SYSTEEM.

ONZE AANPAK:

Dit heeft inderdaad hoge prioriteit en is zeer wenselijk en noodzakelijk. Uw raad heeft dit ook nadrukkelijk aangegeven tijdens de bespreking van het rapport. De Jeugdwet wordt sinds afgelopen jaar uitgevoerd via het systeem 'Mens Centraal/ Lost Lemon'.

Onze schuldverlening wordt sinds vorig jaar wordt uitgevoerd via het systeem van 'Stratech'. De Participatiewet en de Wmo wordt uitgevoerd via het zogenaamde systeem 'Suite Sociaal Domein'.

De noodzaak is vorig zomer al door de afdeling onderkend. Het systeem moet worden herijkt en vernieuwd. Het project 'Toekomst Suite' is inmiddels opgestart. Een omvangrijk project omdat meer dan 120 werkprocessen herijkt moeten worden.

Daarom gaan we de volgende zaken oppakken:

- Bij dit plan van aanpak doen we een voorstel voor capaciteit en de benodigde financiële middelen.

WANNEER:

- Na het beschikbaar stellen van de benodigde financiële middelen.

WIE:

We trekken dan externe expertise aan om dit project samen met de afdeling op te pakken.

AANBEVELING 8.

STUUR OP AFHANDELINGSTERMIJNEN EN INFORMEER CLIËNTEN TIJDIG

ONZE AANPAK:

In onze bestuurlijke reactie is aangegeven dat er nu al wordt gestuurd op tijdige afhandeling van aanvragen. Het beeld van de externe partners is gebaseerd op een beslistermijn van vier weken. Dat is onjuist, dat is wettelijk acht weken.

We streven naar een doorlooptijd van vier weken. Dit past beter bij onze dienstverlening.

Aanvragen voor een uitkering worden praktisch altijd binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Mocht het voorkomen dat die termijn niet gehaald kan worden, bijvoorbeeld omdat bepaalde bewijsstukken nog niet ontvangen zijn, dan informeren wij de cliënt daar tijdig over. En wordt er al dan niet besloten een voorschot te verlenen, zodat de cliënt in ieder geval in zijn bestaansrecht kan voorzien.

WANNEER:

We halen de wettelijke doorlooptijden van 8 weken en blijven sturen op de afhandeling binnen 4 weken.

WIE:

Team Poort.

AANBEVELING 9.

INFORMEER CLIËNTEN BIJ WISSELING VAN 'VASTE' CONTACTPERSONEN.

ONZE AANPAK:

Bij eventuele wisseling van onze contactpersonen de betreffende cliënten informeren.

Daarom gaan we de volgende zaken oppakken:

- Wij blijven onze cliënten hierover informeren.
- In de praktijk komt het wisselen van een 'vast' contactpersoon niet veel voor. Bij de betreffende teams is namelijk geen hoog verloop. In geval er een wisseling van contactpersoon plaatsvindt, dan is er meestal sprake van langdurige ziekte of zwangerschapsverlof.

WANNEER:

Continue door de teams inkomen en werk

WIE:

Continue door de teams inkomen en werk

AANBEVELING 10.

INFORMEER CLIËNTEN PROACTIEF OVER WIJZIGENDE WETTELIJKE REGELINGEN OF VERGOEDINGEN.

ONZE AANPAK:

We gaan aan de slag cliënten eerder te informeren bij wijzigingen.

Daarom gaan we de volgende zaken oppakken:

- Jaarlijks werd de budgetgids verspreid waarin dergelijke wijzigingen en of mogelijkheden qua vergoedingen worden benoemd. De huidige versie is aangepast, gescand op laaggeletterdheid (door laaggeletterheden) en daarmee langer 'houdbaar'.
- Ieder jaar sturen wij dan onze doelgroep een inlegvel toe met daarop de wijzigingen die van toepassing zijn en actualiseren we de website. En als tijdens het jaar blijkt dat er sprake is van een wijziging die meteen invloed heeft op de eigen situatie, dan wordt de cliënt daarover meteen geïnformeerd en staat de contactpersoon klaar om vragen te beantwoorden.
- We houden de informatiemap tegen het licht en actualiseren deze bij wijzigingen.
- Zie ook de acties bij aanbeveling 1,2 en 3 (rekenkamercommissie).

WANNEER:

Kwartaal 2/3 van 2022.

WIE:

Team inkomen, team werk en team communicatie.

AANBEVELING 11.

BEKOMMER JE OM DE 'OUDE' BIJSTANDSCLIËNTEN

ONZE AANPAK:

In 2014 is door de raad besloten - ingegeven door bezuinigingen - om geen begeleiding en ondersteuning meer te geven aan deze groep cliënten. Drie jaar later zijn we hier weer voorzichtig weer mee begonnen. Het uitvoeringsprogramma Werk is dit ook opgenomen.

Daarom gaan we het volgende oppakken:

- We voeren het contactgesprek in.
- De screening van cliënten, die dus een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, is door velen binnen deze groep als positief ervaren. In navolging daarvan is er gekozen om deze groep weer op regelmatige basis te spreken. Wij noemen dit het contactgesprek.

WANNEER:

De extra versnelde inzet betalen via extra gelden dienstverlening POK middelen in de decembercirculaire 0,3 fte € 30.000.

WIE:

Team zorg.

AANBEVELING 12.

WAARDEER MEDEWERKERS IN DE UITVOERING.

ONZE AANPAK:

Het besef bij uw raad dat de medewerkers een ingewikkelde opdracht hebben doet ons goed. Ze zijn intrinsiek gedreven om onze cliënten te helpen terwijl ze tegelijkertijd ook te maken hebben met agressie, een toenemend wantrouwen richting de overheid en kaders vanuit wet- en regelgeving.

Daarom gaan we het volgende oppakken:

- We geven heldere kaders over hoe we de menselijke maat centraal stellen. Hoe willen wij in onze gemeente de Participatiewet uit gaan voeren, of dat nu vanuit de rijksoverheid is of vanuit uw raad is, kan daarbij ondersteunend. We wachten in ieder geval met een wenkend perspectief de wijzigingen in het regeerakkoord af over o.a de aanpassing van de kostendelersnorm, het kunnen bijverdienen en de fraude aanpak.
- Er is een wetswijziging in de maak hieromtrent dat we opnemen in nieuw beleid.

WANNEER:

- In gesprekken met de medewerkers is er continue ook aandacht voor de ingewikkelde opdracht die zij soms hebben.
- De wetswijziging wordt in het vierde kwartaal verwacht.

WIE:

Afdelingshoofd MO en de teammanagers.

AANBEVELING 13.

EVALUEER DE HUIDIGE KLACHTENPROCEDURE

ONZE AANPAK:

De onafhankelijke klachtenregeling Sociaal Domein is na de decentralisaties van 2015 door uw raad vastgesteld. In de praktijk blijkt dat alleen wij als gemeente deze werkwijze altijd volgen. De overige organisaties zoals het AMW zelf, Caleidoscoop en de GGD (lossen het toch vaak via hun eigen protocol op.

Daarom gaan we het volgende oppakken:

- We laten deze regeling extern evalueren.

WANNEER:

3e kwartaal 2022

WIE:

Opdrachtgever loopt via Team Beleid & Regie.

AANBEVELING 14.

UITVOEREN CLIËNTENONDERZOEK

ONZE AANPAK:

Het meten van klanttevredenheid is nu niet structureel ingericht voor de gehele bijstandsgroep. We doen het wel op onderdelen zoals bij schuldhelpverlening en wisselend bij andere teams bijvoorbeeld team werk, team poort etc.

Bejegeningsonderzoeken zoals die door de rekenkamercommissie (rkc) zijn zeer waardevol maar ook kostbaar. De raad gaat zelf over de rkc onderzoeken.

- Wij stellen voor om in elk laatste jaar van een raadsperiode een dergelijk bejegingsonderzoek te doen.
- Daarnaast stellen we een pragmatische aanpak voor. Een zogenaamde "day to day" klantwaardering. Eentje die past bij onze dienstverleningsorganisatie waarbij werken in de frontlinie direct gewaardeerd kan worden.

WANNEER:

- Het rkc onderzoek is aan de gemeenteraad en de rkc om in te plannen.
- We nemen de "day to day" klantwaardering op in de vast te stellen visie op dienstverlening.

WIE:

- Griffie, gemeenteraad en rkc.
- Projectgroep dienstverlening.

