

VRAGEN

door de leden van de raad gesteld overeenkomstig artikel 42 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de raad van de gemeente Groningen.

2013 – Nr. 40.

VRAGEN van het CDA van mevrouw A. Kuik betreffende dienstverlening SOZAWE. (Binnengekomen: 28 mei 2013.)

Alvorens tot beantwoording van de vragen over te gaan willen wij graag het volgende opmerken over het rapport "Klanten over de dienstverlening van SOZAWE" van december 2012, dat is opgesteld door de Onderzoek en Statistiek Groningen. Ten tijde van de ontwikkeling van de methodiek klantmanagement, welke methodiek is ingevoerd op 1 april 2011, heeft de directie van SOZAWE Onderzoek en Statistiek Groningen gevraagd een aantal metingen te doen onder klanten over de tevredenheid met de dienstverlening van SOZAWE. Het rapport waar het CDA naar verwijst bevat de resultaten van een tweede meting die is gehouden ca. anderhalf jaar na invoering van de nieuwe manier van werken. Omdat het rapport mogelijk niet bij alle fracties van uw raad in bezit is, sturen wij u het rapport als bijlage bij de beantwoording van de vragen, zoals toegezegd door wethouder Itha in de commissie Werk & Inkomen op 5 juni 2013.

Het college beantwoordt de vragen als volgt:

Groningen, 18 juni 2013.

1. *Hoeveel klantmanagers zijn er, en wat is hun caseload?*

Zoals aangegeven in de programmabegroting 2013 hebben we vanwege de bezuinigingstaakstelling op de uitvoeringskosten minder klantmanagers tot onze beschikking ten opzichte van voorgaande jaren.

Er zijn op dit moment:

- a. 19 fte klantmanager met elk een caseload van gemiddeld 90 klanten.
Deze klantmanagers werken volgens de methodiek van het klantmanagement voor klanten met een kleine tot middelgrote afstand tot de arbeidsmarkt;
- b. 6 fte klantmanager voor multi-problem-klanten met een caseload van 90 klanten;
- c. 4 fte klantmanager voor inburgeringstrajecten met een caseload van 180 klanten (niet alle klanten ontvangen een WWB-uitkering);
- d. 10 fte klantmanager is beschikbaar voor ondersteuning van klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De caseload bedraagt ca. 700 klanten.

2. *Hoe groot is het totale klantenbestand van SOZawe?*

Op 1 mei 2013 bedroeg het aantal WWB-uitkeringen 9640.

3. *Zijn er verschillende soorten klantmanagers?*

Zie ons antwoord op vraag 1.

4. *Is het mogelijk om met dit aantal klantmanagers één aanspreekpunt te houden voor werk en inkomen voor de klant?*

Nee, dat is niet mogelijk. In de nota "(Re-)visie Zicht op werk & participatie in Stad", die door uw raad is vastgesteld in juli 2012, hebben wij aangegeven dat individuele ondersteuning van alle werkzoekenden gelet op de beperkte middelen niet langer haalbaar is. We zullen daarom verschillende vormen van dienstverlening gaan aanbieden. Voor mensen die op eigen kracht werk kunnen vinden bieden we een collectieve voorziening in de vorm van e-dienstverlening. Mensen zonder arbeidsvermogen bieden we een collectieve voorziening aan in de vorm van een activiteiten-aanbod van de maatschappelijke organisaties. Intensievere begeleiding zetten we in voor mensen met arbeidsvermogen en een afstand tot werk. Wij zitten nu in een fase waarin we deze vormen van dienstverlening ontwikkelen en stapsgewijs invoeren. In een bijeenkomst met de leden van uw commissie Werk & Inkomen op 5 februari 2013, is hierop een nadere toelichting gegeven.

5. *Met hoeveel van deze klanten is er daadwerkelijk contact geweest, m.a.w. hoeveel klanten kent SOZawe daadwerkelijk?*

Met alle klanten is er bij aanvang van de bijstandsverlening contact geweest en gesproken over inkomen en re-integratie. De intensiteit van de dienstverlening die we vervolgens bieden is verschillend. De klantmanagers die werken volgens de methodiek van het klantmanagement en zij die werken met de groep multi-problem-klanten (zie vraag 1 onder a en b) hebben regelmatig contact met hun klanten. Dat is momenteel een groep van 2250 klanten.

6. *Hoeveel van deze klanten worden daadwerkelijk geholpen middels een re-integratietraject en vinden regulier werk?*

Op dit moment worden 1700 klanten begeleid met een re-integratietraject. In 2012 zijn 957 klanten uitgestroomd naar regulier werk. De uitstroom bedroeg in het eerste kwartaal van dit jaar 150 klanten.

7. *Waarom heeft het college besloten gebruik te maken van het e-dienstverleningssysteem van UWV ondanks de ontevreden gebruikers?*

In onze werkgeversbenadering in de arbeidsmarktregio Groningen werken wij samen met Groningse en Noord-Drentse gemeenten en het UWV. Een van de succesvoorwaarden is dat de samenwerkende gemeenten en het UWV zoveel mogelijk gebruik maken van hetzelfde systeem voor matching van werkzoekenden op vacatures en relatiebeheer met werkgevers. Het systeem van het UWV lijkt daarvoor goede

mogelijkheden te bieden, maar dat is thans nog niet het geval. Wij werken op dit moment in pilotvorm met het systeem van het UWV en hebben voor dat systeem nog geen definitieve keuze gemaakt.

De resultaten van de pilot zullen in belangrijke mate bepalend zijn voor onze definitieve keuze voor een systeem voor e-dienstverlening.

8. *Is uw college het met de CDA-fractie eens dat het klantenbestand van het UWV wezenlijk verschilt met die van SOZAWE en dat deze vorm van dienstverlening niet in alle gevallen kan worden toegepast?*

Wij delen uw mening dat het klantenbestand van het UWV wezenlijke verschillen vertoont met het bestand uitkeringsgerechtigde WWB-ers. Om die reden zetten wij de e-dienstverlening alleen in voor die mensen die op eigen kracht werk kunnen vinden. Zie hiervoor ook ons antwoord op vraag 4.