

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.)

Onlangs is de dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE) geprezen voor hun telefonische bereikbaarheid en COPC-certificering van het klantcontact center van het UWV. De CDA-fractie krijgt over de totale dienstverlening van SOZAWE echter andere geluiden en vindt deze verontrustend.

Deze geluiden komen onder andere naar voren in het rapport van O&S Groningen van december 2012 'Klanten over de dienstverlening van SOZAWE'. Zo blijkt uit het rapport dat een groot deel van de klanten weinig contact heeft met hun klantmanager of zelfs niet weet wie hun klantmanager is. Daarnaast geeft 49% aan dat "SOZAWE geen goed beeld heeft van de capaciteiten van de klant". Het is van groot belang om een duidelijk beeld van het totale klantenbestand van SOZAWE te hebben om deze mensen zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Door SOZAWE is gekozen voor een werkwijze die ook gehanteerd wordt bij het UWV, de zogenaamde e-dienstverlening waarvan de website werk.nl een onderdeel is. Onlangs zijn in het televisieprogramma Kassa de resultaten gepresenteerd van een tevredenheids-onderzoek van deze website.¹ Een onthutsend rapportcijfer van 2,7 is er door de gebruiker aan toegekend. De grote bezuinigingen in combinatie met een instrument dat door de gebruiker niet wordt gewaardeerd zijn voor de CDA-fractie verontrustend. Het CDA heeft de volgende vragen aan uw college:

1. Hoeveel klantmanagers zijn er, en wat is hun caseload?
2. Hoe groot is het totale klantenbestand van SOZAWE?
3. Zijn er verschillende soorten klantmanagers?
4. Is het mogelijk om met dit aantal klantmanagers één aanspreekpunt te houden voor werk en inkomen voor de klant?
5. Met hoeveel van deze klanten is er daadwerkelijk contact geweest, m.a.w. hoeveel klanten kent SOZAWE daadwerkelijk?
6. Hoeveel van deze klanten worden daadwerkelijk geholpen middels een re-integratietraject en vinden regulier werk?
7. Waarom heeft het college besloten gebruik te maken van het e-dienstverleningssysteem van UWV ondanks de ontevreden gebruikers?
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?

¹ Uitzending zaterdag 13 april 2013.