

Vergadering van de gemeenteraad van 30 januari 2013

Portefeuillehouder : H.A. Litjens

Behandelend ambtenaar : Erwin Zweypfenning  
en: Kees Joosten

Nummer raadsvoorstel: RAD-000762

Doorkiesnummer : (0495) 575 841

Agendapunt: 14

### **ONDERWERP**

Instemmen met het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek bij cliënten van de afdeling Werk, Inkomen en Zorgverlening en de kosten hiervan te betalen uit de reserve sociaal maatschappelijk doeleinden.

### **AANLEIDING EN DOELSTELLING**

In het verleden is bij herhaling aan het Cliënten Platform Minima (hierna: CPM) de toezegging gedaan dat de afdeling Werk, Inkomen en Zorgverlening (hierna: WIZ) een klanttevredenheidsonderzoek (hierna KTO) zou gaan uitvoeren. En dat het CPM inhoudelijk hiervoor haar verantwoordelijkheid zou mogen nemen.

### **PROBLEEMSTELLING**

Het KTO levert informatie op over de kwaliteit van dienstverlening bij WIZ. De afdeling WIZ kan deze informatie goed gebruiken om de dienstverlening te verbeteren. Daarnaast biedt het KTO het CPM ook veel bruikbare informatie op.

### **OPLOSSINGSRICHTINGEN**

De kosten van het KTO bedragen maximaal € 15.000,=. Deze kosten kunnen ten laste worden gebracht van de reserve sociaal maatschappelijk doeleinden. Voorgesteld wordt om het KTO door de gemeente als opdrachtgever te laten uitvoeren door het CPM. De gemeente draagt in nauw overleg met het CPM zorg voor het KTO.

### **COMMUNICATIE**

Het CPM is na het collegebesluit van 11 december 2012 met een brief geïnformeerd over de inhoud van voorliggend raadsvoorstel. Nadat uw raad heeft ingestemd met dit voorstel zal het CPM nog nader geïnformeerd worden.

### **EVALUATIE**

De uitkomsten van het KTO zullen naar verwachting nog in 2013 bekend zijn. Uw raad zal hierover geïnformeerd worden.

### **ADVIES RAADSCOMMISSIE**

- Het advies van de raadscommissie Welzijn is:
  - ◆ voorstel rijp voor behandeling in de raad;  
agenderen als bespreekstuk.
- Nadrukkelijke en/of afwijkende standpunten fracties:

- ◆ De **PvdA** gaat akkoord met het uitvoeren van het klanttevredenheidsonderzoek maar niet met de bekostiging uit de reserve sociaal maatschappelijke doeleinden. Voor het gebruik van deze reserve dienen kaders te worden vastgesteld. De PvdA wil het voorstel als bespreekstuk agenderen. **WL** geeft aan dat het voorstel voor het gebruik van de reserve sociaal maatschappelijke doeleinden door de agendacommissie is doorgeschoven naar de volgende cyclus. Daarom is het voorstel nu nog niet beschikbaar. WL is van mening dat het onderzoek onder sociaal maatschappelijke doelstellingen kan vallen en geeft de overige aanwezigen in overweging zo ook te oordelen. WL geeft aan het voorstel voor het gebruik van de reserve niet alvast rond te zullen sturen naar aanleiding van het onderhavige voorstel alleen. Het **CDA** stemt in met het onderzoek omdat het de dienstverlening bij sociale zaken kan verbeteren. Het onderzoek zou echter bekostigd moeten worden uit de organisatiekosten van sociale zaken zelf en niet uit de reserve sociaal maatschappelijke doeleinden. Gezien de discussie hierover is voorzichtigheid ten aanzien van het gebruik van de reserve geboden. Het CDA vraagt WL de criteria nog voor de raadsvergadering rond te sturen. De **VVD** vindt het een goed moment het onderzoek nu te doen. Gemeente en CPM moeten op één spoor zitten. De VVD stemt in met het voorstel en denkt dat het onderzoek (ook na vaststelling van de criteria) uit de reserve sociaal maatschappelijke doeleinden bekostigd kan worden.

#### **VOORSTEL COLLEGE**

Besluiten om een klanttevredenheidsonderzoek bij cliënten van de afdeling Werk, Inkomen en Zorgverlening uit te voeren en de kosten hiervan te betalen uit de reserve sociaal maatschappelijk doeleinden.

Bijbehorend ontwerpraadsbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

Burgemeester en wethouders van Weert,  
de secretaris, de burgemeester,

M.H.F. Knaapen

A.A.M.M. Heijmans



*Nummer raadsvoorstel: RAD-000762*

## **RAADSBESLUIT**

De raad van de gemeente Weert,

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 11 december 2012;

b e s l u i t :

In te stemmen met het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek bij cliënten van de afdeling Werk, Inkomen en Zorgverlening en de kosten hiervan te betalen uit de reserve sociaal maatschappelijk doeleinden.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 30 januari 2013.

De griffier,

De voorzitter,

M.H.R.M. Wolfs-Corten

A.A.M.M. Heijmans