



Aan: Gemeenteraad Tynaarlo
Postbus 5
9480 AA VRIES

gemeente Tynaarlo

Onderwerp: Prestatieovereenkomst 2023 Werkplein Drentsche Aa (WPDA)

Geachte raadsleden,

Op 20 april 2023 heeft het college ingestemd met de prestatieovereenkomst 2023 tussen de gemeenten Aa en Hunze, Assen en Tynaarlo en de gemeenschappelijke regeling Werkplein Drentsche Aa (WPDA).

Hierbij sturen wij u de prestatieovereenkomst ter informatie toe, zodat u kennis kunt nemen van de gemaakte afspraken voor het lopende kalenderjaar.

Kaders werk, inkomen en meedoen

Op 17 december 2019 heeft de gemeenteraad de kadernota Werk, inkomen en meedoen / participatie en Participatiewet in de Drentsche Aa 2020-2023 vastgesteld. In deze kadernota zijn de te realiseren doelen voor 2020 - 2023 vastgesteld. De WPDA voert het overgrote deel van de taken die voortvloeien uit deze kadernota voor ons uit en voor de gemeenten Aa en Hunze en Assen. De doelen vormen de basis voor de prestatieovereenkomst 2023 gemeenten en WPDA. In deze overeenkomst zijn de kaders in zo concreet mogelijke prestaties met bijbehorende indicaties geformuleerd.

Prestaties

De te behalen prestaties worden vastgelegd op aantallen en in de context waarin deze aantallen behaald moeten worden. Dit jaar spelen de krappe arbeidsmarkt, de inflatie en daarmee de bestaanszekerheid een rol.

De prestaties zijn geformuleerd voor het gehele werkgebied van WPDA en gelden dus niet alleen voor de gemeente Tynaarlo. Conform de kadernota zijn de doelen, overwegingen en te behalen prestaties uitgewerkt in de drie hoofdgroepen: "werk", "meedoen" en "inkomen". Daarnaast zijn er prestaties geformuleerd onder de noemers: "overige opdrachten" en "kwaliteit van de dienstverlening en cliëntenparticipatie".

De prestaties voor 2023 zijn het resultaat van een inschatting, waarin zoveel mogelijk rekening is gehouden met de resultaten uit 2022.

De prestatieovereenkomst laat een gezonde ambitie zien en we de inzet is om zoveel mogelijk mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt toe te leiden naar (betaald) werk of te laten participeren aan de samenleving.

Postadres

Postbus 5, 9480 AA Vries

Bezoekadres

Kornoeljeplein 1, Vries

Website

www.tynaarlo.nl

Bankrelaties

IBAN: NL02BNGH0285079050

IBAN: NL05BNGH0285079093 (belastingen en leges)

Telefoonnummer

[0592] 26 66 62

Faxnummer

[085] 20 84 923

E-mail

info@tynaarlo.nl

BIC

BIC: BNGHNL2G

Route besluitvorming prestatieovereenkomst

Op 16 maart 2023 heeft het algemeen bestuur WPDA de overeenkomst vastgesteld en aan de colleges van burgemeester en wethouders verzocht om hier mee in te stemmen.

Door middel van bestuursrapportages en de jaarrekening legt WPDA verantwoording af over de voortgang op de geformuleerde prestaties.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders

P. Koekoek
gemeentesecretaris

drs. M.J.F.J. Thijsen
burgemeester

Deze brief is digitaal geparafeerd en daarom niet ondertekend.

Prestatieovereenkomst 2023

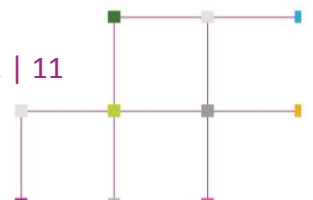
gemeenten en WPDA

24 februari 2023



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Het gebruik van de prestatieovereenkomst	3
3. De rolverdeling.....	4
4. De opdracht	5
5. Doelen en resultaten.....	6
5.1. Werk	6
5.2. Meedoen	8
5.3. Inkomen.....	9
5.4. Overige opdrachten.....	10
5.5. Kwaliteit van de dienstverlening en cliëntenparticipatie.....	10



1. Inleiding

De gemeenten Aa en Hunze, Assen en Tynaarlo zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet, de wet sociale werkvoorziening en een aantal andere wetten en regelingen binnen het sociaal domein. Het is belangrijk dat de gemeenteraden op die gebieden hun kaderstellende en controlerende rol kunnen uitvoeren. Dat doen zij op verschillende manieren:

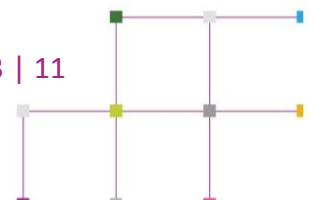
1. door het opstellen van een beleidskader waarin uitgangspunten, kaders en doelstellingen van het participatiebeleid zijn geformuleerd;
2. door het geven van een visie op de begroting en jaarrekening van de Gemeenschappelijke Regeling Werkplein Drentsche Aa (WPDA) en door de verantwoordingsdocumenten in de P&C-cyclus.

De beleidskaders zijn in 2019 vastgesteld in de drie gemeenteraden. Deze kaders gelden voor de periode van vier jaar en hebben een globaal karakter. Afsproken is dat deze jaarlijks worden geconcretiseerd in resultaten die WPDA moet behalen. Dat doen we door middel van deze prestatieovereenkomst. Deze overeenkomst wordt afgesloten door de colleges van de drie gemeenten met het Algemeen Bestuur van de GR WPDA. Overigens realiseren we ons dat het niet altijd eenvoudig is om op basis van een aantal vooraf geformuleerde indicatoren een oordeel te geven over de kwaliteit van de uitvoering. We vragen daarom aan WPDA de inhoudelijke en financiële resultaten te verklaren. Hiermee bedoelen we dat de uitkomsten op de vooraf afgesproken indicatoren worden toegelicht in perspectief van de ontwikkelingen die zich voordoen.

2. Het gebruik van de prestatieovereenkomst

Op basis van deze prestatieovereenkomst legt het algemeen bestuur van WPDA verantwoording af over de behaalde resultaten en plaatst zij deze resultaten in perspectief. De geformuleerde resultaten en de financiële stand van zaken worden aan de colleges gepresenteerd in de vorm van een twee bestuursrapportages en een jaarrekening. De verschijningsdata van deze rapportages sluiten zoveel mogelijk aan bij de P&C-cyclus van de drie gemeenten. Hierover worden separaat afspraken gemaakt. Op basis van de uitkomsten van de tweede bestuursrapportage, een omgevingsanalyse en een (kwantitatieve) analyse van het cliëntenbestand worden de resultaten voor het volgende jaar bepaald en vastgelegd in de prestatieovereenkomst voor het jaar daarna.

Tussentijds wordt de voortgang van de prestaties besproken binnen het Dagelijks Bestuur van WPDA en (ter voorbereiding daarop) met de accounthouders en financieel adviseurs van de drie gemeenten in een beleidscoördinatieoverleg. Hierin is met name aandacht voor eventuele afwijkingen van de geformuleerde resultaten.

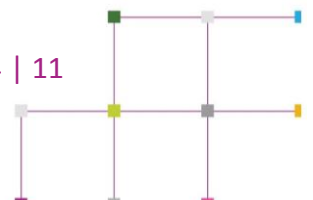


3. De rolverdeling

WPDA is een uitvoeringsorganisatie van de drie gemeenten. De gemeenten stellen vast binnen welke kaders WPDA het werk moet uitvoeren en welke doelen zij daarmee moet behalen. De doelen en de maatschappelijke opgaven van gemeenten en WPDA zijn uiteraard dezelfde. Om ervoor te zorgen dat gemeenten en WPDA verantwoordelijkheid kunnen nemen en een goede invulling kunnen geven aan hun eigen rol is partnerschap van belang.

Dat betekent onder andere dat:

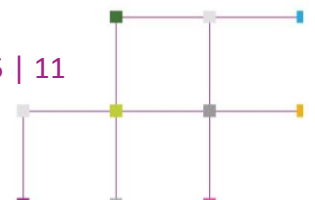
- WPDA kennis en ervaring over wet- en regelgeving, over de aard en samenstelling van de verschillende doelgroepen en over de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt deelt met ambtenaren en bestuurders van gemeenten voor wie dit van belang is en hen over de inhoudelijke en financiële consequenties adviseert;
- De gemeenten vroegtijdig met WPDA in gesprek gaan om ontwikkelingen in landelijk en gemeentelijk beleid te bespreken en gezamenlijk (nieuw) beleid te ontwikkelen;
- WPDA een bijdrage levert aan de (keten)samenwerking binnen het sociaal domein.



4. De opdracht

WPDA voert voor de gemeenten Aa en Hunze, Assen en Tynaarlo de Participatiewet en de Wet sociale werkvoorziening uit en levert een bijdrage aan de sluitende aanpak voor jongeren, het Wmo-beleid en de bestrijding van armoede en schulden. Zij doet dat conform de kaders die gemeenten hebben geformuleerd in de kadernota "Werk, inkomen en meedoen". Die kaders vormen een integraal onderdeel van de opdracht. Hieronder staat per thema op welke terreinen WPDA uitvoeringsverantwoordelijkheid draagt, op welke terreinen zij een bijdrage levert aan het werk van anderen en met welke partijen samenwerking plaatsvindt.

	werken	meedoen	inkomen
Verantwoordelijk voor	<ul style="list-style-type: none"> Het vaststellen van het perspectief (de "route") Het ondersteunen van personen uit de P-wet naar en binnen betaald werk (inclusief personen met een arbeidsbeperking en statushouders) Het bieden van werkgeversdienstverlening Het bieden van werk aan personen uit de Wsw Het bieden van werk aan personen met een indicatie beschut werk De regie op het traject naar werk, inclusief regie op ondersteunende zorg & hulpverlening 	<ul style="list-style-type: none"> Het vaststellen van het perspectief (de "route") Het in beeld brengen van de stand van zaken van alle bijstandsgerechtigden op het gebied van werk en meedoen; Stimuleren van bijstandsgerechtigden om maatschappelijk actief te worden (en verwijzen naar partijen die vrijwilligerswerk of zorg bieden) 	<ul style="list-style-type: none"> Het tijdig en juist verstrekken van een bijstandsuitkering Het tijdig en juist verstrekken van minimaregelingen Het onderzoeken van en ondersteunen bij financiële knelpunten bij overgang van uitkering naar werk Financiële stabiliteit van personen uit de P-wet (coaching)
Bijdragen aan	<ul style="list-style-type: none"> De sluitende aanpak van jongeren door middel van route arbeid en route dagbesteding De doorstroming van ontwikkelingsgerichte dagbesteding naar betaald werk De bestrijding van laaggeletterdheid 	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten en ondersteuningsplannen op het gebied van meedoen en hulpverlening (ter ondersteuning van afspraken in sociale teams en ten behoeve van één toegang voor de inwoners) De bestrijding van laaggeletterdheid 	<ul style="list-style-type: none"> Financiële mogelijkheden om mee te doen
Samenwerken met	<ul style="list-style-type: none"> Partijen in de arbeidsmarktregio (overheden, sociale partners, UWV, RMC, onderwijsinstellingen) en werkgevers in de regio om optimale matching tot stand te brengen Aanbieders van dagbesteding 	<ul style="list-style-type: none"> Sociale teams/buurtteams van de afzonderlijke gemeenten Aanbieders van dagbesteding 	<ul style="list-style-type: none"> Sociale teams/buurtteams van afzonderlijke gemeenten en GKB



5. Doelen en resultaten

Van WPDA wordt verwacht dat zij gemeentelijke doelen realiseert op het gebied van werk, inkomen en meedoen en dat zij daarin een samenwerkingspartner is voor gemeenten, werkgevers, scholen, UWV, sociale partners en andere maatschappelijke organisaties. In de arbeidsmarktregio Werk in Zicht wordt samengewerkt aan doelen op het gebied van werk en de sluitende aanpak onderwijs/arbeidsmarkt

In de kadernota zijn de globale doelen geformuleerd. Die worden hieronder nog eens herhaald. In de parse tekstblokken zijn de concrete prestaties voor het jaar 2022 geformuleerd.

5.1. Werk

1. De uitstroom (vanuit de uitkering) naar betaald werk.

Het is de bedoeling dat cliënten die naar werk kunnen en perspectief op werk hebben aan het werk komen. Voor alle mensen met perspectief op werk, zet WPDA hierop in. We willen dat zoveel mogelijk mensen deelnemen aan het arbeidsproces zodat zij (financieel) zelfstandig kunnen zijn en zodat problemen op verschillende leefgebieden worden voorkomen. We streven er verder naar dat de uitstroom zoveel mogelijk duurzaam is.

Overwegingen

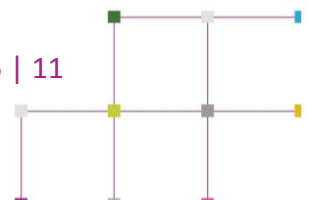
- Het Centraal Planbureau (CPB) voorspelt in de septemberraming een economische groei van 4,6% in 2022 en 1,5% in 2023;
- Het bestand van WPDA komt overeen met de landelijke bevolkingssamenstelling: het bestand verouderd. Er is sprake van een afname van de kansrijke doelgroep tot 55 jaar. De doelgroep boven de 55 neemt nog toe en krijgt minder vaak dienstverlening richting werk.
- Er is krapte in alle sectoren op de arbeidsmarkt (effect vergrijzing en ontgroening)
- UWV signaleert een groter wordende mismatch op de arbeidsmarkt tussen vraag en aanbod (Regio in beeld 2022). Het plaatsen op werk van inwoners uit de gemeentelijke bestanden wordt steeds moeilijker.
- Het begeleiden van werk-naar werk en het vinden van onbenut arbeidspotentieel worden speerpunten van de werkgeversbenadering binnen Werk in Zicht.
- De klimaattransitie zorgt voor kansen op de arbeidsmarkt.
- Werken leer je door te werken. Een plaatsing op de arbeidsmarkt leidt tot nieuwe (werk)ervaring en stimuleert de ontwikkeling van de cliënt. In sommige gevallen kan dit leiden tot een hernieuwd beroep op bijstand (herinstroom);
- Binnen Werk in Zicht hebben we een gezamenlijke strategie voor de werkgevers- en marktbenadering.

Resultaat

- In 2023 stromen 550 personen geheel of gedeeltelijk uit de bijstand naar betaald werk, ondernemerschap of onderwijs;

Definities

- Uitstroom naar werk is: betaald aan het werk met een arbeidsovereenkomst (parttime of fulltime) of inkomsten uit zelfstandigheid.



2. Inwoners met een functionele beperking of arbeidshandicap

Werkplein Drentsche Aa begeleidt cliënten met een arbeidsbeperking of arbeidshandicap. Hiervoor beschikken zij over een van de drie indicaties (Sw, Doelgroepregister, of beschut werk). Inmiddels bestaat een aanzienlijk deel van onze cliënten uit deze doelgroep.

Overwegingen

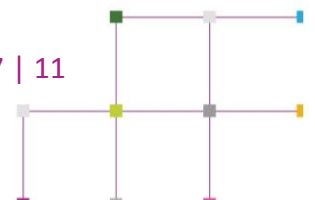
- Inwoners met een arbeidshandicap zijn aangewezen op een afspraakbaan of een werkplek in een beschutte werkomgeving (Beschut werk en SW);
- Cliënten met verschillende indicaties worden op een gelijke methodische manier begeleid;
- Werkplein Drentsche Aa begeleidt eind 2022 1102 cliënten met een arbeidsbeperking;
- 784 cliënten zijn in staat om te werken en is er (op termijn) een reëel perspectief op de reguliere arbeidsmarkt;
- Daarvan zijn 586 cliënten eind 2022 op de reguliere arbeidsmarkt actief;
- Voor 282 cliënten is iWerk het vangnet (eind 2022);
- Niet iedereen is aan het werk. Dat heeft verschillende oorzaken: sommigen worden nu voorbereid op werk, sommigen zijn vanwege persoonlijke omstandigheden (tijdelijk) niet beschikbaar voor werk en voor sommigen passen hun mogelijkheden niet bij het werk dat momenteel op de arbeidsmarkt beschikbaar is;
- Niet alle werkgevers zijn bereid inwoners met een functionele beperking in dienst te nemen;
- De problematiek die hoort bij deze doelgroepen leidt tot relatief hoge (tijdelijke) uitval en/of herplaatsingen (dynamisch bestand). Begeleiding na de plaatsing(jobcoaching) is van belang om de arbeidsparticipatie van de doelgroep op peil te houden.
- WPDA werkt samen met de ketenpartners aan de sluitende aanpak voor jongeren in een kwetsbare positie. Dit is een belangrijke doelgroep. Jongeren worden vanaf hun 16e jaar gevolgd en begeleid.
- De vergrijzing van de doelgroep zet gestaag door waardoor een deel van Wsw-medewerkers hun werk in een reguliere werkomgeving niet vol kunnen houden en een beroep moeten doen op het vangnet iWerk;
- Het Rijk heeft een budget beschikbaar gesteld voor de realisatie van nieuw beschut werk voor mensen in de Participatiewet. Ook is hiervoor een taakstelling vastgelegd: voor de drie gemeenten gaat het om 85 plekken (Aa en Hunze 9, Assen 60 en Tynaarlo 16).

Resultaat

- De (arbeids)participatie van de cliënten met een arbeidsbeperking die in staat zijn om te werken is 75%.

Definities

- Er is sprake van (Arbeids)participatie als de cliënt een betaalde baan heeft op basis van een arbeidsovereenkomst (parttime of fulltime) of als er een opleiding is gestart.



3. De Nieuwe Wet Inburgering (NWI)

Vanaf 1 januari 2022 is de NWI van kracht. Met de gemeenten zijn in 2021 afspraken gemaakt over de rolverdeling van de te bieden dienstverlening. In deze overeenkomst worden zowel de gemaakte afspraken als de daarbijbehorende middelen vastgelegd. In de begroting van 2022 zijn op uitdrukkelijk verzoek van de raden geen middelen opgenomen voor de uitvoering van de NWI.

Overwegingen

- Voor de nieuwe inburgeringswet voert de gemeente de regie en stelt een persoonlijk inburgeringsplan (PIP) op.
- Op basis van het PIP verzorgt WPDA de begeleiding van de statushouder voor de routes Onderwijs en de B1-route.
- Als na inspanningen of uit de brede intake om bepaalde redenen blijkt dat cliënten uit de B1 en niet in staat zijn om actief te worden op de arbeidsmarkt volgt een terugverwijzing naar de gemeentelijke regisseur;
- WPDA voert de financiële ontzorging uit in samenwerking met VWN en Impuls
- In 2023 bedraagt de taakstelling van gemeenten voor het vestigen van nieuwe statushouders naar verwachting 310. (Aa en Hunze 62, Assen 166 en Tynaarlo 82), waarvan 120 cliënten dienstverlening van WPDA ontvangen.
- Naast de statushouders vanuit de nieuwe wet voert WPDA dezelfde dienstverlening uit voor de de ondertussengroep. Eind 2022 zijn er 60 cliënten vanuit de NWI en 285 uit eerdere inburgeringswetten.
- Naast inburgeraars die vallen onder de nieuwe wet spreken we de ambitie uit ook deze groep voor te bereiden op werk of het maximale niveau van participatie.
- Vanaf 2023 werkt WPDA met “dedicated werkcoaches”. Zij zijn in geschoold in cultuursensitief werken.

Resultaat

- 90 bijstandsgerechtigde statushouders (oude en nieuwe inburgeringswet) stromen geheel of gedeeltelijk uit de bijstand naar betaald werk, ondernemerschap of onderwijs.

Definitie

- Onder werk verstaan wij het hebben van een arbeidsovereenkomst (parttime of fulltime) of inkomen uit zelfstandigheid.

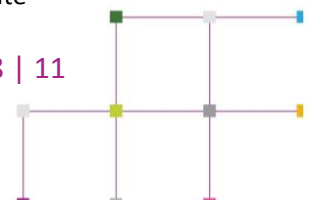
5.2. Meedoen

1. Inwoners zonder perspectief op betaald werk doen (zo zelfstandig mogelijk) mee

Ongeveer de helft van de doelgroep van mensen in de Participatiewet bestaat uit mensen van wie is vastgesteld dat er geen reëel perspectief op werk bestaat. Het is de bedoeling dat deze mensen op andere manieren maatschappelijk meedoen. Om mee te kunnen doen is het van belang dat de basisvaardigheden voldoende aanwezig zijn. Met basisvaardigheden bedoelen wij lezen en schrijven, mondeling voldoende uitdrukingsvaardig zijn, digitale vaardigheden, financiële stabiliteit en oog voor eigen gezondheid. WPDA is niet verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning bij het meedoen.

Die ligt bij welzijnsorganisaties, sociale teams en/of organisaties voor vrijwilligerswerk of dagbesteding. WPDA is wel verantwoordelijk voor het stimuleren van maatschappelijke deelname en het verwijzen naar en samenwerken met maatschappelijke organisaties. Succesvol doorverwijzen kan pas als de basisvaardigheden voldoende aanwezig zijn.

Ook is WPDA ervoor verantwoordelijk dat van alle personen met een uitkering inzichtelijk is óf zij maatschappelijk actief zijn. Daarbij brengt zij in beeld of deze groep deelneemt in de vorm van (a) vrijwilligerswerk, (b) mantelzorg, (c) dagbesteding, (d) opname in een instelling, (e) ambulante



hulpverlening, (f) sociale activering, (g) gedeeltelijk betaald werk of een combinatie van deze vormen van meedoen.

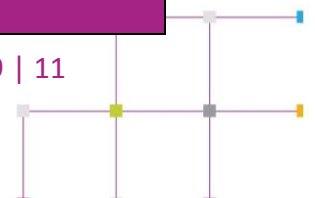
<p>Overwegingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wij vinden het van belang dat er periodiek contact is met alle bijstandsgerechtigden en dat zij actief zijn in de buurt, wijk, dorp of stad. • Basisvaardigheden zijn noodzakelijk om volwaardig mee te kunnen doen;
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijks wordt van alle bijstandsgerechtigden waarbij meedoen het hoogst haalbare doel is in beeld gebracht of zij maatschappelijk actief zijn en welke activiteit zij uitvoeren; • In 2023 organiseren wij wat nodig is om ervoor te zorgen dat onze inwoners over alle basisvaardigheden leren beschikken;
<p>Definities</p> <ul style="list-style-type: none"> • in beeld: op basis van direct contact (met de bijstandsgerechtigde) of indirect contact (met een begeleider) is vastgelegd óf iemand actief is en zo ja welke activiteit hij of zij uitvoert;

5.3. Inkomen

1. Zoveel mogelijk inwoners zijn financieel stabiel. Wie dat niet is, ondersteunen we

Het is de bedoeling dat inwoners van de gemeenten geen financiële belemmeringen hebben om stappen te maken richting meedoen of werk. Om dit te helpen realiseren verstrekt WPDA tijdig de juiste uitkering. Daarnaast wijst WPDA inwoners op landelijke en lokale regelingen voor inkomen en meedoen en helpt zij waar nodig bij het verkrijgen daarvan.

<p>Overwegingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2022 en 2023 is sprake van een torenhoge inflatie die onder meer verklaard wordt door een wereldwijde grondstoffenschaarste en de hoge energieprijzen (oorlog in de Oekraïne met daarbij de opgelegde sancties aan Rusland). • Hogere grondstofprijzen en energieprijzen werken vooral door in prijzen voor basisbehoeften zoals voedsel. Minima worden hierdoor evenredig harder getroffen. • We weten dat financiële problemen leiden tot stress, waardoor de kansen op werk kleiner worden; • Wanneer mensen recht hebben op een gemeentelijke uitkering, moet deze uitkering juist en op tijd worden uitbetaald; • WPDA verzorgt de dienstverlening op het gebied van financiële stabiliteit voor alle cliënten; • Dat gebeurt door zowel bij de intake, bij live-events en bij uitstroom een check te doen met de inwoner op de financiële situatie. Waar nodig maken wij gebruik van het instrument voorzieningenwijzer • In gesprek zijn met cliënten over hun financiële situatie leidt altijd tot meer inzicht in de financiën en waar nodig kan worden bijgestuurd; • Deze ondersteuning ingezet wordt op vaste momenten in het proces (bijvoorbeeld bij de uitstroom) en op signaal van de coach of cliënt zelf. • In 2023 zetten wij met onze partners meer in op de bestaanszekerheid van onze inwoners.
<p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95% van de ingezette ondersteuning wordt succesvol afgerond. • Op 1 juli 2023 heeft WPDA volledige regie op het proces financieel ontzorgen voor statushouders.
<p>Inzicht</p> <ul style="list-style-type: none"> • WPDA geeft een overzicht van de verstrekte gemeentelijke minimaregelingen;
<p>Definities</p>



Ondersteuning is de inzet van een coach (gesprek, de inzet van de voorzieningenwijzer en het ondersteunen bij de aanvraag of mutatie van toeslagen en regelingen bij live events of uitstroom).

5.4. Overige opdrachten

WPDA levert op een aantal beleidsterreinen een bijdrage aan het resultaat. Waar hierover concrete afspraken worden gemaakt, worden deze (na overeenstemming tussen gemeente(n) en WPDA) toegevoegd aan deze prestatieovereenkomst. Naar verwachting gebeurt dat in ieder geval op het gebied van laaggeletterdheid en willen we ook aandacht geven aan de vijf basisvaardigheden. Op dit moment is er de afspraak dat werkcoaches en medewerkers van WPDA zijn geschoold in het herkennen van laaggeletterdheid en dat bij het signaleren daarvan een verwijzing naar taalhuizen plaatsvindt. Nieuwe keuzes op dit (of andere thema's) kunnen tot aanpassingen aan deze afspraken leiden.

Overwegingen

- Het niet beschikken over de vijf basisvaardigheden (lezen/schrijven, praten/begrijpen, digitale vaardigheid, financiële stabiliteit en oog voor eigen gezondheid) vormt een belemmering voor mensen om deel te nemen aan de maatschappij.
- Screening van laaggeletterdheid/taalniveau is inmiddels onderdeel van de werkmethodek en verbinding op taalhuizen vindt gestructureerd plaats.
- De nieuwe werkmethodek zorgt voor meer volume, meer inwoners kunnen worden doorverwezen naar de taalhuizen

Resultaat

- Alle personen die een beroep doen op een bijstandsuitkering worden beoordeeld op laaggeletterdheid. WPDA geeft inzicht in de aanpak en bevindingen van deze beoordeling (screening).
- Er wordt een overzicht gegeven van het aantal personen dat is verwezen naar de Taalhuizen.

5.5. Kwaliteit van de dienstverlening en cliëntenparticipatie

Het is de bedoeling dat inwoners van de drie gemeenten mee kunnen praten en denken over de dienstverlening van WPDA. Het is ook de bedoeling dat de kwaliteit van de dienstverlening op orde is.

KPI:

Overwegingen

- WPDA benadert regelmatig degenen aan wie zij dienstverlening bieden en vraagt om feedback en tips om de werkwijze te optimaliseren;
- Het aantal ingediende klachten en bezwaren en het deel daarvan dat gegrond wordt verklaard is een indicator van klanttevredenheid en kwaliteit van de dienstverlening;
- Wij helpen cliënten met de digitale dienstverlening van WPDA zodat zij die zelf leren gebruiken;
- WPDA houdt oog voor inwoners voor wie deze omgeving lastig is en houden daarom altijd meerdere kanalen open voor onze dienstverlening;
- WPDA heeft een Plan Do Check Act cyclus ten aanzien van kwaliteit van dienstverlening en cliëntenparticipatie;
- In 2023 wordt gewerkt aan een nieuwe kadernota. Onderdeel hiervan is een kwantitatief en kwalitatief onderzoek van ons bestand. Dienstverlening en participatie worden meegenomen in dit onderzoek;



Resultaat

- Kwantitatief en kwalitatief onderzoek van het cliëntenbestand WPDA;
- Een overzicht en analyse van de ingediende klachten en bezwaren en het aantal dat daarvan gegrond is verklaard plus de verbetermaatregelen die n.a.v. hiervan zijn doorgevoerd.

