

Terugkoppeling inbreng Burgerjury 2

Bij de tweede bijeenkomst van de Burgerjury op 27 oktober 2015 werden de onderwerpen Werk en Dienstverlening gejureerd door de leden.

De inbreng van de Burgerjury, via stemknoppen en rondetafelgesprekken, leverde veel nuttige informatie op waar het college en de desbetreffende afdelingen mee aan de slag zijn gegaan. In dit document een samenvatting van de resultaten. Deze resultaten zijn gepresenteerd aan de leden tijdens Burgerjury 3 op 12 april 2016.

Top drie behaalde resultaten thema Werk:

1. Opleiden zonder baangarantie
2. Telefonische bereikbaarheid
3. Stage lopen bij bedrijven

Top drie behaalde resultaten thema Dienstverlening:

1. Servicenummer 14010
2. Afhandeling publieksreacties
3. Digitaal/website

Werk

1. Opleiden zonder baangarantie

Een grote meerderheid van de Burgerjury (90%) benoemde het belang van opleidingen voor bijstandsgerechtigden, ook als daar niet direct een baangarantie tegenover staat. Dit is een aanvulling op het huidige beleid van Werk en Inkomen (W&I). Bij de raadsbehandeling van de begroting, een paar dagen na de avond van de Burgerjury, heeft wethouder Struijvenberg daarom een motie (voorstel vanuit de gemeenteraad) omarmd waarin werd opgeroepen om 100 bijstandsgerechtigden een opleiding aan te bieden zonder dat daar direct een baangarantie tegenover staat. Het traject wordt gemonitord om het effect te meten.

2. Telefonische bereikbaarheid W&I

De Burgerjury was van mening dat W&I hard moest werken aan het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid. Daar is de afgelopen maanden veel aandacht aan besteed, en met resultaat. W&I voldoet aan de normen voor bereikbaarheid en terugbellen. Ook de ombudsman merkt dit op in het jaarverslag van 2015.

3. Stage lopen bij bedrijven

De Burgerjury benoemde (40%) dat de aanpak van werkloosheid een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van bedrijfsleven, werkzoekende en gemeente. De Burgerjury riep op om werkzoekenden zoveel mogelijk stage te laten lopen bij bedrijven, zodat ze daar relevante werkervaring op kunnen doen. Dit sluit aan bij de aangenomen motie '100 keer Werkfit bij bedrijven'. In de afdoening is de oproep van de Burgerjury verwerkt, en verplichten we ons als gemeente om meer werkzoekenden een Werkfit stage te laten lopen bij bedrijven. W&I is bezig met de acquisitie van geschikte stageplekken bij bedrijven en matched waar mogelijk geschikte kandidaten op die plekken.

Dienstverlening

1. Servicenummer 14010

Dankzij de input van de Burgerjury zijn er wijzigingen toegepast om de dienstverlening van het Servicenummer 14010 te verbeteren. Zo is het keuzemenu aangepast. Als beller krijg je nog maar 1 x een keuzemenu in plaats van 2 x een keuzemenu. Daarnaast is het keuzemenu van 5 opties naar 4 opties teruggebracht. In het klanttevredenheidsonderzoek is een vraag opgenomen wat de burger vindt van het keuzemenu. Dat geeft wekelijks inzicht in hoe het nieuwe keuzemenu wordt ervaren en of het nodig is om het keuzemenu wellicht verder aan te passen.

De gemeente belt standaard met een onherkenbaar nummer. Voor een betere bereikbaarheid en herkenbaarheid gaat het gemeentelijke onderdeel Werk en Inkomen als proef per 1 april uitbellen met een

herkenbaar nummer. Zodra de Rotterdammer het nummer terugbelt, krijgt deze een bericht te horen dat de gemeente heeft geprobeerd om contact op te nemen en dat zij dat later nogmaals zal proberen.

2. Afhandeling publieksreacties

De Burgerjury gaf aan dat de werkwijze rondom afhandeling publieksreacties per e-mail voor verbetering vatbaar is. Dit heeft geleid tot de volgende aanpassingen:

- Op onze website zijn de e-mailadressen voor reactie vervangen door een directe link naar het publieksreactieformulier. De afzender ontvangt hierdoor een uniek nummer en een automatische ontvangstbevestiging. Daardoor:
 - o Kan de afzender zijn reactie volgen door in te loggen op Mijn Loket.
 - o Kan de afzender de status van zijn reactie opvragen via 14010.
- De publieksreactieformulieren zijn voortaan op mobile device beschikbaar.
- De contactgegevens van het behandelend team worden voortaan gecommuniceerd in de ontvangstbevestiging.

3. Digitaal/website

Voor wat betreft de dienstverlening op de website www.rotterdam.nl zijn met de input van de Burgerjury de volgende wijzigingen toegepast:

- Verbetering website parkeerproducten: van 10 pagina's met 60 veel gestelde vragen naar een overzicht van 19 veel gestelde vragen.
- Overzicht raadsvergaderingen nu beter vindbaar op de woorden: raadsvergadering, raadsvergaderingen en agenda gemeenteraad.
- Verbetering zoektermen in de zoekmachine. Er is soms een verschil in de taal die ambtenaren spreken, de wettelijke taal en de taal die Rotterdammers spreken. Deze ambtelijke taal zat ook in de website verweven waardoor soms niet de juiste zoekresultaten kwamen in de zoekmachine. Dit is aangepast, zodat de pagina's beter vindbaar zijn. Een paar voorbeelden:
 - o Afvalcontainer à klike
 - o Plaagdierbeheersing à ongedierte of kakkerlak
 - o Verklaring voorgenomen huwelijk à ondertrouw