

Gemeenteraad Roosendaal
Postbus 5000
4700 KA Roosendaal

| | | | |
|----------------|---|----------------|--------------|
| contactpersoon | : A. van Meer | Roosendaal | : 11-06-2021 |
| telefoonnummer | : 14 0165 | ons zaaknummer | : 424368 |
| onderwerp | : Prestatie-indicatoren Inwonersondersteuning | uw kenmerk | : |
| | | bijlage(n) | : - |

Geachte leden van de gemeenteraad,

Bij de bespreking van de Raadsmededeling 'Doorontwikkeling Wegwijs' in de commissie van 17 september, is de toezegging gedaan de Raad te informeren over prestatie-indicatoren, zoals deze zijn afgesproken met Mee West-Brabant en WijZijn Traverse als de uitvoerende partners van de inwonersondersteuning.

Hieronder vindt u per dienstverleningsonderdeel, vallend onder de inwonersondersteuning, een overzicht van de prestatie-indicatoren waarop door de partners wordt verantwoord.

Inwonersondersteuning algemeen:

- Inzicht in informatie- en adviesvragen.
- Effectiviteit van 'individuele dienstverlening' op basis van 0-meting (start dienstverlening) en name-ting (na dienstverleningstraject).
- Verhaal achter de kwantitatieve gegevens op basis van storytelling.
- Overzicht verwijzingen/ geboden oplossingen binnen voorliggend veld, maatwerkvoorzieningen of combinatie.
- Inzicht in spreiding over wijken in gemeente.
- Inzicht in doorlooptijden en wachtlijsten (rapporteren op afwijking).
- Georganiseerd collectief aanbod inclusief aantal deelnemers en klanttevredenheid per activiteit/bij- eenkomst.

Inwonersondersteuning; onderdeel specifiek:

Clientondersteuning en lifecoaching:

- aantal trajecten uitgesplitst naar vraaggebied
- gemiddelde duur ondersteuningstraject
- resultaat/effect dienstverlening
- klanttevredenheid

Gemeente Roosendaal
Vincentiusstraat 7, Postbus 5000
4700 KA Roosendaal
Telefoon 14 0165
Telefax (0165) 57 93 38
E-mail info@roosendaal.nl
Website www.roosendaal.nl

Onafhankelijke clientondersteuning

- aantal trajecten uitgesplitst naar vraaggebied
- gemiddelde duur ondersteuningstraject
- klanttevredenheid

Psychosociale ondersteuning/ AMW:

- aantal trajecten uitgesplitst naar vraaggebied
- gemiddelde duur ondersteuningstraject
- resultaat/effect dienstverlening
- klanttevredenheid

EropAf-team

- aantal trajecten
- gemiddelde duur ondersteuningstraject
- resultaat/effect dienstverlening

Raad en Recht:

- aantal informatie- en adviesvragen uitgesplitst naar vraaggebied en wijk/dorp hulpvrager.
- aantal trajecten uitgesplitst naar vraaggebied en wijk/dorp hulpvrager

Schuldhelpverlening

- aantal intakes bij meldpunt schuldhelpverlening
- aantal toeleidingen naar WSNP
- inzicht in doorlooptijden:
- gemiddeld aantal dagen tussen een aanmelding en een intake;
- gemiddeld aantal dagen tussen de intake en het oppakken van het dossier (door plangroep).
- aantal interventies om huisuitzettingen te voorkomen
- inzicht in resultaten/effekten van de geboden ondersteuning. #afgeronde trajecten (=schuldenvrij/ financieel zelfredzaam)
- klanttevredenheid
- beoordeling samenwerking met Plangroep.

Project vroegsignalering

- aantal matches
- aantal huisbezoeken
- aantal contactpogingen tot daadwerkelijk contact
- aantal startende trajecten
- aantal afgeronde trajecten

Mantelzorgondersteuning

- Het aantal geregistreerde mantelzorgers
- Aantal nieuwe registraties per maand
- Mantelzorgondersteuning: - aantal trajecten uitgesplitst naar vraaggebied
- - gemiddelde duur ondersteuningstraject
- - resultaat/effect1 van de ondersteuning
- Verhaal achter de kwantitatieve gegevens op basis van storytelling
- Klanttevredenheid
- Overzicht geboden cursussen en trainingen incl. aantal deelnemers en klanttevredenheid per cursus/traning.
- Georganiseerde activiteiten/bijeenkomsten (collectief aanbod) incl . aantal deelnemers en klanttevredenheid per activiteit

Zaaknummer: 424368

Een goede samenwerking met partners binnen de gebiedsnetwerken is essentieel. De 'meting' van de samenwerkingstevredenheid gebeurt op basis van horizontale verantwoording en wordt vormgegeven onder de regie van de gemeente en in nauwe samenwerking met de subsidiepartners.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'C.F.G.R. Koenraad', written in a cursive style.

Drs. C.F.G.R. Koenraad