

**VERZONDEN 26 APR. 2018**

Afdeling Economie en Werk  
Behandeld door F.M. Dieleman  
Telefoonnummer (0318) 538 538

Documentnummer 2018\16338  
Ons kenmerk Zaaknummer 815721  
Uw brief van 7 februari 2018

Cliëntenraad de Vallei  
Veenendaal-Rhenen-Renswoude  
Laan der Techniek 22  
3903 AT Veenendaal

Datum 12 april 2018  
Onderwerp Ongevraagd advies m.b.t. plan van aanpak  
re-integratie Veenendaal

Geachte cliëntenraad,

In uw brief van 7 februari 2018 geeft de cliëntenraad ongevraagd advies met betrekking tot het plan van aanpak re-integratie 'Veenendaal werkt'. In deze brief gaat u in op het plan van aanpak dat naar uw mening alleen een verantwoording is richting de gemeenteraad. Naar uw oordeel is het een cosmetische aanpassing van het rapport van de rekenkamer en de aandacht voor klantbenadering was en is volgens u nog steeds onderbelicht. Daarnaast geeft u een aantal adviezen.

In deze reactie gaan we kort in op uw algemene opmerkingen. In het plan van aanpak laten we zien dat eerdere kritiekpunten van de rekenkamer de afgelopen periode voortvarend zijn aangepakt. We geven daarmee aan de raad en rekenkamercommissie inzicht in de verbeterde en meer systematische aanpak van ons re-integratiebeleid. Dit zijn zeker geen cosmetische aanpassingen. Wat we zien is het resultaat van een uitgebreid implementatietraject, waardoor we beter zicht hebben op de kwaliteiten van al onze bijstandsgerechtigden en hen beter kunnen bedienen.

U geeft aan dat u in het plan van aanpak de aandacht voor klantbehandeling mist. Na het plan van aanpak is door het college d.d. 10 maart jl. een notitie 'verbetertraject communicatie en klantbejegening' vastgesteld. Deze notitie is een aanvulling op het plan van aanpak. Het beschrijft de visie waaruit het college handelt:

- We zijn gebonden aan wetten en regelgeving en kijken samen met de cliënt hoe we hierbinnen uitvoering kunnen geven aan het geven van ondersteuning;
- We benaderen onze klant met een vriendelijke en open houding;
- We zijn daarbij realistisch, nuchter, begripvol, streng waar nodig en altijd rechtvaardig;
- We communiceren helder, begrijpelijk en op gepaste toon (wij zeggen niet 'u moet', maar 'wij hebben dit van u nodig om te beoordelen...');
- We werken samen met de cliënt aan het doel dat we voor ogen hebben: op eigen kracht meedoen in de samenleving.

De verbeteracties vallen uiteen in drie onderdelen:

- a. Verbeteren communicatie;
- b. Versterken onafhankelijke cliëntondersteuning;
- c. Investeren in vakmanschap en maatwerk.

We zijn dus niet klaar, maar werken steeds (binnen de letter en geest van de Participatiewet) aan verbetering van onze dienstverlening. Wederzijds respect en open houding van beide kanten horen daarbij.

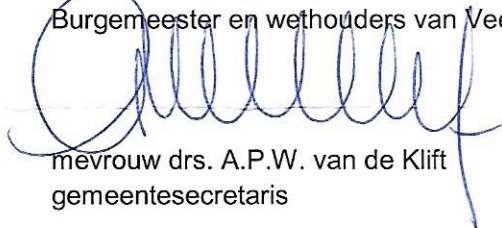
De cliëntenraad is om advies gevraagd over dit verbeterplan en in de uitwerking van de acties waarderen we ook een actieve bijdrage van uw kant. Daarbij kan meteen een koppeling worden gemaakt met de adviezen die u nu geeft.

In uw brief geeft u een aantal voorbeelden van communicatie door medewerkers en beklagt u zich over de jonge leeftijd van enkele klantmanagers. Naar uw mening zouden zij daarom niet capabel zijn om dit moeilijke werk goed uit te voeren. Wij herkennen ons niet in deze voorbeelden. Medewerkers van afdeling Economie en Werk voeren jaarlijks vele gesprekken en de genoemde voorbeelden representeren niet het algemene beeld. Natuurlijk zullen we binnen de afdeling Economie en Werk ons waar mogelijk verder ontwikkelen. Hiervoor is het verbeterplan opgesteld. Graag gaat de afdelingsmanager Edward van Leeuwen met u in gesprek over de voorbeelden uit uw brief en over de verbetervoorstellen.

#### Vragen?

Heeft u nog vragen, neemt u dan contact op met Frank Dieleman, bereikbaar op telefoonnummer (0318) 538690. Ook kunt u een e-mail sturen naar [Frank.Dieleman@veenendaal.nl](mailto:Frank.Dieleman@veenendaal.nl).

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Veenendaal,



mevrouw drs. A.P.W. van de Klift  
gemeentesecretaris



P.A. Zoon  
wnd. burgemeester