

**VAN DE FRACTIE ChristenUnie, ProVeenendaal, DENK, SP, CDA,
D66, Lokaal Veenendaal****ONDERWERP:** Bejegening en communicatie cliënten re-integratie**VERGADERDATUM:** 25 januari 2018**AGENDAPUNT:** 8. Rekenkameronderzoek effectiviteit re-integratietrajecten

De Raad,

Constaterende dat:

- de Rekenkamercommissie in haar onderzoek van november 2017 concludeert dat de leefwereld sterk van de systeemwereld verschilt.
- de Rekenkamercommissie concludeert dat de huidige communicatie van de gemeente een effectieve re-integratie in de weg staat.
- de Cliëntenraad in maart 2016 aandacht gevraagd heeft voor het onderwerp cliëntbejegening (communicatie met en informeren van klanten).
- in januari 2017 een advies door de Cliëntenraad gegeven is, waarin wordt gesteld dat "Het motiveren van cliënten en de negatieve ervaringen die veel cliënten rapporteren als het gaat om bejegening voor de cliëntenraad een onderwerp van zorg en studie zijn."
- in het communicatieonderzoek van JA! Training & Advies van februari 2017 wordt geconcludeerd dat "klanten geen hulp, maar soms zelfs tegenwerking ervaren bij het zoeken naar betaald werk."

Overwegende dat:

- Een correcte bejegening, positieve prikkels en coaching bijdragen aan een effectieve re-integratie.
- De Rekenkamercommissie hiertoe een aantal aanbevelingen heeft geformuleerd.
- Het college zowel in de bestuurlijke reactie als in de vergadering van de Raadscommissie heeft aangegeven een aantal maatregelen en acties uit te voeren die gericht zijn op de communicatie naar de cliënt.
- De raad het verschil tussen de systeemwereld en de leefwereld een aangelegen punt vindt.
- Een totaaloverzicht van acties inclusief tijdspad wenselijk is t.b.v. de controlerende rol van de raad.

VERZOEKT HET COLLEGE OM:

- Een totaaloverzicht van acties, inclusief tijdspad en de wijze van samenwerking met de Cliëntenraad Werk & Inkomen, die gericht zijn op het verminderen van de kloof tussen systeemwereld en leefwereld en een verbeterde communicatie en bejegening t.a.v. re-integratie.
- Dit totaaloverzicht uiterlijk in april 2018 ter informatie voor te leggen aan de raadscommissie.

NAAM EN ONDERTEKENING:

 ChristenUnie J.J. Duister	 PRO VEENENDAAL M.R. Beek		 DENK G. Çoban	
--	---	---	---	---