

Wet verbetering ondersteuning en Taaleis  
Internetconsultatie Alphen aan den Rijn

1. Wij zijn absoluut geen voorstander van de invoering van een minimale frequentie voor het voeren van klantgesprekken. Wij zijn van mening dat niet de frequentie leidend moet zijn maar de inhoud van de gesprekken. Het streven naar een frequentie schiet zijn doel voorbij. Onze inwoner is hier niet bij gebaat. Daarbij dient naar onze visie een frequent klantgesprek inhoudelijk breder te zijn dan het controleren en bijhouden van een plan van aanpak. Door de focus primair te houden bij de inhoud van het klantcontact en hiermee op deze wijze te investeren in de relatie met de klant (ken je klant principe), achten wij het niet wenselijk om een minimale frequentie bij wet te regelen. De frequentie van klantcontact zien wij als maatwerk.

Daarnaast volgt hierbij vanuit ons de vraag of de gemeente dit klantcontact zelf dient te hebben of dat dit contact ook door gecontracteerde specialistische partners gedaan mag worden?

2. Communicatie met klanten is altijd maatwerk. Wij zien dat de vorm doorgaans afhangt van de doelgroep. Jongeren geven vaak de voorkeur aan Whatsapp contact. Mensen met een verminderde beheersing van de Nederlandse taal corresponderen bij voorkeur schriftelijk zodat zij de tekst kunnen (laten) vertalen. Groepsbijeenkomsten zijn daarnaast ook een middel dat in overweging genomen kan worden.
3. De benodigde randvoorwaarden die naar ons inzicht nodig zijn:
  - 3.1 Indien gekozen wordt voor dwingend intensiveren van persoonlijk klantcontact heeft dit impact op de benodigde formatie;
  - 3.2 Uit het opzetten van een systeem waarin klantcontacten worden geregistreerd en gemonitord volgen additionele kosten;
  - 3.3 Uitvoerende professionals dienen gesproken en getraind te worden. Er dient daarnaast afstemming en integratie van werkprocessen plaats te vinden. Dit betekent dat wij hiervoor extra incidentele en structurele middelen nodig hebben.
4. Taaleis  
Wij zien geen meerwaarde in het bij verordening vastleggen van de wijze waarop de voortgang van de Taaleis wordt beoordeeld.