



De Goudse Adviesraad Sociaal Domein
t.a.v. heer T. de Korte, voorzitter
Postbus 265
2800AG GOUDA

afdeling
Maatschappelijk beleid
contactpersoon
M.H. Haring
onderwerp
uw advies van 22 november 2019 over het opnemen van
gesprekken met cliënten van de sociale dienst

telefoon
14 01 82
uw kenmerk
-

gouda
17 december 2019
zaaknummer
3625
verzonden

19 DEC. 2019

Geachte voorzitter en leden van de GCR,

Uw advies over het opnemen van gesprekken met cliënten van de sociale dienst van 22 november 2019 heeft het college met veel belangstelling gelezen.

Nadat u eerder had aangekondigd dit advies te gaan uitbrengen, is gezocht naar andere gemeenten die al dergelijke opnamen maken. Alleen de gemeente Zoetermeer kwam hierbij naar voren. Op 2 december 2019 heeft u samen met mevrouw Haring, beleidsmedewerker Werk en Inkomen, een werkbezoek gebracht aan de gemeente Zoetermeer. Deze gemeente maakt in het kader van een wetenschappelijk onderzoek naar professionalisering en bevordering van vakmanschap video opnamen van gesprekken tussen klantmanagers en cliënten van de sociale dienst.

Het college heeft met veel belangstelling kennisgenomen van dit onderzoek. De eerste resultaten zijn positief. Het blijkt dat door de video opnamen inzichtelijk wordt hoe het gesprek door beslissingen van de klantmanager over gesprekstechniek of woordgebruik beïnvloed wordt. De gemeente Zoetermeer werkt het komende half jaar samen met de onderzoekers de methodiek nog uit zodat die ook bruikbaar kan zijn voor implementatie in andere gemeenten.

Het college is van mening dat het opnemen van gesprekken voor trainingsdoeleinden om vakmanschap en daarmee de dienstverlening te verbeteren een waardevolle aanvulling kan zijn op de huidige professionaliseringsmaatregelen in de gemeente Gouda. Zij vindt het geen geschikte manier om de rechtmatigheid van beslissingen te beoordelen, zoals u in uw advies ook suggereert.

Het college vindt alleen niet dat dit het juiste moment is voor invoering van deze methodiek. Momenteel is de werkdruk in de sociale dienst en in het sociaal domein als geheel zeer hoog. De ontwikkeling naar een nieuwe sociale dienst en een omvangrijke organisatieontwikkeling naar een integrale uitvoeringsorganisatie in het sociaal domein vragen veel van medewerkers. Het college vindt het van groot belang dat deze ontwikkeling goed en beheerst zal verlopen.



bijlagen: -

bezoekadres:
Huis van de Stad, Burgemeester Jamesplein 1, Gouda

correspondentieadres:
postbus 1086, 2800 BB Gouda
e-mail gemeente@gouda.nl
telefoon: 14 01 82



In het werkbezoek werd duidelijk dat er veel komt kijken bij het invoeren van het maken van de opnamen. Er is een goede voorbereiding nodig met aandacht voor privacyvraagstukken (Algemene Verordening Gegevensbescherming), inbedding in de gemeentelijke ICT omgeving, een adviesvraag aan de OR, de opslag en vernietiging van de opnamen. De uitvoering kost ook extra tijd, dus extra personele capaciteit. De inschatting van de Zoetermeerse onderzoekers is dat het bij de meest efficiënte uitvoering drie keer zoveel tijd kost als reguliere gesprekken voeren. En daarnaast is er nog een onderzoeker en/of trainer nodig. En op dit moment is er nog geen best practice voor gemeenten beschikbaar, waarop de gemeente Gouda terug zou kunnen vallen. Daarom vindt het college het verstandig om over anderhalf jaar op uw advies terug te komen.

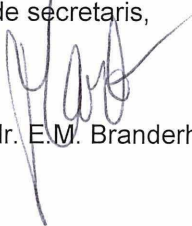
Met bijgaande reactie op uw advies hopen wij u naar wens te hebben geïnformeerd. Wij bedanken u voor uw betrokkenheid en inzet ten aanzien van de verbetering van de dienstverlening en de vernieuwing van de sociale dienst.

Met vriendelijke groet,

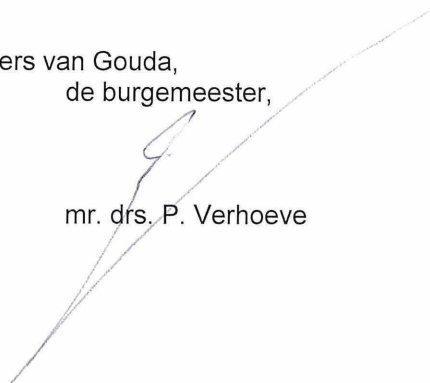
burgemeester en wethouders van Gouda,

de secretaris,

de burgemeester,



dr. E.M. Branderhorst



mr. drs. P. Verhoeve