



Aan: College van B&W Meierijstad

i.a.a. ASD Meierijstad

Kennisgroep Participatie ASD Meierijstad
Tevens per mail verzonden aan G. Hagoort

Van: Adviesraad Sociaal Domein Meierijstad

Veghel, 20 februari 2017.

Betreft: Dienstverlening Sociale Dienst Meierijstad

Geacht College,

Inleiding

Met het opheffen van Optimisd, per 1 januari 2017, is de gemeente Meierijstad verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Sociale Dienst taken. Een van de uitvoeringstaken is het organiseren en faciliteren van cliëntparticipatie.

Binnen de structuur van de Adviesraad Sociaal Domein van de gemeente Meierijstad zijn een aantal kennisgroepen gevormd die vergaande bevoegdheden hebben op de onderscheidende beleidsterreinen. Een van deze kennisgroepen is verantwoordelijk voor alle aan de Participatie wetgeving gerelateerde zaken. Deze kennisgroep is bevoegd tot het uitbrengen van gevraagde en ongevraagde adviezen. De ASD's van de gemeenten Bernheze en Boekel participeren in deze kennisgroep en behartigen hierin de belangen van de cliënten verbonden aan de Sociale Dienst. Daarmee is invulling gegeven aan de uitvoeringstaak "organiseren en faciliteren van cliëntparticipatie"

Probleemstelling

De kennisgroep Participatie Meierijstad heeft in haar vergadering van 7 februari jl. uitvoering gesproken over de problemen die cliënten ervaren door de overgang van Optimisd naar de Sociale Dienst Meierijstad.

De kennisgroep participatie concludeert dat een krachtig signaal in de vorm van een formele brief namens de ASD's van Meierijstad, Bernheze en Boekel noodzakelijk is waarmee de problemen kenbaar gesteld worden op het niveau van de verantwoordelijke wethouders. Onderstaand volgt een citaat van de zienswijze van de kennisgroep Participatie

Citaat:

De cliëntenraad Optimisd heeft tijdens de voorbereidingsfase van de overdracht van de cliëntdossiers naar de Sociale dienst Meierijstad met grote regelmat haar bezorgdheid uitgesproken v.w.b. het waarborgen van een correcte overdracht van de cliëntdossiers.

Bij herhaling heeft het Bestuur van Optimisd nadrukkelijk uitgesproken dat de cliënten géén enkel nadeel mogen ondervinden tijdens deze overgang naar de Sociale Dienst Meierijstad. De motivatie hiervoor: voor de cliënt verandert niet zoveel, hooguit de cliëntmanager zal in persoon kunnen veranderen en daarmee waarborgen wij een goede dienstverlening.

De praktijk lijkt het tegendeel te bewijzen.

- Telefonische bereikbaarheid is slecht of onvoldoende. Cliënten geven aan dat ze lang moeten wachten voor er verbinding tot stand komt of krijgen geen gehoor.
- Ondanks een nadrukkelijk verzoek wordt men niet doorverbonden met de eigen klantmanager.
- De terugbeloptie wordt niet aangeboden. Cliënten moeten maar terugbellen
- Een onjuiste registratie van telefonische afspraken, met als gevolg “fouten en weet ik niets van” opmerkingen.
- Het niet kunnen vinden van ingezonden documenten of incomplete dossiers.

De verklaring van wethouder Roozendaal dat er meer opstartproblemen gerezen zijn dan voorzien en daarmee wijzende op problemen met de ICT en bereikbaarheid sluiten daarbij aan De kennisgroep Participatie is van oordeel dat;

- een duidelijk signaal vanuit de ASD Meierijstad nodig is in de richting van het College van B&W en de afdeling Sociale Dienstverlening over de problemen omtrent dossiervorming en -overdracht.
- De telefonische bereikbaarheid verbeterd en uitgebreid dient te worden.
- Cliënten niet de dupe mogen worden van de opstartproblemen binnen Meierijstad en de Sociale Dienst in het bijzonder.

Ook verwachten wij dat er coulant omgegaan wordt met de cliënten die dreigen in de (financiële) problemen te raken. Het dreigen met intrekken van toeslagen en het stopzetten van uitkeringen past niet op het moment dat een deel van de problemen verwijtbaar is aan de organisatie zelf.

De leden van kennisgroep Participatie van Boekel en Bernheze zullen dit ook via hun ASD bij hun verantwoordelijk wethouder onder de aandacht brengen.

Namens de Kennisgroep Participatie
Harry Verkuijlen
Voorzitter

Einde Citaat.

De ASD Meierijstad ondersteunt de zienswijze en conclusie van de kennisgroep Participatie en vraagt nadrukkelijk voor een coulante behandeling voor die cliënten die door diverse omissies in overdracht en communicatie in de problemen dreigen te komen.

Wij verzoeken op korte termijn geïnformeerd te worden over concrete maatregelen ter verbetering van de dienstverlening en de opties voor een coulante behandeling van cliënten die buiten hun schuld gedupeerd worden door de opstartproblemen.



Met vriendelijke groet,

Pieter van Dieperbeek

Voorzitter ASD Meierijstad