



Gemeente Roerdalen
T.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders
Via e-mail: info@roerdalen.nl

Ons kenmerk: [20160315/nvp/gve/sd-mer](#)
Uw kenmerk:
Bijlage(n):
Onderwerp: Signalen over problemen op afdeling SD-MER

Heerlen/Posterholt, 15 maart 2016

Geacht College,

Vriendelijk vraagt de Cliëntenraad Roerdalen uw aandacht voor het navolgende.

Sinds 1 januari jongstleden is de fusie tussen de sociale diensten van de gemeenten Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen een feit. De uitvoeringsdienst van de gemeentelijke taken op het gebied van werk, inkomen en zorg is samengevoegd met die van de andere genoemde gemeenten, met de dienst SD-MER als resultaat. De meer dan 20 medewerkers van de voormalige afdeling Werk, Inkomen en Zorg van de gemeente Roerdalen zijn hierin opgegaan, wat ook geldt voor de casussen en dossiers van de uitkeringsgerechtigden uit de gemeente Roerdalen.

Het eerste kwartaal 2016 is inmiddels voorbij en dus is het wat de CRR betreft tijd voor een korte terugblik op dit begin van de samenwerking. Fuseren gaat gepaard met groeipijnen en kinderziektes, zoals dat dan heet, en de CRR gaat ervan uit dat de SD-MER dit zoveel mogelijk probeert te voorkomen. De gemeente heeft in het verleden kunnen leren van de fusie dan wel oprichting van het Servicecentrum MER of de BSGW; vooral ten aanzien van de dienstverlening, bereikbaarheid en naleving van de (wettelijke) verplichtingen ten aanzien van de burgers.

Te meer daar de uitvoeringsdienst SD-MER opereert op de beleidsterreinen waarin zich de financieel en gezondheids-technisch gezien de minst sterke burgers bevinden. Om eventuele problemen voor deze extra hulpbehoevende burgers te voorkomen, dient de gemeente ervoor zorg te dragen dat de fusie zo voorspoedig mogelijk verloopt.

De CRR heeft echter moeten vernemen van diverse verontruste uitkeringsgerechtigden dat er thans nogal wat problemen zijn op de afdeling SD-MER; één van uw eigen medewerkers sprak zelfs van ‘chaos’ tegen een uitkeringsgerechtigde.

De problemen die we signaleren zijn als volgt:

- de vaste consulenten zijn niet meer of vaak niet tussen 9.00 en 12.00 uur telefonisch bereikbaar, want er moet altijd of meestal een terugbelafspraak worden gemaakt;
- terugbelafspraken worden vaak niet gehonoreerd; sommige uitkeringsgerechtigden schijnen zelfs meerdere terugbelafspraken te hebben staan die nog steeds moeten worden nagekomen;
- uitkeringsgerechtigden krijgen via een telefoniste (ofwel klantadviseur) te horen dat de vaste consulent niet meer op de afdeling werkt of dat er een andere consulent zal worden toegewezen zonder dat er vanuit de organisatie SD-MER over is gecommuniceerd met de betreffende uitkeringsgerechtigden;
- uitkeringsgerechtigden ontvangen geen of te laat uitkeringsspecificaties;
- formulieren voor aanvullende minimaregelingen worden pas op verzoek toegezonden, en dan ook nog eens vaak de verkeerde formulieren;
- aanvragen voor aanvullende minimaregelingen worden pas in het zicht van het einde van de uiterste beslistermijn afgehandeld, en niet zo spoedig mogelijk zoals de wet voorschrijft;
- er schijnen incidenten te zijn met de juiste en tijdige uitbetaling van de regeling tegemoetkoming aanvullende ziektekostenverzekering: de uitkeringsgerechtigden moeten vaker bellen met de vraag waarom hun geld niet is overgemaakt.

Voorts gaat het om het punt privacy; een heikel punt dat de CRR met enige regelmaat onder uw aandacht brengt. Het is gebleken dat met de fusie SD-MER ook alle dossiers voor de medewerkers van het gehele SD-MER toegankelijk is; en dan hebben we het toch gauw over zo’n 75 medewerkers die volledige inzage hebben in de privacygevoelige informatie, waaronder ook medische én financiële gegevens van de uitkeringsgerechtigden van de gemeente Roerdalen, die nu ook kunnen worden ingezien door de ambtenaren van de gemeente Maasgouw en/of Echt-Susteren. De CRR vindt dit verontrustend, en wij vragen ons dan ook oprecht af hoe de privacy van de uitkeringsgerechtigden binnen deze uitvoeringsorganisatie kan worden geborgd?

Het is onzes inziens niet noodzakelijk dat iedereen van de afdeling SD-MER inzage heeft in alle dossiers van de uitkeringsgerechtigden, zeker gezien het feit dat iedere uitkeringsgerechtigde een vaste consulent toegewezen heeft gekregen. Kunt u anders de de noodzaak van deze uitgebreide toegankelijkheid van de dossiers toelichten? Wellicht kunt u dan ook een koppeling maken met uw privacy-beleid dat vorig jaar werd vastgesteld.



Wij zien uw antwoorden op bovengenoemde vragen graag tegemoet. Bovendien hopen wij dat wij met dit signaal u erop hebben geattendeerd dat er ondanks genomen voorzorgsmaatregelen er in de praktijk nog een en ander misgaat, wat uw aandacht behoeft. Met onze aandachtspunten kunt u wellicht verbeteringen aanbrengen in de organisatie en/of werkwijze, zodat de eventuele negatieve effecten voor de uitkeringsgerechtigde burgers beperkt kunnen worden.

Mocht u onze inbreng bij dit onderwerp op prijsstellen, dan zijn we graag bereid daaraan onze bijdrage te leveren.

Namens de Cliëntenraad Roerdalen,

Met vriendelijke groet,

mr. G.C. van Elk
voorzitter

drs. N. van Poll
secretaris