



Aan Gemeente Roerdalen

T.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders

Postbus 6099

6077 ZH SINT ODILIENBERG

Ons kenmerk: 2013/gve/ek/advies 130620

Uw kenmerk:

Bijlage(n):

Onderwerp: Beleidsvoorstel inzake onvolledige gegevens

Heerlen, 21 juni 2013

Geacht College,

Van cliënten uit Melick hebben we vernomen dat met betrekking tot de uitkering over de periode februari 2013 een aantal van hen vlak voor de carnavalsweek géén geld heeft ontvangen.

Dit zou gebeurd zijn omdat deze cliënten een aantal formulieren niet correct ingevuld had of onvolledig ingeleverd zouden hebben. Helaas is een en ander niet controleerbaar, omdat er door u geen gedateerd ontvangstbewijs voor de ingeleverde formulieren werd afgegeven.

Cliënten blijven aldus dagen zonder geld en hebben geen reserves om een week (of langer) te overbruggen, want in die betreffende week is uw dienst vanwege carnaval gesloten. U zult begrijpen dat dit tot lastige problemen leidt.

Vanuit cliëntperspectief bezien is deze gang van zaken binnen uw gemeente bijzonder vervelend en eigenlijk onacceptabel, temeer nu dit naar onze mening te voorkomen is.



secretariaat cliëntenraad roerdalen  
mevr. drs. nanne van poll



Het betreft immers vaak mensen die al langere tijd een uitkering hebben en waarvan goed bruikbare en recente gegevens in ruime mate in het dossier aanwezig zijn.

Vanuit praktisch oogpunt en klantvriendelijkheid verdient het aanbeveling om in een dergelijk geval de zaak eerst terug te geven in handen van de consulent van de betreffende cliënt, die vervolgens telefonisch contact opneemt om kenbaar te maken dat er een en ander 'niet in orde' is en dat ontbrekende gegevens nodig zijn om tot uitkering over te kunnen gaan. Tevens kan dan uitgelegd worden waarom de gegevens nodig zijn.

Voorafgaand aan de hiervoor geschetste procedure dienen de ingeleverde formulieren aan de balie gecontroleerd te worden. Ontbreken er gegevens, dan kan de cliënt hier direct op geattendeerd worden teneinde de missende gegevens alsnog op tijd aan te leveren. De CRR adviseert u tevens om het formulier te voorzien van een datum van ontvangst en een afschrift van het ingeleverde formulier aan de cliënt ter beschikking te stellen.

Mocht een cliënt desondanks in gebreke blijven de vereiste informatie (tijdig) te verstrekken dan kan de de gemeente een passende maatregel treffen. We gaan ervan uit dat een dergelijke beschikking schriftelijk wordt medegedeeld met de melding dat er bezwaar tegen kan worden aangetekend met uiteraard de termijn waarbinnen dat dient te gebeuren.

Bovenstaande procedure voorkomt ons inziens dat er tijd en energie wordt verspild aan onnodige (en eventueel onrechtmatige) besluiten die mogelijk op korte termijn weer teruggedraaid moeten worden.

In afwachting van uw reactie, tekenen,

hoogachtend,  
namens de Cliëntenraad Roerdalen,

Mr. G.C. van Elk,  
voorzitter

drs. N. van Poll  
secretaris