

Wachttijden, gebroken afspraken en chaos.

De sociale dienst sinds de fusie.

Rapportage van de meldweek van SP Voorschoten over het functioneren van de sociale dienst sinds het fuseren van de diensten van Leidschendam-Voorburg, Wassenaar en Voorschoten.

Sinds 1 januari van dit jaar is de sociale dienst van Voorschoten samengevoegd met die van Wassenaar en Leidschendam-Voorburg. Deze gezamenlijke sociale dienst is nu gehuisvest in Voorburg. Van diverse kanten ontving de SP Voorschoten signalen dat de fusie van de drie sociale diensten nogal wat problemen veroorzaakt.

De SP Voorschoten heeft daarom in de periode van 1 maart tot en met 7 maart 2012 een meldlijn opengesteld voor het inventariseren van de klachten over de sociale dienst van de gemeente Voorschoten. Omdat de SP feitenonderzoek erg belangrijk vindt, hebben wij besloten om deze meldlijn in te stellen. Wij realiseren ons erg goed dat het hier slechts een momentopname betreft. Het is niet onze pretentie geweest om een representatief onderzoek uit te voeren. Daarvoor is de gebruikte onderzoeksmethode niet voldoende. De SP heeft op een snelle manier breder inzicht willen krijgen in problemen die er spelen door de fusie. Dit inzicht willen wij graag met u delen.

Tijdens de meldweek hebben er in totaal 9 cliënten van de sociale dienst een melding gedaan van de een klacht over de uitvoering van de sociale dienst. Onderstaand een samenvatting van de klachten die wij hebben ontvangen:

- Cliënten (van de Plangroep - schuldhulpverlening) die vragen om een afspraak in Voorschoten (i.v.m. de kosten) krijgen te horen dat de plangroep niet meer kan beschikken over een spreekruimte in het gemeentehuis van Voorschoten;
- De wachttijd tijdens het telefonisch spreekuur is vaak meer dan 10 minuten (met een prepaid toestel toch snel 2 - 3 euro);
- Cliënten die een terugbelverzoek doen worden niet teruggebeld;
- Cliënten die een oud dossier hebben en vragen hebben aan de toenmalige klantmanager krijgen als antwoord dat men niet weet wie de klantmanager nu is en dat de cliënt per brief de vraag moet stellen;
- De cliënten hebben geen verlofbriefjes ontvangen. Normaal gesproken zat die bij standaard bij de uitkeringspecificatie van de gemeente Voorschoten. Leidschendam-Voorburg heeft een ander werkproces en dat is niet bekend bij de cliënten. Gevolg: men moet weer extra bellen;
- Oude klantendossiers uit Voorschoten zijn zoek of niet compleet. De cliënt krijgt te horen dat er niets van een mogelijke eerdere afspraak in het systeem staat en nu moet de cliënt maar gaan bewijzen dat er wel een afspraak is;
- Meerdere cliënten (bijna 65) die eind vorig jaar (van de Gemeente Voorschoten) te horen hebben gekregen dat ze geen sollicitatieplicht meer hebben zijn nu door de afdeling Werk & Inkomen van Leidschendam-Voorburg opgeroepen i.v.m. hun sollicitatieplicht.
- Eén van de cliënt heeft naar aanleiding van het gesprek over de sollicitatieplicht een standaardbrief ontvangen dat hij nu geen sollicitatieplicht meer heeft tot 2014. Dan is deze meneer ruim 67!

De conclusie die getrokken kan en moet worden is dat er klachten zijn over samengevoegde sociale dienst. Aangezien dit meldpunt geen beeld kan geven over de omvang van het probleem is verder onderzoek in de ogen van de SP Voorschoten wenselijk.

Één van de vragen die in dit vervolgonderzoek gesteld moet worden is duidelijk. Waarom zijn er geen klachten bekend bij de gemeente Voorschoten? Volgens de SP zijn de klachten niet meer zichtbaar voor de gemeente Voorschoten. Het nieuwe kwaliteitshandvest van de gemeente Voorschoten is ook niet van toepassing voor de cliënten van de nieuwe afdeling Werk en Inkomen (W&I) in Leidschendam-Voorburg.

De SP Voorschoten is van mening dat de cliënten van de sociale dienst hun klachten gewoon bij de gemeente Voorschoten moeten kunnen melden. De dienstverlening van de sociale dienst en dus de klachten zullen onder het kwaliteitshandvest van Voorschoten moeten gaan vallen.