

Aan de leden van de commissie Welzijn en Algemeen Bestuur

Datum: 18 november 2011
Behandeld door: Johan Homan
Ons kenmerk:
Onderwerp: Klachten GKB Assen

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Bijlagen:
Verzonden op:

Geachte heer/mevrouw,

Even de vraag: Als dit verslag niet was geagendeerd, had het college dan deze brief ook aan de cie gezonden?

Door uw commissie is verzocht op de agenda van de vergadering van 22 november het onderwerp Gemeentelijke Kredietbank (GKB) te Assen te plaatsen. Dit naar aanleiding van het jaarverslag van de GKB over 2010.

In vergelijking met voorgaande jaren geeft het jaarverslag van 2010 een zorgelijk beeld van de resultaten van de schuldhulpverlening in de gemeente Midden-Drenthe. Zowel het aantal in behandeling genomen aanvragen als het slagingspercentage schuldregeling bleef achter bij het gemiddelde in het GKB gebied, alsook bij de voorgaande, veel betere jaren voor Midden Drenthe.

Met het verschijnen van het jaarverslag 2010 werden wij, ook gelet op eerdere signalen, **welke en wanneer?** in 2011 gevolgd door concrete klachten van cliënten over de dienstverlening, bevestigd in het beeld dat inmiddels bij ons was ontstaan en waarover wij in 2011 diverse gesprekken **hoeveel en zijn daar verslagen van??** hebben gevoerd met de directeur van de GKB. Om die gesprekken ook overtuigend te kunnen voeren, is de gemeente vanaf februari 2011 klachten meer gericht gaan verzamelen.

De gegevens in het jaarverslag 2012 en het beeld vanuit de bij ons bekende klachten, dat er wat schortte aan de dienstverlening is voor ons aanleiding geweest de gesprekken met de directie van de GKB te intensiveren. **Waarom is,**

Met opmaak: Lettertype: 12 pt, Vet, Tekstkleur: Rood

Met opmaak: Lettertype: 12 pt, Vet

Met opmaak: Lettertype: 12 pt

Met opmaak: Lettertype: 12 pt

Postadres: Postbus 24, 9410 AA Beilen, telefoon (0593) 53 92 22, fax (0593) 53 93 90 • B.N.G.28.50.78.712
Bezoekadressen: Beilen, Raadhuisplein 1 • Smilde, Hoofdweg 24 • Westerbork, B.G. van Weezelplein 10
E-mail: gemeente@middendrenthe.nl, **Internet:** www.middendrenthe.nl

de raad, c.q. de cie Welzijn niet op de hoogte gebracht van deze “intensivering”? In ons gesprek van november 2011 is door de directie van de GKB duidelijk aangegeven dat intern bij de GKB zaken fout zijn gegaan. **Desgevraagd of heeft de GKB dit zelf gemeld?**

Met opmaak: Lettertype: 12 pt, Vet

Met opmaak: Lettertype: 12 pt

Door de snelle groei van de GKB in de achterliggende jaren is de aandacht van het management onvoldoende uitgegaan naar de uitvoering op de werkvloer. **Dit is een management fout van de eerste orde!!!!** waarbij ook nieuw personeel moest worden ingewerkt. **Dit zijn niet te accepteren argumenten. Hat management, c.q. de directeur zijn /is blijft verantwoordelijk.**

Daarbij werd men ook nog geconfronteerd met een falend postsysteem waardoor stukken zoek zijn geraakt. **Een falend postsysteem met zoekgeraakte stukken..... Onvoorstelbaar. Hoeveel klanten zijn hierdoor gedupeerd geweest?** Inmiddels zijn voorzieningen getroffen om te voorkomen dat een dergelijke situatie weer ontstaat. Van onze zijde is aangegeven dat wij begrijpen dat deze factoren niet positief hebben meegewerkt en een verklaring bieden, maar dat daarmee de achterblijvende resultaten niet verontschuldigd kunnen worden.

Met opmaak: Lettertype: 12 pt, Vet, Tekstkleur: Rood

Met opmaak: Lettertype: 12 pt

Na onze laatste gesprekken hebben wij de inschatting dat de GKB weer terugkeert naar een kwaliteit van dienstverlening en de daaraan gekoppelde resultaten zoals wij die jarenlang hebben gehad. Hoe vervelend ook, in onze ogen is de huidige situatie een incidentele. We realiseren ons ook dat **de ombuiging, welke ombuiging?** tijd nodig heeft, ook in 2011. We verwachten dan ook dat de lijn in 2012 een stuk positiever wordt.

Met opmaak: Lettertype: 12 pt, Vet

Met opmaak: Lettertype: 12 pt

Er ligt een verantwoordelijkheid bij de GKB om de deuk in het vertrouwen te herstellen. De laatst gevoerde gesprekken bieden daarvoor een goede basis. Maar vertrouwen wordt ook gevoed door de komende tijd de vinger aan de pols te houden. Daarom hebben wij concrete afspraken gemaakt met de directie van de GKB over maandelijkse rapportages over intake-aantallen, afwijzingen en de redenen daarvoor en periodiek overleg over de rapportages en wat zich verder kan voordoen voor zover het Midden-Drenthe treft. **Heeft u ook nog aandacht voor rapportage aan de raad, c.q. de cie Welzijn?** Dit zullen wij ook vertalen in het dienstenboek voor 2012, dat wij op dit moment aan het opstellen zijn. Hierin zullen wij ook heldere termijnen opnemen voor de afhandeling van aanvragen. In ons overleg met de GKB willen wij overigens ook spreken over de criteria die men hanteert voor de intake die al dan niet toelating moet bieden tot verdere behandeling. **Waarom is daar dan nog niet over gesproken?**

Met opmaak: Lettertype: 12 pt, Vet, Tekstkleur: Rood

Met opmaak: Lettertype: 12 pt

2012 is dus een belangrijk jaar. Het huidige raamcontract loopt af per 1 januari 2013. De resultaten in 2012 zullen bij de vraag hoe in 2013 verder te gaan een belangrijke rol spelen. Daarom willen we in 2012 de gang van zaken nauwgezet volgen zodat die afweging goed te maken is.

Vraag: wanneer is het beslismoment om verder of niet verder te gaan met GKB Assen?

Met opmaak: Lettertype: 12 pt, Vet

Met opmaak: Lettertype: 12 pt

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Midden-Drenthe,

De secretaris,

De Burgemeester,