

Mondelinge vragen over een Ridderkerkse brief voor inwoners van Albrandswaard

De ambtelijke organisaties van Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk zijn per 1 januari 2014 samengevoegd. Het doel is een betere en goedkopere dienstverlening. Het afgelopen jaar kon men zich voorbereiden op deze fusie. Toch lijkt de presentatie van de nieuwe organisatie bepaald niet vlekkeloos te verlopen.

Op 19 december schreef de gemeente Ridderkerk een brief met als onderwerp: *Bereikbaarheid klantmanagers per 1 januari 2014*. Op deze brief staat niet wie of welke afdeling de afzender is, de ondertekening luidt 'Gemeente Ridderkerk'. De brief kwam op briefpapier van Ridderkerk in een envelop van Ridderkerk.

Sommige inwoners van Albrandswaard ontvingen deze brief, in twee- of zelfs drievoud. De brief zegt iets over 'de bereikbaarheid van uw klantmanager' en introduceert een nieuw telefoonnummer 140180.

Over deze brief heeft de fractie van de NAP de volgende vragen:

Hoeveel schade heeft deze brief aangericht?

- Waarom schreef de gemeente Ridderkerk een brief aan inwoners van Albrandswaard?
- Naar hoeveel inwoners van Albrandswaard zijn hoeveel brieven verstuurd?
- Was het de bedoeling om deze brief te verzenden namens de BAR-organisatie? Zo ja, waarom heeft de gemeente Ridderkerk het dan gedaan? Zo nee, waarom stuurt de gemeente Ridderkerk een brief naar inwoners van Albrandswaard?
- Hoeveel geld heeft dit gekost en wie moet dit betalen? Wat is het budget voor dit soort kosten die de fusie van de ambtelijke organisaties van Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk met zich meebrengt? Is dit budget realistisch?
- Gebeurt het vaker dat inwoners van Albrandswaard brieven krijgen van de gemeente Ridderkerk? Aangezien Ridderkerk niet het bevoegd gezag is in Albrandswaard: hoe vaak leidt dit tot problemen?

De brief spreekt zichzelf nogal tegen:

Citaat:

- Voor u als klant verandert er bijna niets. In deze brief leest u welke veranderingen voor u van belang zijn.

- Per 1 januari 2014 zijn alle klantmanagers dagelijks bereikbaar ... in januari 2014 ontvangt u van uw toegewezen klantmanager een brief met daarin de dagen waarop u uw klantmanager kunt bereiken... Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met uw huidige klantmanager tijdens de telefonische gesprekken zoals die op dit moment gelden.

Einde citaat

- Waarom is gekozen voor deze onduidelijke formulering?

- Is er iemand van een afdeling Communicatie betrokken geweest bij het opstellen van deze brief?
- Zo nee, waarom niet?

De vierde alinea van de brief begint met *Uw uitkering wordt de komende maand eenmalig op 24 december overgemaakt...* De NAP kent alleen mensen zonder uitkering die deze brief hebben gekregen.

- Waarom kregen mensen die geen uitkering ontvangen deze brief?
- Hoeveel ontvangers mét een uitkering, kregen door deze formulering de indruk dat zij nog slechts eenmalig een uitkering zullen ontvangen?
- Hoeveel verwarring heeft deze brief teweeggebracht?

Hoe wil het college deze schade repareren en voorkomen?

- Wat is het college van plan te doen aan de schade die deze brief heeft aangericht?
- Zijn er afdelingen die wel zijn toegerust op de samenwerking of is dit soort problemen BAR-breed?
- Is er nagedacht over de manier waarop de nieuwe gefuseerde ambtelijke organisatie zich zal presenteren? Zo nee, hoe is dit mogelijk? Zo ja, wat was het resultaat?
- Hoe wil het college dit soort fouten in de toekomst voorkomen?