

11

De anonieme brief van begin dec. '24 heeft een aantal punten terecht benoemd, maar is op diverse andere onderdelen feitelijk onjuist

In dit hoofdstuk volgt een reflectie op de volledige inhoud van de brief die in december '24 door een (anonieme) groep bezorgde medewerkers van de SDD met de gemeenteraden in de Drechtsteden is gedeeld.

De brief vormde een startpunt voor dit onafhankelijk onderzoek, maar zoals eerder is beschreven, was de brief niet de enige aanleiding voor het Dagelijks Bestuur om een onderzoek in te stellen. Tijdens ons onderzoek bleek tevens al snel dat er vele andere zaken spelen, die juist niet in de brief zijn geadresseerd. De anonieme brief heeft wel een aantal zaken terecht benoemd, bijvoorbeeld rond het proces van het onderzoek bij team Handhaving en het opvallende personeelsverloop bij afdeling Beleid. Tegelijkertijd kloppen diverse andere passages uit de brief betreffende integriteitskwesties weer niet. Bepaalde zaken die niet direct zakelijke en/of sociale integriteit behelzen en meer gaan over primair proces en/of bedrijfsvoering nemen wij op rudimentair analyseniveau mee.

Tot slot is het van belang te melden dat Strated getracht heeft in contact te komen met de anonieme melders. Zij hebben echter nooit op onze uitnodiging om in gesprek te gaan, gereageerd. Tevens heeft niemand tijdens door ons afgenomen interviews vermeld dat de geïnterviewde persoon aan de brief heeft meegeschreven. Het kan natuurlijk wel zijn dat mensen die wij gesproken hebben, dit niet wilden vermelden.

Hieronder volgt onze reflectie per onderdeel van de integraal opgenomen brief.

Introductie uit de anonieme brief:

Brief van anonieme groep bezorgde SDD medewerkers, december 2024
De SDD verkeert in een crisis die gekarakteriseerd wordt door een giftige en destructieve cultuur, systematische integriteitsschendingen, structurele mismanagements en falende dienstverlening. De werkomstandigheden zijn onhoudbaar, en de kwetsbaarheid van de organisatie voor misstanden is op een historisch dieptepunt. De boodschap die we u willen overbrengen is duidelijk: de organisatie staat op de rand van de afgrond, en zonder onmiddellijke interventie van de gemeenteraad zal de situatie verder escaleren, met alle gevolgen van dien voor zowel de medewerkers als de burgers. Wij, een groep bezorgde

medewerkers van de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD), wenden ons met deze brandbrief tot u. Wat zich binnen de organisatie afspeelt, is niet langer houdbaar en leidt tot een diepe crisis, met ernstige gevolgen voor zowel de medewerkers als de burgers die afhankelijk zijn van de dienstverlening van de SDD. Uit angst voor intimidatie, represaillemaatregelen of ontslag, vragen wij uw begrip voor onze anonimiteit.

Strated herkent het geschetste beeld dat de organisatie op de rand van de afgrond staat met falende dienstverlening richting burgers niet. Cijfers aan de oppervlakte over de dienstverlening en ervaren kwaliteit door burgers tonen geen (grote) problemen aan bij de GRS.

Wel zien wij diverse zakelijke en sociale integriteitschendingen die in het onderzoek naar boven zijn gekomen en het functioneren van de GRS en diens medewerkers raken. Daarnaast constateren wij ook tekortkomingen en situaties in de bedrijfsvoering die eveneens het functioneren van de GRS raken.

We herkennen het verzoek van de schrijvers om anoniem te blijven. Diverse geïnterviewden door Strated wilden in dit rapport volledig anoniem naar buiten toe blijven. Dat geldt voor medewerkers, maar ook voor oud-medewerkers. Regelmatig werd hierbij aangegeven dat het sociale diensten domein een kleine wereld betreft waarin mensen elkaar regelmatig weer tegenkomen en de invloed van bepaalde personen ver reikt.

1. Angstcultuur, Intimidatie en Schendingen van Integriteit

De cultuur binnen de SDD is volledig vergiftigd door een angstcultuur, waarin kritische medewerkers systematisch geïntimideerd, gemarginaliseerd en geëlimineerd worden. Medewerkers die vragen stellen over beleid, processen, of integriteit worden geconfronteerd met intimidatie, dreigementen en ontslagen. In veel gevallen worden medewerkers gedwongen om zelf hun vertrek aan te bieden. [REDACTED] heeft de volledige controle over de interne HR-afdeling, zodat er niemand van buitenaf meekijkt en hij ongestoord zijn beleid kan uitvoeren zonder toezicht. In de afgelopen twaalf maanden zijn [REDACTED] vervangen totdat er eindelijk [REDACTED] werd gevonden die bereid was de wensen van [REDACTED] zonder enig moreel bezwaar te volgen. Het ontbreekt bovendien aan een integriteitscommissie. [REDACTED] fungeert niet langer als een onafhankelijke beschermende instantie voor medewerkers, maar als een verlengstuk van [REDACTED]

In hoofdstuk 4 en 7 zijn de bevindingen rond sociale veiligheid en grensoverschrijdend gedrag opgenomen. Op MT-niveau vond grensoverschrijdend gedrag plaats; tevens was sprake van onvoldoende onderling corrigerend vermogen, mede door vriendschappelijke relaties binnen een deel van het MT. Wij constateren verder dat dit gebrek aan voorbeeldgedrag (tone at the top) doorwerkt in (delen van) de rest van de organisatie in de vorm van pesten en roddelen evenals favoritisme inzake bijvoorbeeld inhuur en sollicitaties. Hierbij hebben medewerkers ook verklaard dat als ze te kritisch zijn, ze te maken krijgen met vormen van grensoverschrijdend gedrag. Dit alles leidt bij medewerkers tot een gevoel van onzekerheid en onveiligheid.

Strated herkent niet het geschetste beeld dat [REDACTED] volledig onder controle staat van [REDACTED] en niet meer onafhankelijk kan adviseren en opereren. Wel is duidelijk geworden dat de HR functie niet op orde is en onvoldoende in positie is gezet, zoals beschreven is in hoofdstuk 8. De opzet en/of werking van HR processen is niet op orde. Ook is sprake van het kunnen omzeilen van inhuur- en

mandaatregels. Daarnaast wordt HR in de onderzoeksperiode gezien als 'lastig' en niet ondersteunend. Dit alles leidt tot het ontstaan van informele routes en tot willekeur in arbeidsvoorwaarden.

2. Vertrouwenspersonen zijn niet te vertrouwen – integriteit in geding

De rol van de vertrouwenspersoon binnen de SDD staat steeds meer ter discussie, aangezien deze functie haar onafhankelijkheid volledig lijkt te verliezen. In plaats van onpartijdig en vertrouwelijk op te treden, onderhoudt de vertrouwenspersoon nauwe banden met de leiding en voert zij heimelijke gesprekken met afdelingshoofden en [REDACTED]. Dit werpt ernstige twijfels op haar objectiviteit en maakt het voor medewerkers moeilijk om [REDACTED] als een betrouwbare partij te zien voor het melden van klachten of zorgen.

Meldingen van intimidatie, pesten of ander ongewenst gedrag worden vaak "opgelost" in overleg met de leidinggevenden of zelfs [REDACTED] zelf, zonder dat er daadwerkelijk concrete actie wordt ondernomen. Dit versterkt de indruk dat er geen serieus beleid is om dergelijke zaken aan te pakken, waardoor medewerkers zich onveilig voelen en het vertrouwen in de vertrouwenspersoon volledig verliezen. Het gebrek aan transparantie en het uitblijven van verantwoording over dit proces ondermijnen niet alleen het welzijn van de medewerkers, maar ook de integriteit van de organisatie als geheel.

Ondanks herhaalde toezeggingen, wordt er bewust niet gewerkt met externe vertrouwenspersonen die wel de benodigde onafhankelijkheid kunnen bieden. Ook een interne integriteitscommissie, die bijvoorbeeld een objectieve en transparante afhandeling van klachten kan waarborgen, ontbreekt. Dit maakt duidelijk dat er geen structurele aanpak is om integriteit en het vertrouwen van medewerkers te waarborgen. De huidige situatie creëert een onveilige werkomgeving, waarin medewerkers zich niet gehoord of ondersteund voelen.

Strated heeft geen indicatie of signalen dat de vertrouwenspersonen van de GRS niet integer zijn. Er zijn meerdere vertrouwenspersonen beschikbaar voor SDD werknemers. Eén persoon werkt voor de SDD en andere personen werken bij de Servicegemeente Dordrecht. Diverse personen meldden aan Strated goede ervaringen te hebben gehad met de vertrouwenspersonen. Voor enkele personen was juist de diskwalificerende toon uit de anonieme brief reden om Strated te informeren dat zij de toon en inhoud van deze passage met betrekking tot de vertrouwenspersoon totaal niet herkennen.

De bij de SDD werkzame vertrouwenspersoon is ook gewoon werknemer en verhoudt zich hiërarchisch tot [REDACTED]. Voor sommige gesproken personen was de in hun optiek gepercipieerde nauwe band tussen vertrouwenspersoon en GRS-leiding een reden om naar een vertrouwenspersoon buiten de SDD te stappen dan wel om de vertrouwenspersoon niet te benaderen. Het is belangrijk te benadrukken dat een taak van de vertrouwenspersonen ook is het geven van gevraagd en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag op het gebied van preventie van grensoverschrijdend omgangsvormen. Ook hebben vertrouwenspersonen een signaalfunctie richting leidinggevenden, als ze drie of meer meldingen over dezelfde persoon/casus hebben, worden zij geacht dit over te brengen op leidinggevenden. Het is dus juist goed dat dergelijke gesprekken met leidinggevenden gevoerd worden.

[REDACTED]

3. Mismanagement fraude wordt genegeerd: misdaad loont in de Drechtsteden

De afdeling Handhaving, die verantwoordelijk was voor het opsporen van fraude op het gebied van Participatiewet-uitkeringen en zorggelden (WMO), is onder het huidige management volledig ontmanteld. Dit is een zorgwekkende ontwikkeling, aangezien de afdeling een cruciale rol speelde in het waarborgen van de integriteit van de uitkerings- en zorggeldsystemen door middel van het opsporen van fraude en het nemen van corrigerende maatregelen. De handhaving op zowel Participatiewet-uitkeringen als zorggelden (WMO) wordt echter nauwelijks nog uitgevoerd, met als gevolg dat de effectiviteit van deze taken in zijn geheel is verminderd.

De inkomensconsulenten en fraude-opsporingsmedewerkers, die voorheen verantwoordelijk waren voor de controles en het opsporen van misstanden, zijn zonder hun toestemming herplaatst naar andere functies. In veel gevallen werden zij zelfs gedwongen om andere werkzaamheden uit te voeren, terwijl hun oorspronkelijke functies feitelijk werden opgeheven onder het mom van een zogenaamde "organische verandering." Deze reorganisatie is echter niets anders dan een zorgvuldig uitgevoerde strategie om kritieke en essentiële functies binnen de afdeling Handhaving te elimineren, zonder enige transparantie of verantwoording richting de medewerkers en de gemeenteraad.

Bijzonder verontrustend is het feit dat de leidinggevende van [REDACTED] die zich fel verzette tegen de ontmanteling van de afdeling, uiteindelijk werd weggewerkt. [REDACTED] heeft [REDACTED] doelbewust geïntimideerd en gemarginaliseerd om zijn plannen door te drukken. Er werd een onderzoek gestart onder het mom van "grensoverschrijdend gedrag" via het onderzoeksbureau [REDACTED]. [REDACTED] werd ingeschakeld om de leidinggevende en andere kritische medewerkers uit de weg te ruimen.

Het onderzoek door [REDACTED] werd uitgevoerd zonder enige transparantie. De medewerkers die verplicht werden mee te werken aan dit onderzoek hadden geen inzage in de onderzoeksresultaten en kregen geen kans om zich te verdedigen. De verklaringen die zij aflegden, werden zonder hun toestemming of kennis verwerkt, en niemand heeft ooit inzage gehad in de inhoud van de documenten. Deze werkwijze heeft niet alleen de rechtvaardigheid van het proces ondermijnd, maar ook de basisprincipes van de arbeidsverhoudingen binnen de SDD geschaad. Meerdere leidinggevende zijn op deze wijze weggewerkt.

Het is duidelijk dat deze handelingen het doel hadden om [REDACTED] en andere kritische stemmen te verwijderen, om zo de effectieve controle op fraude en misbruik binnen de organisatie te stoppen. Dit heeft verstekkende gevolgen, niet alleen voor de integriteit van de SDD, maar ook voor de burgers die afhankelijk zijn van de rechtmatige toekenning van Participatiewet-uitkeringen en zorgvoorzieningen. Fraudeurs hebben hierdoor vrijwel vrij spel, aangezien er nauwelijks nog controle wordt uitgevoerd op misbruik van uitkerings- of zorggelden. Zelfs wanneer fraude wordt vastgesteld, krijgen medewerkers geen toestemming om onterecht uitgekeerde gelden terug te vorderen.

Deze werkwijze is een bewuste keuze van [REDACTED] de handhaving op fraude effectief stopzet en de organisatie achter de schermen afbreekt. Dit laat niet alleen zien hoe [REDACTED] macht misbruikt, maar het heeft ook ernstige gevolgen voor de integriteit van de organisatie en het vertrouwen van de burger in de SDD. Er is nu geen effectief systeem meer om misbruik te voorkomen of te corrigeren, wat de organisatie kwetsbaar maakt voor verdere misstanden.

Wij verzoeken de gemeenteraad dringend om de handhavingscijfers van de afgelopen jaren op te vragen en deze te vergelijken met die van voorgaande jaren. Dit zal de dramatische afname van de handhaving en de voortschrijdende ontmanteling van de afdeling Handhaving aantonen. Het is van essentieel belang dat de gemeenteraad de ernst van deze situatie erkent en onmiddellijk stappen onderneemt om de handhaving en fraudeopsporing binnen de SDD te herstellen.

De handhaving en controle op uitkeringen en zorggelden, ligt niet alleen bij handhavers en inkomensconsulenten maar ook bij team contracten en het RMO/VIC team. Wij hebben geen signalen of meldingen gekregen dat fraudecontroles niet meer worden uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe visies en werkwijze voor fraudeopsporing en -bestrijding die in het hele sociale domein (en niet alleen bij de GRS) spelen. De veranderende visie is een gevolg van de huidige tijdsgeest waarin meer wordt geopereerd vanuit vertrouwen dan vanuit wantrouwen. Zo wordt er lokaal als landelijk meer rekening gehouden met doenvermogen, gedrag en omstandigheden. Er lopen nu bijvoorbeeld op landelijk niveau wetstrajecten zoals de wet Handhaving en sociale zekerheid en Participatiewet in balans. In de huidige Participatiewet hebben gemeenten te weinig ruimte om maatregelen af te stemmen op de individuele situatie van de inwoner met als gevolg dat het lastig is om mensgericht te handhaven. Het is heel belangrijk dat de nieuwe wetgeving een ander vertrekpunt en mensbeeld heeft dan de huidige wetgeving. De noodzaak hiervan is ook een terugkerend thema in de adviezen die recent door verschillende gerenommeerde partijen zijn uitgebracht zoals de aanbevelingen voor een nieuw regeerakkoord van de Denktank Nederland 2040, de Eindevaluatie Participatiewet van het Sociaal Cultureel Planbureau en het rapport van Overleven naar Bloeien van de Raad Volksgezondheid & Samenleving.

Bovenstaande laat onverlet dat er nog steeds een systemische werkwijze is om misbruik te signaleren en te corrigeren.

In hoofdstuk 5 zijn de bevindingen ten aanzien van het verloop en afhandeling van het [REDACTED] onderzoek opgenomen. Er is sprake van een onzorgvuldig onderzoeksproces geweest met onder meer medewerkers die verplicht werden gesteld mee te doen, geen onderzoeksprotocol kregen en geen opnames of verslag ter wederhoor voorgelegd kregen. De rolzuiverheid van opdrachtgever [REDACTED] is ver te zoeken in dit proces. Er was een sterke sturing op inhoud en proces, door onder meer inzage in drie conceptversies van het rapport voordat [REDACTED] überhaupt een versie kregen. Ook kwamen er vanuit [REDACTED] verzoeken richting de onderzoekers betreffende inhoudelijke aanvullingen van bevindingen tot aan het weglaten van hele hoofdstukken. De geheimzinnigheid en onduidelijkheid over het [REDACTED] onderzoek en het uiteindelijk vertrek van de [REDACTED] en [REDACTED] leidt tot verminderd vertrouwen en gevoel van veiligheid in de organisatie, zowel bij medewerkers handhaving alsook andere medewerkers en leidinggevenden.

Strated constateert echter niet dat het vertrek van [REDACTED] geleid heeft tot direct zichtbare impact op het werk van handhavers. In die zin zijn er geen signalen, meldingen of voorbeelden dat handhavers zich niet meer zouden inzetten voor de SDD/GRS en daarmee bijvoorbeeld eerder onrechtmatigheden zouden toestaan of niet

meer goed onderzoeken na het [REDACTED] onderzoek. In gevoerde gesprekken zagen wij juist personen die nog trots zijn op hun werk en dit zo goed mogelijk proberen uit te voeren en hierin proberen verder te verbeteren. Daarbij stellen handhavers slechts verantwoordelijk te zijn voor een deel in de rechtmatigheidsketen en blijft ook aandacht voor rechtmatigheid van belang tijdens bijv. intake en cliëntcontact door consulenten en andere collega's.

Strated heeft de cijfers van handhaving bekeken. Gesproken handhavers en (oud-) leidinggevenden zelf wijzen op het risico om blind te varen op alleen het aantal handhavingsverzoeken en cijfers ('cijfers – zeker bij handhaving – moeten geen doel op zich worden'). Het aantal afgesloten werkprocessen is in 2024 inderdaad lager dan in voorgaande jaren, dit komt omdat men in 2024 gericht is gaan kijken wanneer er echt sprake is van een onderzoek waardig signaal of dat er sprake is van een rechtmatigheids-onderzoek dat ook uitgevoerd kan worden door een consulent. De focus ligt op het verbeteren van de kennis/vaardigheden van de medewerkers en de kwaliteit van de dossiers.

4. Misbruik van Onderzoeksbureau [REDACTED]

De werkwijze van het onderzoeksbureau [REDACTED] binnen de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) is een zorgwekkend voorbeeld van hoe macht kan worden misbruikt om kritische stemmen uit de organisatie te verwijderen. Onder het mom van onderzoeken naar "grensoverschrijdend gedrag" werd een aantal medewerkers gedwongen mee te werken aan onderzoeken die volledig gebrekkig waren in transparantie en eerlijkheid. De medewerkers die in deze onderzoeken werden betrokken, kregen geen inzage in de onderzoeksresultaten en hadden geen kans om zich te verdedigen. Hun verklaringen werden zonder hun toestemming of kennis verwerkt, en niemand binnen de organisatie kreeg ooit toegang tot de documenten of resultaten van deze onderzoeken.

Deze werkwijze heeft niet alleen de rechtvaardigheid van het proces ondermijnd, maar ook de fundamenteën van de arbeidsverhoudingen binnen de SDD ernstig geschaad. Het is duidelijk dat deze onderzoeken werden ingezet als middel om medewerkers die zich kritisch uitlieten over de gang van zaken binnen de organisatie – met name degenen die betrokken waren bij het fraudebestrijdingsmechanisme – uit de weg te ruimen. [REDACTED] die zich fel verzette tegen de afbraak van de fraudeopsporing, werd op deze manier doelbewust gemarginaliseerd en verwijderd. Dit had verstrekende gevolgen voor de organisatie, maar ook voor de burgers die afhankelijk zijn van rechtmatige uitkeringen en zorgvoorzieningen.

Het gebruik van [REDACTED] allesbehalve toevallig. [REDACTED]

[REDACTED] De kosten voor deze onderzoeken zijn exorbitant en worden volledig gefinancierd met gemeenschapsgeld, terwijl de medewerkers die het betreft geen bescherming of gerechtigheid ervaren. In plaats daarvan versterkt de inzet van dit bureau de heersende angstcultuur binnen de SDD, waardoor medewerkers zich niet meer durven uit te spreken uit vrees voor vergeldingsmaatregelen en ontslag.

De ernst van de situatie wordt duidelijk wanneer we kijken naar de gevolgen van deze interne zuiveringen. De systematische verwijdering van kritische medewerkers heeft geleid tot een situatie waarin de controle op fraude en misbruik binnen de organisatie effectief is stopgezet. Dit heeft niet alleen de integriteit van de SDD ondermijnd, maar het heeft ook

de deur opengezet voor fraudeurs die nu vrijwel vrij spel hebben. Er is nauwelijks nog controle op het misbruik van uitkerings- en zorggelden. Zelfs wanneer fraude wordt vastgesteld, wordt het personeel niet langer toegestaan om onterecht verstrekte gelden terug te vorderen. Dit heeft directe gevolgen voor de kwetsbare burgers die afhankelijk zijn van de sociale steun van de SDD. De burger is de dupe van een falend systeem, waar misbruik en fraude ongemoeid blijven, terwijl de controlemechanismen systematisch worden uitgehold.

Wat we nu zien is een organisatie die niet alleen worstelt met falend leiderschap, maar die haar interne integriteit volledig heeft verloren. Het is een organisatie die zichzelf ondermijnt door systematisch de mensen die zich inzetten voor de rechtmatige behandeling van de burgers, te elimineren. De inzet van [REDACTED] is slechts een van de vele voorbeelden van hoe de organisatie haar verantwoordelijkheden heeft verwaarloosd en haar medewerkers in de steek heeft gelaten. De gevolgen voor de burgers zijn enorm, en zonder ingrijpen dreigt de SDD verder af te glijden in chaos en corruptie.

In voorgaand deel en in hoofdstuk 5 integraal zijn de bevindingen en gevolgen ten aanzien van het verloop en afhandeling van het [REDACTED] onderzoek opgenomen. Sinds september 2023 is de structuur gewijzigd en is handhaving onderverdeeld in 4 teams binnen bestaanszekerheid en is boete ondergebracht bij Uitkeringenbeheer. In 2022 bedroeg de formatie voor handhaving 11.53 FTE. Anno 2024 is dat exact hetzelfde (bron: [REDACTED]). Er is 1 leidinggevend afdelingshoofd binnen de Opgave Bestaanszekerheid die in de rol van accounthouder handhaving het vak als zodanig onder diens hoede heeft. Processen zijn opnieuw ingericht en er is sprake van kwaliteitscontroles en intervisie.

5. Zorgfraude Wordt Niet Aangepakt

De situatie rondom zorgfraude (WMO) binnen de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) is eveneens zorgwekkend en onderstreept de omvang van de problemen die binnen de organisatie heersen. Waar in andere gemeenten tientallen toezichthouders zich actief bezighouden met het opsporen en terugvorderen van onterecht gedeclareerd zorggeld, heeft de SDD slechts twee toezichthouders voor de gehele regio. Deze twee medewerkers zijn echter niet belast met het daadwerkelijke opsporen van zorgfraude, maar beperken zich tot administratieve taken rondom de jaarlijkse accountantscontrole. Dit betekent dat er nauwelijks een systeem is om zorgfraude daadwerkelijk aan te pakken, terwijl deze problematiek in andere regio's al jaren de aandacht trekt.

In gemeenten die wel effectief toezicht houden, worden jaarlijks miljoenen euro's aan onterecht gedeclareerde zorggelden teruggevorderd, omdat er een solide infrastructuur van toezichthouders bestaat die zich specifiek richt op fraudeopsporing. Dit is essentieel om misbruik van publieke middelen te voorkomen en ervoor te zorgen dat kwetsbare burgers daadwerkelijk de zorg krijgen die zij rechtmatig nodig hebben. Maar binnen de SDD is de situatie fundamenteel anders. De taak van de twee toezichthouders in de regio is in wezen beperkt tot het controleren van administratieve zaken met betrekking tot de jaarlijkse accountantscontrole, waarbij geen actieve controle wordt uitgevoerd op het daadwerkelijke misbruik van zorggelden.

Het management van de SDD ontkent stelselmatig dat zorgfraude plaatsvindt. Dit ontkennen staat in schril contrast met de signalen die al jaren vanuit andere gemeenten en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) komen, die al veel eerder alarm sloegen over het toenemende probleem van zorgfraude in Nederland. Waar in andere gemeenten proactieve maatregelen zijn genomen, wordt binnen de SDD de problematiek bewust genegeerd. Het ontkennen van zorgfraude binnen de organisatie zorgt ervoor dat er geen effectievere maatregelen komen om fraudeurs te identificeren of te stoppen. Het

is niet alleen een kwestie van falend toezicht, maar ook van een cultuur waarin misstanden niet worden erkend, laat staan aangepakt.

De gemeenteraad wordt systematisch onjuist geïnformeerd over de omvang en ernst van de situatie. Door het management worden de cijfers met betrekking tot zorgfraude gemanipuleerd of achtergehouden, zodat het lijkt alsof er geen sprake is van fraude, terwijl de werkelijke situatie veel zorgwekkender is. Dit misleiden van de raad is niet alleen een grove schending van de transparantie die verwacht mag worden van een publieke organisatie, maar het heeft ook verstrekende gevolgen voor het vertrouwen van de burgers in de SDD. De burgers, die afhankelijk zijn van de WMO voor noodzakelijke zorg en ondersteuning, worden door deze misleidende informatie in het ongewisse gelaten over de werkelijke staat van de dienstverlening.

Deze situatie creëert een vruchtbare bodem voor verder misbruik, omdat er geen effectief systeem is om fraude op te sporen of te voorkomen. Zorgfraude, zowel door zorgverleners als door cliënten, kan doorgaan zonder dat er consequenties zijn, terwijl de middelen die bedoeld zijn om kwetsbare burgers te ondersteunen, steeds verder worden uitgehold. Het feit dat er geen daadwerkelijke controle is op zorgfraude heeft niet alleen de integriteit van de SDD aangetast, maar ondermijnt ook de rechtvaardigheid van het gehele zorgsysteem, waarbij de eerlijke burgers de dupe zijn van de incompetentie van het management en de structurele tekortkomingen binnen de organisatie.

De volledige afwezigheid van toezicht en de systematische ontkenning van zorgfraude binnen de SDD vormt een ernstige bedreiging voor de effectiviteit van het zorgsysteem in de regio. Het is niet alleen een organisatieprobleem; het heeft directe gevolgen voor de kwetsbare burgers die afhankelijk zijn van rechtmatige zorgtoekenning en -verstrekking.

Handhaving en controle op uitkeringen en zorggelden liggen niet enkel bij de genoemde RMO/VIC medewerkers, maar ook bij consultants, handhavers en team contracten. Er gaat ook een bedrag richting Dienst Gezondheid&Jeugd voor het calamiteiten en reactieve kwaliteitstoezicht. Toezicht mag qua positionering niet onder de WMO uitvoering vallen (wetstechnisch zo bepaald). Er is daarom wel geschoven met de positionering sinds de start. De sturing erop (en de afstemming met de uitvoering) kan zeker nog versterkt worden, evenals de lijnen van overleg én besluitvorming (lerende organisatie principe). Wij hebben echter geen signalen of meldingen dat fraudecontroles niet meer worden uitgevoerd of dat fraudes niet worden aangepakt.

6. Gigantische Uitstroom van Beleidsmedewerkers en Structurele Leegloop

De uitstroom van beleidsmedewerkers binnen de organisatie is de laatste tijd dramatisch gestegen. Een groot aantal medewerkers heeft aangegeven dat zij niet langer kunnen achterstaan wat er binnen de organisatie gebeurt, wat hen ertoe heeft aangezet hun functies op te geven. De hoge vertrekcijfers hebben geleid tot een structurele leegloop, waardoor de resterende medewerkers zwaar onder druk staan en veel beleidsposities niet (meer) effectief kunnen worden ingevuld.

In plaats van de oorzaken van deze leegloop serieus te onderzoeken en adequaat in te grijpen, worden de overgebleven medewerkers nu geconfronteerd met een toenemende werkdruk. Ze worden gedwongen om zelfstandig problemen op te lossen, zonder de nodige beleidsmatige ondersteuning of de benodigde middelen. Dit gebrek aan structurele begeleiding en strategisch inzicht heeft de dienstverlening verder onder druk gezet en draagt bij aan de steeds groeiende chaos binnen de organisatie. De afwezigheid van ervaren beleidsmedewerkers en het ontbreken van een gedegen plan om deze situatie

te verhelpen, zorgt voor onzekerheid en een verlies aan richting, zowel voor de medewerkers als voor de organisatie als geheel.

De gevolgen van deze leegloop zijn niet alleen zichtbaar in de dagelijkse werkzaamheden, maar hebben ook een negatieve impact op de kwaliteit en effectiviteit van de beleidsvorming. Waar eerst goed onderbouwde, strategische keuzes werden gemaakt, lijkt nu alles op de automatische piloot te draaien, zonder dat er sprake is van een heldere visie of consistente besluitvorming. Dit vergroot de frustratie onder de medewerkers, die zich steeds vaker overgeleverd voelen aan een onbestuurbare situatie, zonder het vertrouwen dat er effectief naar een oplossing wordt gezocht.

De uitstroom van medewerkers is in hoofdstuk 2 opgenomen. Toegelicht is dat sprake is van een verloop van circa 8% per jaar met uitschieters van bepaalde afdelingen. Eén van die uitschieters is de afdeling Beleid waarbij meer dan 70% van het aantal medewerkers binnen 1 jaar is vertrokken. Ook bij sommige andere afdelingen is sprake van een hoger dan gemiddeld verloop.

11 oud-medewerkers hebben aan ons verklaard uiteindelijk door hun ervaren vormen van sociale onveiligheid door het gedrag van [REDACTED] te zijn vertrokken bij de SDD.

7. De Ondernemingsraad Faalt en Dekt Reorganisaties Toe

De Ondernemingsraad (OR) lijkt volledig in de greep te zijn van [REDACTED] die de besluitvorming binnen de organisatie vrijwel onbelemmerd kan beïnvloeden. Wat aanvankelijk wordt gepresenteerd als een “organische verandering” blijkt in werkelijkheid een verstrekkende en ingrijpende reorganisatie te zijn, waarbij belangrijke afdelingen zijn opgeheven en talloze functies zijn verdwenen. Het is een ingrijpende herstructurering die de fundamenteën van de organisatie en de werkplekken van veel medewerkers aantast.

De Ondernemingsraad, die volgens de wet een belangrijke rol heeft in het behartigen van de belangen van de medewerkers, heeft deze reorganisatie goedgekeurd zonder voldoende oog te hebben voor de gevolgen voor de medewerkers zelf. Er is geen adequate afweging gemaakt van de impact op het personeel, noch is er serieus overleg geweest met de vakbonden, die traditioneel de belangen van de werknemers vertegenwoordigen. Dit gebrek aan betrokkenheid en transparantie is niet alleen een misser in het naleven van wet- en regelgeving, maar ook een grove schending van de rechten van de medewerkers.

Door deze wijze van besluitvorming wordt niet alleen het vertrouwen in de OR zelf ondermijnd, maar wordt ook de transparantie aangetast die men van een publieke organisatie mag verwachten. In plaats van als onafhankelijke en kritische stem binnen de organisatie op te treden, lijkt de OR zich te hebben laten inpakken door de leiding, wat de indruk wekt van een verstrengeling van belangen die haaks staat op de verantwoordelijkheid om werknemers te beschermen tegen onterecht verlies van werk en inkomen.

Dit roept de vraag op of de OR haar rol nog wel serieus neemt en of de belangen van de medewerkers voldoende worden vertegenwoordigd. Het kan niet de bedoeling zijn dat een dergelijke reorganisatie wordt doorgedrukt zonder de juiste afwegingen en zonder de medewerkers en vakbonden een eerlijke kans te geven om hun stem te laten horen. Het zou in het belang van de organisatie zijn om de nodige correctieve stappen te zetten en de betrokkenheid van medewerkers en hun vertegenwoordigers te waarborgen, zodat een dergelijk proces transparant en eerlijk verloopt.

In hoofdstuk 9 is de totstandkoming en uitvoering van de reorganisatie aan de hand van een organische verandering toegelicht, met daarbij ook de rol van de OR en wisselwerking met [REDACTED]. De OR heeft op meerdere momenten in 2022, voorafgaand aan het geven van hun advies aan [REDACTED], vragen gesteld over de beoogde reorganisatie. Uit analyse van stukken en gevoerde gesprekken blijkt dat de OR van de SDD het lastig vond om tijdig en goed geïnformeerd te worden door [REDACTED]. De OR stond in principe positief tegen over de veranderingen en ook tegenover de aanpak van [REDACTED], maar vindt het wel vervelend dat ze niet tijdig geïnformeerd worden en toezeggingen ook niet altijd even goed worden nagekomen. De OR merkt ook dat het lastig voor hen is om het goede gesprek aan te gaan met [REDACTED] als deze te snel gaat en/of er te veel éénrichtingsverkeer is van uit diens kant naar de OR.

Diverse medewerkers op uitvoerend niveau stellen niet goed meegenomen te zijn over de impact van deze reorganisatie. Zo was niet duidelijk dat sprake is van het hebben van brede generalistische functieprofielen en wat de impact hiervan was op hun werkzaamheden. Ook de plaatsing in gebiedsgerichte afdelingen en welke afdelingen was voor een aantal medewerkers niet op voorhand duidelijk. De indruk dat de organische verandering om kleine beheersbare veranderingen zou gaan, klopt niet, daar het voor de gehele GRS en zeker voor bepaalde opgaven en afdelingen om een grote transitie gaat.

8. Aftakeling van Essentiële Diensten: Burgers de Dupe

De afbraak van essentiële diensten binnen de SDD heeft desastreuze gevolgen voor de burgers die afhankelijk zijn van de steun en zorg die de organisatie zou moeten bieden. Drie cruciale afdelingen, die elk een vitale rol spelen in het welzijn van burgers, vertonen ernstige tekorten en een zorgwekkend gebrek aan ondersteuning, wat resulteert in een dramatische verslechtering van de dienstverlening.

Schuldhulpverlening: Chaos en Verergering van Problemen

De afdeling Schuldhulpverlening, die bedoeld is om burgers met financiële problemen te ondersteunen, verkeert in een staat van totale chaos. Door enorme achterstanden kunnen burgers maandenlang wachten op hulp, wat hun financiële situatie vaak verergert. Schulden blijven oplopen en de druk op de betrokkenen neemt toe, wat hun welzijn verder aantast. De communicatie met deze burgers is onduidelijk en inconsistent, waardoor er nog meer frustratie ontstaat en het vertrouwen in de SDD verder afneemt. In plaats van effectieve hulp te bieden, worden de problemen van de burgers steeds groter, wat de situatie alleen maar verergert en de kwetsbaarheid van deze mensen vergroot.

WMO-Indicaties: Personeelsproblemen en Afname van Zorgkwaliteit

De afdeling die verantwoordelijk is voor het afgeven van zorgindicaties op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) kampt met een extreem hoge uitstroom van personeel. Medewerkers vertrekken in grote getale vanwege de immense werkdruk en het gebrek aan adequate ondersteuning van het management. Nieuwe aanstellingen blijven uit, waardoor de overgebleven medewerkers gedwongen worden de taken van vertrekkende collega's op zich te nemen, wat leidt tot verdere overbelasting. Hierdoor zijn de benodigde huisbezoeken, die essentieel zijn voor het goed inschatten van de zorgbehoeften van kwetsbare burgers, vaak niet meer haalbaar. In plaats daarvan worden indicaties nu vaak telefonisch afgehandeld – een werkwijze die in Nederland vrijwel uniek is. Dit heeft verwoestende gevolgen: zonder fysiek contact kunnen de werkelijke zorg-

behoeften van deze kwetsbare burgers vaak niet goed worden ingeschat, wat leidt tot onjuiste of onvoldoende zorgindicaties. Het resultaat is een aanzienlijke afname van de kwaliteit van zorg en ondersteuning voor de mensen die het het hardst nodig hebben.

Gevolgen voor de Gemeenschap

De verslechtering van deze essentiële diensten heeft verstrekende gevolgen voor de burgers die afhankelijk zijn van de hulp van de SDD. Terwijl de werkdruk op de overgebleven medewerkers toeneemt, wordt de kwaliteit van de dienstverlening steeds slechter. De systemen kunnen de kwetsbare groepen in de samenleving niet meer adequaat ondersteunen, wat leidt tot een afname van het vertrouwen in de organisatie en een grotere belasting voor de mensen die het al moeilijk hebben. De situatie vraagt dringend om structurele hervormingen en een herwaardering van de prioriteiten, zodat de SDD weer in staat is om haar cruciale taken naar behoren uit te voeren.

Inzake de primaire processen herkent Strated de in de brief genoemde achterstanden bij schuldhelpverlening niet; in 2024 geldt voor 97% van de meldingen dat de tijd tussen melding en eerste gesprek binnen de 14 kalenderdagen (2 weken) plaatsvindt.

De achterstanden bij de WMO zijn bekend en ook gecommuniceerd met DB, AB en gemeenteraden. Tekorten in medewerkers leiden tot achterstanden in opvolging van aanvragen en meldingen. Vanaf 2024 zijn acties ondernomen (o.a. externe inhuur) om de achterstanden in werkvoorraden in te halen. Dit sorteert effect. Zo werd in november 2024 87% van de meldingen en 80% van de aanvragen op tijd behandeld. In juli '24 was dit slechts nog respectievelijk 30% en 57%. WMO-consulenten melden overigens dat huisbezoeken gewoon plaatsvinden (niet telefonisch).

9. ICT-falen: Frustraties en de gevolgen voor burgers

De voortdurende ICT-problemen binnen de SDD veroorzaken grote frustraties bij medewerkers en leiden tot ernstige verstoringen in de dienstverlening aan burgers. [REDACTED] blijft ondanks herhaaldelijk negatief advies van deskundigen nieuwe ICT-systemen implementeren, wat telkens resulteert in chaos en systeemstoringen. Medewerkers kunnen hierdoor vaak niet inloggen, en ICT-ondersteuning is vanwege het enorme aantal hulpvragen vaak slecht of helemaal niet bereikbaar.

Deze situatie heeft directe gevolgen voor de burgers, die afhankelijk zijn van tijdige en betrouwbare dienstverlening. Omdat de systemen niet goed functioneren en medewerkers geen toegang hebben tot essentiële gegevens, kunnen aanvragen veel langer dan nodig blijven liggen, wat de wachttijden voor burgers onacceptabel verhoogt. Het vertrouwen in de organisatie is ernstig geschaad, en de medewerkers raken steeds meer gefrustreerd doordat zij niet in staat zijn hun werk goed uit te voeren door de gebrekkige ICT-infrastructuur.

Kortom, de voortdurende mislukte implementatie van nieuwe systemen zorgt niet alleen voor chaos binnen de organisatie, maar maakt de burger de grote dupe, doordat de benodigde dienstverlening simpelweg niet geleverd kan worden.

Het grootste gedeelte van de ICT dienstverlening voor de SDD wordt afgenomen bij de Servicegemeente Dordrecht. In de afgelopen periode zijn er diverse problemen en storingen bij organisaties, die de ICT afnemen bij de Servicegemeente, waaronder de SDD (o.a. problemen met Microsoft producten, werkomgevingen die niet (goed) werken, etc.). Verder was afgelopen jaren sprake van een freeze, waardoor geen veranderingen/nieuwe applicaties konden worden doorgevoerd.

Strated herkent het bestaan van de ICT-problemen, maar ziet dit als een regionaal probleem en herkent niet de vermeende sturing door [REDACTED] om ICT-applicaties te implementeren ondanks negatieve adviezen van ICT-experts.

10. Historisch Patroon van Falend Leiderschap

De [REDACTED] heeft eerder als [REDACTED] Ook daar heeft [REDACTED] het handhavingsapparaat gesaneerd, wat leidde tot grote problemen op het gebied van fraudeopsporing en integriteit. In beide gevallen heeft het jaren geduurd om de situatie na zijn vertrek te herstellen. Zijn werkwijze heeft bewezen dat misstanden systematisch worden toegedekt, terwijl fraude en misbruik niet worden aangepakt.

De scope van dit onderzoek is de GRS en diens (rechts)voorgangers. Er is geen onderzoek gedaan bij of naar voorgaande werkgevers van [REDACTED]

Dringende Oproep tot Ingrijpen: De SDD Staat op de Rand van de Afgrond

Het is vijf over twaalf. De SDD verkeert in een ernstige crisis die niet langer genegeerd kan worden. De huidige situatie is onhoudbaar en leidt tot verdere schade aan de integriteit van de organisatie, het welzijn van de medewerkers en de kwaliteit van de dienstverlening aan de burgers. Wij roepen de gemeenteraad op om onmiddellijk in te grijpen en de volgende stappen te nemen:

1. Een onafhankelijk extern onderzoek in te stellen naar de cultuur, het personeelsbeleid en de bestuurlijke leiding van de Sociale Dienst Drechtsteden, met speciale aandacht voor de rol van HR in het onderdrukken van kritische medewerkers.
2. De cijfers op te vragen over de prestaties van de organisatie, met name de achterstanden bij WMO-indicaties, schuldhelpverlening en fraudeonderzoeken en deze cijfers te vergelijken met eerdere jaren.
3. Het onderzoeken van het personeelsverloop de afgelopen 12 maanden en het onmiddellijk stoppen van de intimidatie en het wegwerken van medewerkers die zich uitspreken over de misstanden binnen de organisatie. De onterecht ontslagen medewerkers moeten worden hersteld in hun functie, en er dient een veilige werkplek gecreëerd te worden waar kritische medewerkers hun zorgen zonder angst kunnen uiten.
4. De ICT-problemen met prioriteit aan te pakken en het falende systeem te herstellen zodat medewerkers in staat zijn om hun werk effectief uit te voeren en burgers de dienstverlening te geven die zij verdienen.
5. De aanstelling van een onafhankelijke integriteitscommissie.
6. Het waarborgen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon en het beëindigen van de politiek getinte benoemingen binnen de organisatie, zodat medewerkers daadwerkelijk de bescherming krijgen die ze verdienen.

De situatie binnen de SDD vraagt om onmiddellijke en gedegen actie. Als de gemeenteraad niet ingrijpt, dreigt de organisatie verder af te glijden, met verstekkende gevolgen voor de burgers en de medewerkers die zich dagelijks inzetten om hen te ondersteunen.

Op basis van het door ons extern onafhankelijk uitgevoerd onderzoek doen wij een aantal aanbevelingen, onder meer (1) instelling van een coördinator integriteit en extern vertrouwenspersoon, (2) verbetering van bewustwording omtrent sociale/zakelijke integriteit, (3) verbetering van de HR functie (zie verder volgend hoofdstuk). Het is in eerste instantie aan opdrachtgever (het DB) om – al dan niet gezamenlijk met AB, gemeenteraden en de GRS zelf vervolgstappen te zetten en deze en/of andere verbeteringen te implementeren. De bevindingen uit dit onderzoek kunnen hierbij als uitgangspunt genomen worden.