

Pleidooi voor betere afhandeling klachten

Nog steeds geen klachtercommissie

Jeroen de Valk

AMERSFOORT Wie een klacht wil indienen in het 'sociale domein', zou beter en vooral sneller moeten worden geholpen, zo vindt een meerderheid van de gemeenteraad. Krijg je minder huishulp of word je gekort op de bijstand? De gemeente zou snel antwoord moeten geven en vergissingen moeten corrigeren.

De SP kwam al in oktober 2014 met een amendement: Amersfoort zou een 'onafhankelijke klachtencommissie' in het leven moeten roepen. Één loket waar alle klachten binnen komen en snel in behandeling worden genomen. Nu, bijna twee jaar later, is die commissie er nog steeds niet.

Ben van Koningsveld (CDA) stuurde een geërgerd persbericht rond, voorafgaande aan een overleg, eind augustus: „Dit amendement was reeds in oktober 2014(!) aangenomen. Eerst werd daar door het college niks mee gedaan. Mede door SP en CDA is dit weer opgepakt. Dit amendement dient gewoon uitgevoerd te worden. Met het tempo dat we nu hebben, zal er voor de verkiezingen van 2018 niks concreets zijn veranderd. Je zou bijna denken dat dit precies is waar het college op uit is.” Wethouder Fleur Imming wilde Van Koningsveld geruststellen: het college oefent geen enkele vertragingstactiek uit. Bij het overleg schoof ook een ambtenaar uit Gouda aan; hij legde uit dat in zijn gemeente een 'centrale consulent' de klacht begeleidt van binnenkomst tot de laatste lootjes. „Een kwestie kan zodoende nooit

uit het zicht raken. We reageren altijd binnen drie dagen.”

Amersfoortse ambtenaren zeiden daarop dat zij óók vlot werken en de cliënten serieus nemen. Ad Meijer (SP): „Wij raadsleden worden niettemin geregeld benaderd door mensen die helemaal ten einde raad zijn, helemaal murw.”

Hans van Wegen (BPA) verwees na afloop nog naar Frank Markus, die pas na een jaar wachten zijn gewenste rolstoel kreeg. De rolstoel kwam mede dankzij twee artikelen in deze krant.

Markus zelf laat opgelucht weten: „De rolstoel heeft alles wat ik mij ervan had voorgesteld: makkelijk te tillen, wendbaar buiten- en binnenshuis, minder vermoeiend. Eindelijk kan ik mij weer richten op mijn gezondheid.” De kwestie wordt later dit jaar nogmaals besproken in de raad.