

Ingezonden brief inzake de cultuur bij de sociale dienst richting klanten n.a.v. een vastgelegd gesprek op voicemail van een klant en berichten daarover uit de politiek:

Recent heeft een klant van de sociale dienst in Amersfoort een hele vervelende ervaring gehad na een ingesproken voicemail door de dienst. Dit is heel vervelend en mag niet gebeuren. Vervolgens wordt dit opgepikt in de media met als gevolg daarvan ook door de politiek. De ongenueanceerdheid van de reacties uit de politiek in de media noopt ons deze nuance aan te brengen.

De sociale dienst van Amersfoort staat al jaren bekend als een betrokken dienst naar de gebruikers van de gemeentelijke regelingen en uitkeringen. Natuurlijk worden er waar gewerkt wordt ook fouten gemaakt, en kunnen zaken soms beter. Ook zal er in de backoffice collegiaal wel eens wat gedeeld worden wat je beter niet had kunnen doen, maar het is zeker niet zo dat de dienst en haar medewerkers disrespectvol zijn. Integendeel: in alle beleids- en gedragsregels wordt de klant vooropgezet en wordt gekeken hoe de klanten binnen de kaders van de wet en het beleid zo goed mogelijk geholpen kunnen worden. Als Cliëntenraad voornamelijk samengesteld uit ervaringsdeskundigen en betrokkenen op het gebied van Werk en Inkomen volgen we het beleid en de uitvoering van de gemeente al jaren intensief. Daaruit, en ook in contacten met collega's uit andere gemeenten, blijkt iedere keer weer dat Amersfoort het beter doet dan andere gemeenten. Ook de Cliëntenraad wordt zeer serieus genomen en steeds vaker wordt gekeken wat er van praktijkervaringen geleerd kan worden. Is dat een garantie dat er nooit iets fout zal gaan? Nee, zeker niet, maar wel de garantie dat er serieus van fouten wordt geleerd en dat er alles aan wordt gedaan de fouten te herstellen en znodig gemeente excuses te maken.

Het is de taak van de gemeenteraad om toe te zien op het beleid en de uitvoering van de gemeente. Toch zou van een gemeenteraad verwacht mogen worden dat ze het eigen apparaat kent en ook weet waar ze trots op kunnen zijn: Als een raadslid dan wethouder Imming aanwijst als verantwoordelijk wethouder uit de vorige periode en niet weet dat op dit terrein wethouder Tigelaar verantwoordelijk was, blijkt dat niet van veel kennis in deze. Als een ander raadslid niet weet of dit een incident was of gemeengoed, kun je je afvragen hoe goed zij hun werk doen. Dan kun je maar beter naar de verantwoording van verantwoordelijk wethouder Van Eijk luisteren en dan zoals weer een ander raadslid in deze deed concluderen dat e.e.a. opgehelderd was.

Als Cliëntenraad Werk en Inkomen (zeg maar de ondernemingsraad van de klanten van de sociale dienst) zijn wij altijd kritisch op het beleid en de uitvoering, maar moeten wij ook concluderen dat het in Amersfoort eigenlijk ook best goed gesteld is met hoe serieus klanten van de sociale dienst worden genomen. Dit blijkt ook uit het respect dat wij gelukkig dagelijks ervaren van de medewerkers van de dienst.

Wij hopen dat de dienst zijn welgemeende excuses naar de betrokken klant heeft weten te maken en dat deze ook aanvaard zijn. De gemeenteraad dient zich tot het college te wenden. De directie van de dienst verstaat zich met medewerkers die fouten hebben gemaakt en die daar hopelijk van leren zodat ze weer snel in staat zijn goede dienstverlening naar hun klanten te verlenen. De Cliëntenraad Werk en Inkomen had, heeft en houdt vol vertrouwen in de dienst met alle leermomenten die zeker nog gaan komen.

Met vriendelijke groet

De Cliëntenraad Werk en Inkomen Amersfoort