

SP presenteert uitkomsten meldpunt GKB Assen

Geen of te weinig leefgeld om van te kunnen eten, onjuist bejegend, te lange wachtlijsten, schulden die alleen maar toenemen. De SP ontving in 2011 steeds meer verontrustende berichten dat er veel misging bij de Gemeentelijke Kredietbank, vestiging Assen. Deze signalen zijn voor SP Assen aanleiding geweest om eind 2011 een meldpunt te starten. De SP heeft de uitkomsten hiervan donderdag 8 maart tijdens de raadsvergadering aan wethouder Kuin aangeboden.



Meldpunt GKB Assen **SP**

Via dit meldpunt konden diverse betrokkenen bij de GKB Assen hun ervaringen doorgeven. Het ging hier niet alleen om de ervaringen van cliënten, maar ook om die van medewerkers en andere betrokkenen, zowel positief als negatief. De SP heeft naast diverse gesprekken, telefoontjes en dergelijke over dit onderwerp uiteindelijk 22 officiële meldingen ontvangen. In eerste instantie lijkt de respons op de meldpuntactie van de SP gering. Men moet daarbij niet uit het oog verliezen dat bij het ontbreken van een klantenbestand het bijzonder lastig is de doelgroep te benaderen.

De SP actie geeft in ieder geval meer inzicht in de aard van klachten over de dienstverlening van de GKB. Het komt ook overeen met de eerder binnengekomen individuele klachten. Dit is goud in de handen van elke dienstverlenende organisatie, die haar kernwaarden: klantgerichtheid-betrouwbaar-resultaatgericht-professioneel, hoog wil houden.

Communicatie kreeg veruit de meeste klachten, ook kreeg de SP verschillende meldingen over fouten die gemaakt zijn. Ook de hoogte van- of zelfs het verstoken blijven van leefgeld wordt als een groot pijnpunt ervaren. De SP heeft naar aanleiding van de meldingen een 6-tal aanbevelingen geformuleerd.

1.
Zorg dat klanten altijd hun leefgeld ontvangen. Maak dit tot prioriteit, voel en maak je als GKB en gemeente hiervoor verantwoordelijk;
2.
Communiceer helder over de directe financiële gevolgen van beslissingen voor cliënten;
3.
Maak duidelijke afspraken over de duur van intaketrajecten. Naast de wettelijke termijnen ook interne kwaliteitseisen vaststellen om de dienstverlening zo snel mogelijk te kunnen starten;
4.
Zorg voor een goede klachtregistratie en neem de resultaten hiervan mee in de jaarrapportages en maak reductie van klachten speerpunt van het beleid;
5.
Maak verlaging van het percentage afwijzingen na intake tot een speerpunt;
6.
Een klanttevredenheidsonderzoek kan leer- en verbeterpunten in de dienstverlening opleveren. Voer dit structureel in, en verantwoord de resultaten en acties in het jaarverslag.

De SP heeft het college en GKB gevraagd om een inhoudelijke reactie.



Asser Tomaandblad

Afdeling Assen
Editie: maart 2012

E: assen@sp.nl
W: assen.sp.nl
T: 0592-314478

Meer dan 400 handtekeningen voor betere gemeentelijke zorg

Op zaterdag 25 februari heeft de afdeling SP samen met leden van Abvakabo meer dan 400 handtekeningen in het stadscentrum opgehaald ter ondersteuning van de SP initiatiefwet voor een betere gemeentelijke zorg. De reacties van de Assenaren waren overweldigend positief en geven eens te meer aan dat voor Nederlanders een goede zorg iets is van essentieel belang en dat de regenten van de VVD, CDA en PVV daar vanaf moeten blijven!

Dinsdag 27 maart: algemene ledenvergadering

Houdt u uw brievenbus goed in de gaten? Als u de uitnodiging voor deze ledenvergadering nog niet heeft ontvangen dan zal deze één dezer dagen bij u bezorgd worden!

Vrijdag 20 april: discussieavond over de Eurocrisis

SP ASSEN ORGANISEERT EEN OPENBARE DISCUSSIEAVOND:
DE EUROCRISIS EN ONZE PENSIOENEN
VRIJDAG 20 APRIL 2012 OM 20.00 UUR IN DE HERTENKAMP
Hertenkamp 10, Assen • zaal open om 19.30 uur • Gratis toegang

SP-Tweede Kamerlid Paul Ulenbelt en SP-partijsecretaris Hans van Heijningen zullen deze discussieavond inleiden.

De SP Assen organiseert deze discussieavond om met u in gesprek te gaan over de eurocrisis en onze pensioenen. Via een steunfonds voor de euro van honderden miljarden, een nieuw hulppakket voor Griekenland en zelfs een Europese regering, denken Merkel en Sarkozy (en in hun kielzog Rutte) de euro en de Europese economie overeind te houden. Tegelijkertijd bezuinigt de regering van VVD-CDA en PVV op de sociaal zwakste groepen en koerst de regering aan op een herziening van ons pensioenstelsel.

Volg de SP Assen

Wij zijn ook te vinden op Twitter, Hyves en Facebook. Kijk op www.assen.sp.nl voor meer informatie.