



MOTIE VREEMD AAN DE ORDE VAN DE DAG

Betreft: klachtenafhandeling

De Raad van de gemeente Zwolle in vergadering bijeen op maandag 30 november 2009.

Constaterende dat:

- in het voorstel van het WMO vervoer niet wordt gesproken over de klachtenafhandeling.
- dat het te woord staan van gebruikers door het vervoersbedrijf te wensen overlaat.
- de gebruikers het gevoel hebben dat er niets met hun klacht wordt gedaan, omdat zij na het indienen van de klacht geen terugkoppeling ontvangen van de gemeente of het vervoersbedrijf.

Van mening dat:

- gebruikers, die afhankelijk zijn van derden wat betreft de zorg, mogen verwachten dat deze zorg van het hoogste niveau is.
- een goede klachtenprocedure een onderdeel is van deze zorg, waarin horen, wederhoren en gedegen besluitvorming een normale procedure is.
- gebruikers door het vervoersbedrijf of de gemeente persoonlijk op de hoogte dienen te worden gesteld over de afhandeling van hun klacht en wijze waarop de klacht wordt opgelost.

Verzoekt het college:

- een procedure te ontwikkelen waarin de gebruiker die een klacht over het WMO-vervoer heeft ingediend centraal staat en van de vervoerder/overheid mag verwachten dat zijn of haar klacht met de grootste zorgvuldigheid wordt behandeld.
- de gebruikers na het indienen van een klacht door het vervoersbedrijf of de gemeente persoonlijk op de hoogte te stellen over de afhandeling van de klacht en de mogelijke vervolgstappen die daaruit voortvloeien.

En gaat over tot de orde van de dag.

Namens de SP-fractie

Tjitske Siderius