

TEGENPOOL

**RUBEN
KOOPS**



Prettig

De gemeente begint steeds meer te veranderen van een ambtelijk bastion waar je met lood in de schoenen naartoe ging, naar een prettige winkel waar de wensen van de klant voorop staan.

Gisteren opende het nieuwe loket in stadsdeel West, de laatste van zes gemeentelijke dependances waar paspoorten en dergelijke kunnen worden besteld. De wachttijd is er gedaald en er zitten meer diensten onder hetzelfde dak. Het aantal locaties is weliswaar gedaald, maar toch krijgt de burger meer gemeente voor zijn geld. Overigens, de openstelling in de avonduren komt er ook eindelijk. De nieuwe norm wordt heel simpel: vijf dagen van 08.00 tot 20.00 uur. Voor het begin van de lente hoeven werkenden niet meer in de baas z'n tijd naar het stadhuis.

Ook telefonisch gaat het de goede kant op. Op verzoek van VVD-raadslid Marja Ruigrok wordt bezien of ge-

Maar het moet niet doorslaan

meentelijk nummer 14020 ook na 18.00 uur gebeld kan worden met vragen en opmerkingen. Nu al blijft de lijn 's nachts open voor klachten over geluidsoverlast, verkeerd geparkeerde auto's of lantaarnpalen die uitstaan. Wat Ruigrok betreft kunnen Amsterdammers die overdag druk zijn met hun werk (ja, die wonen ook in de stad), in de toekomst 's avonds bellen met vragen over vergunningen en dergelijke. Het stadsbestuur omarmt dit voorstel en gaat de bereikbaarheid in de avonduren onderzoeken.

Maar die klantgerichtheid kan doorslaan. Bijvoorbeeld richting minima. Armlastigen krijgen bij aanvraag van een toeslag in het vervolg direct ook een 'abonnement' op de overige armoederegelingen. Een aanvrager krijgt dus niet alleen wat hij denkt nodig te hebben, maar het hele pakket aan hulp. Koppelverkoop? Fijn dat er een ondernemersgeest door de Stopera waait, maar het moet niet doorslaan.

r.koops@telegraaf.nl