Gemeente Aalsmeer



Jaarverslag 2024

KLACHTENTEAM

Inhoudsopgave

1. **Klachtbehandeling 2.0.** pag. 2
2. **Leren van klachten/evaluatie** pag. 2
3. **Trends in klaaggedrag** pag. 3
4. **Behoorlijkheidsnormen en de menselijke maat** pag. 4
5. **Cijfers en conclusies** pag. 4
6. **Onderscheid informele en formele klachten** pag. 5
7. **Complimenten** pag. 5
8. **Verbeteringen en aanbevelingen** pag. 6
9. **Tweedelijnsklachten bij de Nationale Ombudsman** pag. 9

Bijlage 1. Overzicht klachten gemeente en zorgaanbieders 2024
Bijlage 2. Jaaroverzicht verzoeken Nationale Ombudsman 2024

1 Klachtbehandeling 2.0

Het doel van klachtbehandeling is herstel relatie burger en de overheid.
Uit onderzoeken van de Nationale Ombudsman blijkt dat in de relatie tussen overheid en burger, het de overheid vaak niet lukt om aan te sluiten bij de behoeften en leefwereld van de mensen om wie het gaat. De focus ligt op snel handelen en werken vanuit de bestaande systemen, waardoor het persoonlijk contact met inwoners of gedupeerden naar de achtergrond verschuift. Het (blijven) werken vanuit bestaande systemen, meer regels en verregaande juridisering van het contact tussen overheid en burger, blijkt lastig te doorbreken. Het doorvoeren van veranderingen door aanpassing van systemen blijkt al jaren een giftige paradox. Elke aanpassing van het systeem om eerdere problemen op te lossen, zorgt weer voor nieuwe problemen én nieuwe aanpassingen. De overheid handelt te weinig vanuit de vraag: wat is een behoorlijke manier van doen?

In het Raadsprogramma 2022-2026 is de menselijke maat als kernwaarde opgenomen. De gemeente is er voor haar inwoners en ondernemers. Werken volgens de menselijke maat betekent aansluiten bij de belevingswereld van mensen, denken in oplossingen en mogelijkheden; de inwoner staat centraal. De houding en het gedrag van de medewerkers zijn daarbij cruciaal. Immers, mensen zorgen voor het verschil in de contacten en de dienstverlening aan onze inwoners. Wij zijn open en transparant in ons handelen en in onze informatie. We borgen hiermee nabijheid en een zichtbare en toegankelijke dienstverlening aan inwoners en ondernemers van onze gemeente.

Met onze laagdrempelige klachtbehandeling proberen we een brug te slaan tussen de systeemwereld van de overheid en de belevingswereld van onze inwoners. Persoonlijk contact, luisteren naar het verhaal en de beleving van de inwoner, wat vindt de inwoner van de omgang met hem of haar? Daar steken we veel tijd en energie in. Door klachten serieus te nemen en te luisteren naar de inwoners, kan de overheid het vertrouwen van de inwoners herstellen en verbeteren. Persoonlijk contact met de klager is daarbij uitgangspunt. Soms kan een snel telefoontje het probleem/de klacht al verhelpen.

2 Leren van klachten/evaluatie

Luisteren, oplossen en leren van de signalen die inwoners ons geven over de dienstverlening zijn de weg naar het herstel en verbetering van de relatie tussen overheid en inwoners.
Het is belangrijk om zo snel mogelijk onvrede (elke uiting van onvrede over de dienstverlening is een klacht) te signaleren om zo erger te voorkomen.

Het Klachtenteam heeft een workshop ontwikkeld met de naam “Hellup een klacht”, voor alle medewerkers die te maken hebben met inwoners (direct of indirect). In deze workshop leren

medewerkers hoe het klachtenproces werkt, hoe je de kern van de klacht snel kunt achterhalen en hoe je op een professionele en positieve manier met klachten kunt omgaan. Een klacht kan immers een waardevolle kans zijn om de dienstverlening te verbeteren. De workshop werd goed ontvangen door de deelnemers. We hebben besloten in 2025 door te pakken. We gaan een ronde langs alle vakafdelingen en concreet navragen waar medewerkers tegenaan lopen in hun contacten met de inwoners; wat ze nodig hebben; wat beter kan én natuurlijk ook wat goed gaat. Vervolgens sluiten we aan bij de teamoverleggen voor een workshop op maat. Deze aanpak stelt ons in staat om beter in te spelen op de behoeften van onze medewerkers.

Evaluatie klachtbehandeling

Klachten worden overwegend informeel behandeld, dat wil zeggen door de klachtbehandelaars, vaak de teamleider of soms ook een kwaliteitsadviseur. Als de inwoner niet tevreden is over de informele klachtbehandeling, wordt de klacht formeel in behandeling genomen door de klachtenfunctionarissen. Als klager dan niet tevreden is kan hij of zij een klacht bij de Nationale Ombudsman indienen.
De klachtbehandelaars geven bij de terugkoppeling van de informele klachtbehandeling aan of klager tevreden is of niet. Op deze wijze monitoren wij de kwaliteit van én de tevredenheid over de informele klachtbehandeling. In 2025 zetten wij een onderzoek uit bij inwoners die in 2024 hebben geklaagd, benaderen hen met een aantal vragen over hoe zij de klachtbehandeling hebben ervaren. De resultaten daarvan koppelen we terug aan raad en college.

3 Trends in klaaggedrag

We zien de laatste jaren een stijging van het aantal inwoners dat moeilijk en veelvuldig klaaggedrag laat zien. Dit is een landelijke trend. Er is geen eenvoudige en eenduidige manier om deze veelvragende inwoner enerzijds toegang tot de gemeente te bieden en anderzijds zorgvuldig te begrenzen. Een zorgvuldige aanpak, maatwerk, is daarom erg belangrijk. De Nationale Ombudsman heeft een handleiding geschreven over zorgvuldig begrenzen. Deze werkwijze ondersteunen wij en het Klachtenteam ziet graag dat deze werkwijze verder wordt ontwikkeld en gemeentebreed wordt toegepast binnen alle domeinen van de gemeente.
Naast de zogenaamde veelvragers zien we ook een toename van boze en agressieve inwoners die ongepaste taal gebruiken en een agressieve houding aannemen tegen de medewerkers. Dat leidt tot een onveilig gevoel bij medewerkers en een afname van het werkplezier. Ook in onze contacten met klagers zien we dit terug. Het vertrouwen in de overheid is beschadigd en inwoners beginnen hun klacht vaker dan vroeger met een algemene klacht over de falende overheid waarbij de toeslagaffaire vaak wordt aangehaald. Daarnaast spreken we steeds vaker inwoners die zich tegen medewerkers zowel mondeling als schriftelijk steeds meer op een respectloze en ongepaste manier gedragen wat een goed gesprek soms bijna onmogelijk maakt en veel vergt van de medewerkers.

Wij hebben een kleine selectie gemaakt van de wijze van communicatie door sommige klagers.

- *“Het is inderdaad onwil, bewust dom houden van medewerkers en waardeloos beleid. Ik ben niet langer gediend van de bewust onnozel en jarenzeventig geklets. Succes met uw vervelende en onvolwassen houding”*
- *“Ik heb geen idee waar jullie mensen op selecteren, maar de cursus “hoe word ik een hufter” hebben ze goed afgerond”*
- *“Haal die lui van de weg, ziekte en verderf zaaien zit niemand op te wachten”*
- *“Ik kan u en alle anderen direct of indirect betrokken ambtenaren niet anders classificeren als laf, volstrekt onprofessioneel en onbekwaam”*

Hoewel we van medewerkers mogen verwachten dat ze met boze inwoners kunnen omgaan, wordt het werk er niet leuker door. Bij verbale agressie is dat anders en zijn we voorstander van het consequent rapporteren van agressie- en het gesprek met de inwoner (wederhoor) daarover aan te gaan.

4 Behoorlijkheidsnormen en de menselijke maat

Het Klachtenteam beoordeelt klachten op basis van de behoorlijkheidsnormen, zoals vastgelegd door de Nationale Ombudsman in haar behoorlijkheidswijzer en op basis van de menselijke maat. De vier basisnormen van behoorlijk handelen waaraan we toetsen zijn: Open en duidelijk, Respectvol, Betrokken en oplossingsgericht (maatwerk), Eerlijk en betrouwbaar.

Hieronder geven we een voorbeeld van een klacht waarbij maatwerk is toegepast.
"In een klacht over de verkoop van gemeentegrond en de uitvoering van een project herinrichting weg- en fietspaden is in overleg met de inwoner bij de beoogde planning en uitvoering van de werkzaamheden een oplossing gezocht die recht deed aan de wensen en belangen van de inwoner. Ondanks dat de inwoner geen juridische rechten had, heeft de gemeente haar plannen zodanig bijgesteld dat dit minder belastend was voor de inwoner. "

5 Cijfers en conclusies

Algemene klachtencijfers
Klachten komen via allerlei kanalen binnen. Niet alle klachten komen bij het Klachtenteam terecht. Dat is jammer, omdat klachten zo mooi een rode draad kunnen zijn in een signaal over de dienstverlening en de mogelijke verbetering daarvan. Voor wat betreft de volledigheid van het totaal aantal klachten, zoals weergegeven in onderstaande tabel, maken wij dan ook een voorbehoud. Vanaf 2023 worden klachten geregistreerd in het zaaksysteem. Dit systeem is niet toereikend gebleken voor een goede klachtenanalyse. Naast het zaaksysteem registreren wij inmiddels ook weer in Excel voor een betere analyse.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het klachtenverloop in cijfers over de periode 2020-2024 voor de gemeente en zorgaanbieders. Voor een nadere uitsplitsing per domein wordt verwezen naar bijlage 1 bij deze rapportage.

	2020	2021	2022	2023	2024
Over gemeente	79	78	130	66	142*
Zorgaanbieders	60	169	221	140	225

Gemeente

* Het Klachtenteam ontvangt ook meldingen, vragen en verzoeken, bezwaren en aansprakelijkheden van inwoners, die als klachten worden ingediend. In 2024 waren dat er 47. Dit zijn geen klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en wij behandelen deze dan ook niet inhoudelijk. Wij registreren ze wel. Het gaat over uiteenlopende zaken, maar in veel gevallen over dat wat er in de openbare ruimte gebeurt. Je kunt dan denken aan klachten, vragen en meldingen over beleid, Schiphol, de provincie, bruggen, werkzaamheden van externe partijen. Vanuit het beginsel dat elke inwoner die zich tot de gemeente wendt een adequate reactie verdient, verwijzen wij door naar de juiste instantie, of zetten de vragen en meldingen intern uit bij de juiste medewerker of vakafdeling om inhoudelijk op te reageren.

Voor 2024 gaat het om 95 inhoudelijk behandelde klachten tegenover 66 klachten in 2023. De stijging zit met name in het fysieke domein. Zie bijlage 1 voor een nadere verklaring van de cijfers per domein. Van de 95 inhoudelijk behandelde klachten is 71 % gegrond en 29 % ongegrond bevonden.

Uit de analyse van de klachten 2024 volgt dat de meeste klachten, 58%, gaat over incorrecte procedure/werkwijze. Van de 95 klachten gaat 29% over het niet-krijgen van een reactie van de gemeente. Hier valt nog veel te winnen. Iedere inwoner verdient een adequate reactie op vragen en/of verzoeken. Wij zien dat het met name niet goed gaat als meerdere medewerkers of afdelingen betrokken zijn en niemand zich eigenaar voelt. Het is van belang om in een vroeg stadium afdelingsoverstijgend/integraal samen te werken.

Zorgaanbieders

De klachtenfunctionaris zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de cijfers en analyse van de klachten over zorgaanbieders en aanbevelingen in de jaarrapportage van het klachtenteam. Het betreft geregistreerde klachten over Wmo-vervoer, Leerlingenvervoer, Hulp bij huishouden, Hulpmiddelen/woonaanpassingen, Wmo-begeleiding en Jeugd. Inwoners kunnen klachten zowel bij de aanbieder als de gemeente indienen. Het aantal klachten over zorgaanbieders bestaat dan ook uit klachten die door inwoners bij de gemeente worden ingediend en klachten uit de klachtenrapportages van de aanbieders.
Het aantal klachten is in 2024 met 60% gestegen. De toename wordt met name veroorzaakt door klachten over Leerlingenvervoer van 60 in 2023 naar 147 in 2024. Er zijn diverse oorzaken aan te wijzen voor de stijgende gevoelens van onvrede bij ouders over de kwaliteit van de uitvoering van het Leerlingenvervoer, maar ook het imago van de vervoerder is aangetast en leidt tot meer klachten.

6 Onderscheid informele/formele klachtbehandeling

Wij maken een onderscheid tussen informele en formele klachtbehandeling. De meeste klachten worden bij de vakafdeling neergelegd voor een snelle en informele klachtbehandeling. Dit zijn vooral de eenvoudige klachten. Als de klager dan niet tevreden is met deze informele klachtafhandeling, dan pakken de klachtenfunctionarissen (KF) de klacht formeel op. In een enkel geval wordt de klacht direct formeel behandeld, vaak als er sprake is van complexe zaken en/of als meerdere afdelingen betrokken zijn.

Het onderscheid tussen informele en formele afhandeling is inzichtelijk gemaakt in de volgende tabel:

Wijze afhandeling Klachten	2021	2022	2023	2024
Informeel afgehandeld	55	110	57	82
Formeel afgehandeld	20	20	9	13
Doorgezet*	3			47
Totaal	**78**	**130**	**66**	**142**

* Dit zijn vragen, meldingen, klachten over beleid of andere instanties die wij doorzetten naar het juiste loket voor een inhoudelijke reactie.

Het aantal formele klachten is relatief laag. Dat is een compliment voor de klachtbehandelaren van de vakafdelingen, omdat we hieruit kunnen concluderen dat zij klachten van onze inwoners naar tevredenheid afhandelen. We voeren in 2025 een onderzoek uit naar de ervaringen van inwoners met klachtbehandeling.

7 Complimenten

Naast klachten ontvangt de gemeente ook regelmatig complimenten van inwoners. Complimenten zijn fijn om te ontvangen en voor medewerkers een signaal dat hun werk wordt gewaardeerd. Een korte bloemlezing.

- *KCC: Bedankt voor het laten uitvoeren van al die telefoontjes die ik gepleegd heb in de afgelopen bijna 15 jaar*.
- *Minimaregelingen: Dank u hartelijk voor al het goeds wat u met uw team voor zoveel mensen, waaronder mijzelf heeft kunnen betekenen, mag ook wel eens gezegd worden, TOP qua betrokkenheid*.
- *Klantmanagers W&I: Ik wil u en het hele team van het Traject naar werk van harte bedanken voor het begrip en ondersteuning tijdens een zware levensfase. Dankzij jullie positieve inzet kreeg*

ik weer vertrouwen in mensen (en dan ook in mijzelf) en dat gaf me sterkte om mijn 'weg' naar zelfstandigheid te vinden.

- *Schuldhulpverlening: First of all, I like to thank you for all your help, understanding, and support for me. I feel safe, secure, and hopeful due to your approach.*
- *WMO: Bedankt voor uw kleurrijke wijze van medeleven. Wij waren er stil van. Fijn dat de problematiek uw aandacht heeft*.

8 Verbeteringen en aanbevelingen

In 2022 zijn wij in onze jaarrapportage gestart met een overzicht van doorgevoerde verbeteringen en aanbevelingen. De opvolging van de aanbevelingen is onderdeel van de bedrijfsvoering binnen de AA-organisatie. Daaruit voortvloeiende verbeteringen komen terug in de volgende jaarrapportage.
Sommige inwoners willen geen klachten indienen ook al zijn ze ontevreden. Wij hebben met het Klant Contact Centrum (KCC) en het Sociaal loket afspraken gemaakt om deze signalen aan ons door te geven. Zij bieden inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening en zijn een waardevolle aanvulling op de klachten om van te leren en de dienstverlening te verbeteren.

Hierna volgen de verbeteringen naar aanleiding van de aanbevelingen vanaf 2022.

Verbeteringen 2024

Publiekszaken, Burgerzaken
Doe nog grondiger onderzoek bij het proces tot uitschrijving bij een adresonderzoek en check of dit in lijn is met de AVG. Deze aanbeveling is opgevolgd. Het proces adresonderzoek is gedigitaliseerd, de processen zijn beschreven en uitgewerkt. Het proces is AVG-proof gemaakt.

Informatiebeveiliging, A&I, team informatiebeveiliging en privacy
Aanpassing en uitbreiding werkinstructie met focus op uniform werken bij inzage verzoeken dossiers is uitgevoerd in 2023 en 2024.

Belastingen: Automatische kwijtscheldingstoets lokale belastingen
Er is -nog- geen wettelijke grondslag om inwoners die nog niet eerder een kwijtschelding hebben ontvangen, hier op te toetsen. Om een inwoner te mogen toetsen, moet er een kwijtscheldingsaanvraag zijn. De gemeente geeft op ieder aanslagbiljet aan -indien van toepassing- de mogelijkheid om een kwijtscheldingsverzoek in te dienen en bij telefonisch contact vindt een lichte toetsing (uitvraag) plaats.

Projecten en advies, Centrale beheertaken en Sociale Voorzieningen
De procedure voor de aanvraag en uiteindelijke plaatsing van gehandicaptenparkeerplaats is deels aangescherpt. Er wordt contact met de inwoners opgenomen bij de aanvraag en wensen besproken. Het proces wordt aan de inwoners uitgelegd en bij de uitvoering neemt CBT weer contact op met de inwoner.

Sociale Samenleving, Sociaal Team
De aanbeveling bewaar kopie van opgevraagd dossier is overgenomen. Inmiddels worden alle gegevens rondom een inzage verzoek vastgelegd in een (lopend) dossier.

Aanbevelingen 2024

Gemeente breed

Telefonische bereikbaarheid
Dit is een doorlopende aanbeveling. Het is voor de medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC) van groot belang dat zij de medewerkers kunnen bereiken èn dat die ook terugbellen. Regel per team goede telefonische bereikbaarheid en maak daar afspraken over. Als het KCC een TerugBelNotitie (TBN) achterlaat: binnen twee werkdagen terugbellen. Bij geen gehoor: drie keer terugbellen en dan

afhandelen. Niet voor jou of je team bestemd, maar je weet wel voor wie: stuur het bericht door. Tip: Eenduidige openingstijden qua telefonische bereikbaarheid voor alle teams met klantcontacten.
Zorg dat het KCC kan aangeven binnen welk tijdframe inwoners teruggebeld worden. Zorg dat KCC op de hoogte blijft van actuele ontwikkelingen, zodat zij de kennisbank up-to-date kunnen houden.

Integraal werken
Dit is een doorlopende aanbeveling: Daar waar meerdere afdelingen betrokken zijn, helpt het om gezamenlijk te zoeken naar een integrale oplossing voor onze inwoners.

In- en externe dienstverlening

Belastingen
Handel een verzoek sneller af als al bekend is dat het een afwijzing is.

Belastingen
Plaats formulieren prominenter op de website belastingen. Is opgepakt.

Publieksinformatie
Houdt de agenda voor afwijkende openingstijden actueel. Dit voorkomt klachten daarover.

Fysiek Domein

Fixi: CBT, Wijkbeheer, P&A en Kernorganisatie
- Voor alle afdelingen/teams hanteren we dezelfde afhandelingstermijn;
- Huidige meldingen (oranje en rood) filteren per team en deze naar de verantwoordelijke teamleiders sturen, zodat zij kunnen zorgen dat deze meldingen afgehandeld worden.
- Eén uniforme werkwijze. Alle afdelingen gaan of blijven op dezelfde wijze werken met Fixi.
- Per afdeling wordt een verantwoordelijke aangewezen voor een goede afhandeling van Fixi en voor vragen daarover. Of één overall trekker.

Projecten en Advies, Projectbureau
Evalueer en scherp de werkwijze en instructie rondom bewonersbrieven aan. Informeer inwoners tijdig en uitgebreid en neem ze mee. Onderzoek vooraf, concretiseer, welke inwoners (verspreidingsgebied) geïnformeerd gaan worden (door de aannemer).

Projecten en Advies, beleid en advies
Communiceer beter als bewoners zich melden met een vraag of verzoek in hun directe omgeving. Maak eerder een afspraak ter plaatse, ga kijken en bespreek de situatie en denk mee.

Stedelijke ontwikkeling, projectmanagement, planeconomie en grondzaken
Aanscherping werkwijze: Denk eerder na over snipperstukjes grond na uitvoering grote projecten. Overweeg overdracht om-niet aan de bewoners.

Stedelijke ontwikkeling, projectmanagement, planeconomie en grondzaken
Neem inwoners bij de hand en informeer bewoners actief dat je nog bezig bent met de laatste afronding van een project. Kijk ook of andere afdelingen betrokken zijn, voor de actuele informatie.

Stedelijke ontwikkeling, omgevingsplan
Bereikbaarheid: Houd de agenda actueel, zodat KCC de aan- of afwezigheid kan zien, zodat eventueel een andere collega kan worden gezocht. Of teamleider in uiterste geval.

Sociaal Domein

Werk & inkomen, klantmanagers
Evalueer de werkwijze van voorschotten met als doel het tijdig verstrekken ervan. Dit is intern onder de aandacht gebracht

Sociale Voorzieningen, Team Wmo
Informeer inwoners proactief over de huidige wachtlijsten en informeer inwoners over de gevolgen voor hen bij vertraging in de besluitvorming bij verlenging of wijziging van een voorziening.

Jeugdhulpverlening en Sociaal team
Pas maatwerk toe voor het op punten aanpassen van het toestemmingsformulier/perspectiefplan als dit van belang kan zijn voor de voortgang in het proces en ga in gesprek als behoefte is aan nadere duiding door een van de twee partijen. Leg dit ook vast.

Jeugdhulpverlening en Sociaal team
Sta open voor een nader gesprek als één van de ouders aangeeft zich niet te herkennen in het plan, in het kader van de voortgang en vertrouwen.

Sociaal team
Zorg dat uit de inhoud van het document 'Verzoek tot onderzoek' (VTO) duidelijk wordt wat feiten zijn en wat meningen. Geef de bron bij de feiten weer en geef de bron aan daar waar een mening is opgenomen in het VTO. Neem de input van vader mee en /of wanneer deze input niet wordt gegeven, leg dit ook vast met de eventueel daarvoor aangegeven redenen. Deze aanbeveling is besproken en opgepakt.

Sociaal team
De aanbeveling is om het proces van twee casusregisseurs, twee dossiers, te evalueren. Let op persoonlijk kennis maken en de rolverdeling. Deze aanbeveling is besproken en opgepakt.

Sociaal team
Evalueer en scherp het werkproces rondom kindgesprekken (12 en 16 jaar) aan bij het opstellen van een perspectiefplan voor hulp. Twee aanbevelingen van de kinderombudsman:
1. Leg afspraken schriftelijk vast en kom ze na.
Maak aan het begin van het traject heldere, schriftelijke afspraken met de ouders over werkwijze, verwachtingen en voorwaarden. Als er afspraken zijn gemaakt, kom deze dan ook na. Als een wijziging van de afspraken noodzakelijk is, moet deze goed worden onderbouwd, tijdig worden gecommuniceerd en in overleg met de betrokken plaatsvinden.
2. Omschrijf de wettelijke taak, bevoegdheden en werkwijze van het Sociaal Team.
Zorg voor een duidelijke en toegankelijke beschrijving van de wettelijke basis, taken en bevoegdheden van het Sociaal Team binnen de jeugdketen. Dit voorkomt onduidelijkheid bij kinderen, ouders en professionals en zorgt ervoor dat beslissingen navolgbaar zijn. De gemeente neemt het aanbod van de Kinderombudsman aan om hierover nader in gesprek te gaan.

Sociaal team
De ombudsman beveelt aan om bij veiligheidsafspraken aan ouders beter uit te leggen (en vast te leggen) wat de rol van het Sociaal team is en wat de rechten zijn van een ouder met gezag over kinderen. Zo wordt duidelijker wat er verwacht mag worden van het Sociaal team en wat niet.

Contractbeheer zorgaanbieders
Stuur aan op een deugdelijke klachtenrapportage bij de aanbieder en op controle daarvan.

Contractbeheer zorgaanbieders
Stuur aan op een betere bereikbaarheid van de zorgaanbieder in het algemeen en met name bij klachten over uitblijven van (vervangende) zorg.

Zorgaanbieders Leerlingenvervoer
Stuur bij herhaalde klachten van een ouder of structurele klachten over bepaalde routes bij de vervoerder aan op een nadere analyse van de problemen en een betere aanpak van de oorzaak van de klachten.

Contractbeheer Leerlingenvervoer
Stuur aan op een betere bereikbaarheid van de zorgaanbieder in het algemeen en met name bij klachten over uitblijven van (vervangende) zorg. Bij wijzigingen, calamiteiten, bij piekuren en/of rond vakanties, begin schooljaar zou met name ingezet moeten worden op betere bereikbaarheid.

Contractbeheer aanbieders jeugd
Stuur aan op inzage en toegang prestaties en klachten van (jeugdhulp)aanbieders. Daar waar gebleken is dat een drempel wordt opgeworpen op grond van privacy overwegingen.

Contractbeheer aanbieders jeugd
Onderzoek of het aantal gemelde klachten door zorgaanbieders jeugd een juiste weergave is van de praktijk.

9 Tweedelijnsklachten bij Nationale Ombudsman

Als een inwoner een klacht heeft ingediend bij de gemeente en niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente, kan de inwoner zich wenden tot de Nationale Ombudsman. In 2024 hebben negen inwoners zich gewend tot de Nationale Ombudsman. Het rapport wordt als bijlage 2 bijgevoegd.

Alle verzoeken zijn door de Nationale Ombudsman zelf afgehandeld door het geven van informatie of doorverwijzing naar de juiste instantie. Er zijn geen verzoeken bij het team klachten gedaan voor contact of informatie naar aanleiding van door ons behandelde klachten. In 2024 heeft de Nationale Ombudsman geen enkele klacht in onderzoek genomen. In het rapport staat abusievelijk gemeld dat één verzoek zou zijn behandeld en afgedaan met een brief. Na navraag bleek dat dit verkeerd was geregistreerd.

Aalsmeer, 17 april 2025
Klachtenfunctionarissen
Rob Schippers, Moekish Dwarkasing en Tonnie Valkenaars

Gemeente In- en Externe Dienstverlening

Aantal klachten	2020	2021	2022	2023	2024
Financiën/facturen	0	0	0		2
Publiekszaken	8	6	9	2	13
Services	1	1	3	1	7
Totaal	**9**	**7**	**12**	**3**	**22**

Conclusie:

De stijging van de klachten bij Publiekszaken zit hem vooral in het proces rondom de aanvragen voor nieuwe documenten. Bij services gaan vier van de zeven klachten over het innen van gemeentebelastingen en met name de hoogte daarvan en twee over de gastvrijheid in het raadhuis Aalsmeer.
85% van de klachten is informeel behandeld, 15% formeel.
44% van de klachten was gegrond, de overige 46% waren ongegrond of zijn buiten behandeling gesteld.
59% van de klachten viel binnen de categorie incorrecte procedure/werkwijze, de overige klachten waren uiteenlopend van aard. Wat opvalt is dat geen enkele klacht werd ingediend in de categorie geen reactie gemeente.

Fysiek Domein

Aantal klachten	2020	2021	2022	2023	2024
Stedelijke Ontwikkeling	6	6	13	0	5
Veiligheid, & Handhaving	13	8	18	2	9
Overig*	1	2	1		6
Projecten en Advies	9	17	19	19	24
Centrale Beheer Taken	22	22	7	1	2
Wijkbeheer	11	6	6	0	4
KOA handhaving					2
KOA HOR					1
KOA fixi			29	13	15
KOA Meerlanden afvalbeheer					14
KOA Meerlanden Groen			14	14	12
Totaal	**62**	**61**	**107**	49	94

* Dit zijn vragen, meldingen en ook klachten over het beleid of over andere instanties, waaronder overlast Schiphol, die wij doorzetten naar het juiste loket voor een inhoudelijke reactie.

Conclusie:

De stijging in het aantal klachten zit vooral bij de Meerlanden en bij klachten over fixi afhandelingen. Over Wijkbeheer en CBT zijn weinig klachten bij het Klachtenteam binnengekomen, te verklaren uit het feit dat inwoners deze via fixi meldingen indienden. Dat geldt eveneens voor klachten over De Meerlanden die door inwoners via fixi worden ingediend. De klachten in het overzicht over De Meerlanden bevatten alleen de klachten die rechtstreeks bij het Klachtenteam zijn binnengekomen.
De stijging bij Projecten en Advies wordt veroorzaakt door een stijging van klachten van inwoners over overlast, gevaarlijke verkeerssituaties en snelheden en zich daar niet gehoord over voelen.

Bij de afdeling Veiligheid & Handhaving zien we een daling van achttien klachten in 2022 naar twee klachten in 2023 en negen in 2024. De verklaring daarvoor is een scherpe daling van het aantal klachten over handhaving openbare ruimte (HOR).
86% van de klachten is informeel afgehandeld, 14% formeel.
De meeste klachten, 59%, vallen in de categorie incorrecte procedure/werkwijze, 38% in de categorie geen reactie gemeente. 83% van de klachten zijn gegrond bevonden, 17% ongegrond. De gegronde klachten zijn met name klachten in de categorie geen reactie gemeente.

Sociaal Domein

Aantal klachten	2020	2021	2022	2023	2024
Jeugd en Samenleving	3	2	1		
Jeugd en onderwijs *)				5	
Sociale samenleving, St *)				0	4
Sociale Voorzieningen	4	6	6	9	9
Werk & Inkomen	1	2	4	0	3
Totaal	**8**	**10**	**11**	**14**	**16**

*) De afdeling Jeugd & Samenleving is met ingang van juni 2023 opgesplitst in de afdeling Jeugd en Onderwijs en in de afdeling Sociale samenleving.

Conclusie:

Het aantal klachten over 2024 is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2023. We zien een lichte stijging. Bij Sociale Voorzieningen zijn de klachten gelijk gebleven. Gezien het aantal klachten is er niet echt een rode lijn te halen uit de aard van de klachten. Dit jaar registreerden we geen klachten bij Jeugd en Onderwijs. De vijf klachten over Jeugd en Onderwijs in 2023 gingen over hetzelfde onderwerp, een brief naar ouders waarin meer persoonsgegevens in de adressering stonden dan noodzakelijk. Dit is met excuses voortvarend opgepakt en hersteld. De vier klachten bij Sociale Samenleving waren twee formeel behandelde complexe klachten en twee herhaalde klachten. 62,5% van de klachten is informeel behandeld , de overige 37,5% van de klachten is formeel behandeld. 37% van de klachten was gegrond, de overige ongegrond of buiten behandeling gesteld.

50% van de klachten valt in de categorie incorrecte werkwijzen en procedures, de overige klachten zijn evenredig verdeeld, waarvan één ongegronde bejegeningsklacht bij Sociale Voorzieningen .

Zorgaanbieders

Aantal klachten	2020	2021	2022	2023	2024
Wmo vervoer	27	89	137	41	56
Leerlingenvervoer	14	74	58	60	147
Hulp bij huishouden	1	1	22	16	1
Hulpmiddelen/woonaanpassingen	15	4	3	4	3
Wmo begeleiding	1	1	0	14	12
Jeugd	2	0	1	4	6
Overig	0	0	0	1	0
Totaal	**60**	**169**	**221**	**140**	**225**

N.B.: niet alle klachtenrapportages zijn (al/volledig) ontvangen van de aanbieders. Wij maken een voorbehoud ten aanzien van de volledigheid van de cijfers.

Algemeen
Het aantal klachten is sterk gestegen. De meeste klachten gaan over het leerlingenvervoer (65%) en het WMO-vervoer (25%). De stijging is toe te schrijven aan het leerlingenvervoer. De voornaamste oorzaken van de alle klachten ligt in het gebrek aan personeel bij de verschillende sectoren. Onderbezetting en uitval van personeel leidt tot een daling van de verleende zorg en daardoor tot een stijging van de klachten.

WMO-vervoer
Het aantal klachten is licht gestegen. Naast verbeteringen in de uitvoering, zien we dat de vervoerder veel aandacht besteedt aan kwaliteitsborging en een effectieve afhandeling van klachten. Ze streven ernaar om zich voortdurend te verbeteren op deze gebieden.

Leerlingenvervoer
Het aantal klachten is sterk gestegen. Er blijft een tekort aan chauffeurs bij twee van de drie aanbieders. Dit leidde tot operationele problemen, waardoor de kwaliteit van de dienstverlening onder druk kwam te staan. De vele wisselingen van chauffeurs als gevolg van het personeelstekorten hebben als effect dat ouders minder te spreken zijn over de kwaliteit van het leerlingenvervoer en de vervoerders. Dit leidt ook tot het vaker indienen van een klacht. De vele werkzaamheden en toegenomen verkeersdrukte hebben tot een verdere toename van het aantal klachten geleid over het leerlingenvervoer.
Klachten gingen vooral over een gebrek aan communicatie over vertraagde ritten en/of het niet rijden van een route. Uit een analyse van de klachten blijkt dat herhaaldelijk klachten zijn ingediend door een beperkt aantal ouders. Dit vraagt om een nadere analyse en actie van de vervoerder in samenwerking met de klachtenfunctionaris. Er zijn voor 2025 nieuwe procesafspraken gemaakt met de klachtenfunctionaris zorgaanbieder over het verwerken en afhandelen van de door ouders ingediende klachten.

Hulp bij huishouden
In 2024 registreerden we slechts een enkele klacht. Het algemene tekort aan personeel is landelijk bekend en wellicht is dit een verklaring voor het niet indienen van klachten door inwoners.
Inwoners bellen naar het Sociaal loket over de lange wachtlijsten bij zorgaanbieders voordat hulp kan worden ingezet. Er is daarom begin 2025 een centrale wachtlijst ingesteld voor hulp bij huishouden. De verwachting is dat inwoners eerder worden geholpen.

Hulpmiddelen/Woonaanpassingen
Het aantal klachten vrijwel gelijk gebleven. De klachten gaan voor de dienstverlening en lange wachttijden bij reparaties en de communicatie hierover.

Wmo Begeleiding
Het aantal klachten is vrijwel gelijk gebleven en gaan over de kwaliteit van de zorg. Een aantal meldingen over valpartijen buiten bij een zorgcentrum is als klacht over de zorgaanbieder ingediend.

Jeugd
In 2024 zijn vijf klachten geregistreerd tegenover vier in 2023. De klachten gaan over de kwaliteit van zorg. Er zijn ook klachten over aanbieders die rechtstreeks bij de afdeling Jeugd en Onderwijs binnenkomen en door de afdeling worden afgehandeld. Die klachten vormen geen onderdeel van het cijfermatig overzicht van klachten over zorgaanbieders als zij de klachtenfunctionaris niet bereiken om te registreren. Niet alle zorgaanbieders leveren de gevraagde klachtenrapportages aan, zodat we niet in kunnen staan voor de volledigheid van de cijfers.

nationale ombudsman

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 19-02-2025

Aalsmeer

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die de Nationale ombudsman in de periode 1 januari 2024 t/m 31 december 2024 over uw organisatie heeft ontvangen en afgedaan.

Naast een cijfermatig overzicht wordt per klacht, vraag of verzoek aangegeven wanneer en op welke wijze deze is ontvangen en afgedaan.

Tevens is een korte omschrijving toegevoegd. In sommige gevallen is die omschrijving beperkt. Bijvoorbeeld omdat er alleen telefonisch contact heeft plaatsgevonden.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan John van Wijgerden, via dco@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

John van Wijgerden
Directeur klachtbehandeling

nationale ombudsman

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 19-02-2025

Aalsmeer

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen		9
Behandeld		9
a.	Oplossing door interventie	
b.	Bemiddeling of goed gesprek	
c.	Onderzoek, waarvan met rapport	
d.	Onderzoek, waarvan met brief	1
e.	Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	
f.	Informatie of doorverwijzing	8
g.	Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	

nationale ombudsman

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 19-02-2025

Aalsmeer

Zaaknummer	1894617
Datum ontvangst	10-01-24
Datum afgehandeld	29-03-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Aalsmeer over behandelingsduur en informatie overlast huis
Zaaknummer	1939592
Datum ontvangst	14-03-24
Datum afgehandeld	16-04-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	SL 0516 Klacht over gemeente Aalsmeer, VT en RvdK over kapot maken van leven
Zaaknummer	1958846
Datum ontvangst	10-04-24
Datum afgehandeld	31-05-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Aalsmeer over snelheid op bepaalde wegen
Zaaknummer	2026287
Datum ontvangst	29-05-24
Datum afgehandeld	16-08-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over de gemeente Aalsmeer over niet behandelen klacht

nationale ombudsman

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 19-02-2025

Aalsmeer

Zaaknummer	2027519
Datum ontvangst	19-07-24
Datum afgehandeld	19-07-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over Gemeente Aalsmeer over overlast.
Zaaknummer	2059044
Datum ontvangst	04-09-24
Datum afgehandeld	16-10-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Aalsmeer over geen reactie klacht over verzakking fietspad
Zaaknummer	2070378
Datum ontvangst	25-09-24
Datum afgehandeld	25-09-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Aalsmeer over urgentieverklaring in strijd met uitspraak
Zaaknummer	2075757
Datum ontvangst	02-10-24
Datum afgehandeld	12-12-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Onderzoek, waarvan met brief
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over de gemeente Aalsmeer over handhavingsprocedure en schade

nationale ombudsman

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 19-02-2025

Aalsmeer

Zaaknummer	2115212
Datum ontvangst	21-11-24
Datum afgehandeld	25-11-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Aalsmeer over het lekken van data