Gemeente Aalsmeer







Jaarverslag 2019

COMPLIMENTEN & KLACHTEN:

signalen van inwoners!

Inleiding

Over 2018 is geen uitgebreid klachtenrapport opgesteld. De klachtencijfers zijn toen als bijlage bij de jaarstukken gepresenteerd. Met dit jaarverslag doen we verslag over het aantal complimenten en klachten in 2019. Het geeft een beeld over de organisatieonderdelen en de zorgaanbieders die zorg en ondersteuning aanbieden.

Signalen

Zowel complimenten als klachten zijn signalen. Complimenten zijn fijn en geven aan waar het goed gaat. Inwoners die niet tevreden zijn over de bejegening of dienstverlening van de gemeente of een zorgaanbieder kunnen een klacht indienen. Een klacht is elke vorm van ongenoegen over gemeentelijk handelen. Klachten worden afgehandeld volgens de Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9.

Luisteren, Onderzoeken, Oplossen & Leren (LO²L) is ons motto.

Goede klachtafhandeling

De verantwoordelijkheid voor het afhandelen van klachten ligt waar mogelijk bij de desbetreffende afdeling. Dit geldt vooral voor eenvoudige klachten. Snel contact opnemen met een ontevreden inwoner en de klacht objectief en oplossingsgericht afhandelen, herstelt het vertrouwen in de gemeente. Een goede klachtafhandeling doet recht aan alle belangen en partijen. Goede, heldere en duidelijke communicatie is daarbij van essentieel belang.

Klachten gaan onder andere over: niet (tijdig) reageren, mogelijke fouten van de gemeente of zorgaanbieder, niet luisteren naar de inwoner of onheuse bejegening door een ambtenaar of zorgaanbieder. Klachten kunnen eenvoudig zijn maar ook zeer complex.

We leven in een tijd waar veranderingen snel gaan. Inwoners verwachten dat de gemeente snel reageert en zij hun zaken kunnen regelen wanneer het hen uitkomt. Daarnaast wordt de samenleving steeds complexer. Inwoners stellen soms vragen die over meerdere werkterreinen gaan en verwachten daarbij één samenhangend antwoord. De speerpunten van onze organisatie "Snelheid, Bereikbaarheid, Samenhang" (SBS) helpen de organisatie om mee te gaan in deze veranderende wereld. Het is belangrijk dat de organisatie leert van klachten en ze gebruikt als een instrument om de kwaliteit van de dienstverlening structureel hoog te houden.

Klachtenteam

Klachtencoördinatoren

Yvonne Meijers

Tonnie Valkenaars

Karin van der Weele
(tot oktober 2019)

Frontofficemedewerker klachten

Karin van Hilst

Streven naar daling van de klachten

We streven naar een daling van het aantal klachten. Ook al kunnen we nooit iedereen tevreden stellen, de wijze waarop we inwoners tegemoet treden maakt het verschil. Als we oprecht luisteren, de intentie hebben om te helpen, begrip tonen en binnen een reële termijn reageren, is het aannemelijk dat het aantal klachten afneemt.

Groot aantal contacten

De klachten en complimenten zijn onderverdeeld in drie domeinen: in- en externe dienstverlening, fysiek domein en sociaal domein. De zorgaanbieders zijn apart vermeld. De onderstaande tabel geeft een beeld van de omvang van de contacten en soorten dienstverlening. Op 31 december 2019 had Aalsmeer 31.865 inwoners, 139 meer dan het jaar ervoor.

IN- EN EXTERNE DIENSTVERLENING	2109
Bezoekers balies burgerzaken	17.252
Ingekomen telefoongesprekken (excl. belastingen)	20.474
Aangevraagde rijbewijzen en reisdocument	6.708

FYSIEK DOMEIN	
Parkeerbonnen (mulderbonnen)	890
Afvalinzameling	32.755
Meldingen openbare ruimte	n.n.

SOCIAAL DOMEIN	
Aantal aanmeldingen Sociaal Team	130
Kinderen met jeugdhulp*	904
Inwoners met een bijstandsuitkering	220
Contacten Sociaal loket (balie en telefoon)	4.005
Cliënten in schuldhulpverlening (gemiddeld)	110*
Cliënten Wmo voorziening	1950

ZORGAANBIEDERS	
Ritten Wmo vervoer	20.471
Kinderen vervoerd met Leerlingenvervoer	111
Ritten Leerlingenvervoer	11.626
Aantal ritten met rolstoelvervoer	918
Aantal soloritten	751
Uitstaande voorzieningen (hulpmiddelen)	520
Inwoners met hulp bij huishouden	514



Complimenten

AANTAL COMPLIMENTEN*			
	2017	2018	2019
Over gemeente Amstelveen en Aalsmeer	105	176	188
Over zorgaanbieders	84	66	37
Totaal	**189**	**242**	**225**

** Complimenten aan AA-organisatie over beide gemeenten*



Toelichting bij de cijfers algemeen

Het aantal complimenten over de gemeente is gestegen. Veel complimenten worden doorgegeven aan de klachtencoördinatoren of via compliment@aalsmeer.nl. Dat is goed nieuws want positieve feedback motiveert in de uitvoering van het werk. Het aantal complimenten over de zorgaanbieders blijft nog steeds achter. Het kan zijn dat de zorgaanbieders niet alle complimenten aan ons doorgeven.

In- en externe dienstverlening

Publiekszaken:

- Bij deze wil ik graag mijn complimenten overbrengen aan de gemeente voor de goede dienstverlening en ook de klantvriendelijkheid van haar medewerkers!! Onlangs heb ik mijn rijbewijs laten verlengen en was binnen twee dagen klaar.
- Ik heb afgelopen vrijdag een mail naar jullie gestuurd met een klacht m.b.t. de openingstijden tijdens de lintjesregen. Ik wilde even een compliment maken naar mevrouw xxx die gisteren al contact met ons heeft opgenomen en de klacht keurig heeft afgehandeld.
- Publiekzaken en team Afvalbeheer: Langs deze weg wil ik de gemeente complimenteren met de prima werkende site om een melding te kunnen doen. Dat niet alleen, maar de afwikkeling en het telefoontje tussendoor maken het compleet. Binnen 24 van melding tot afhandeling. Kunnen vele organisaties een voorbeeld aan nemen. Dank en chapeau.
- Mijn complimenten aan xxx die mij telefonisch heeft geholpen bij een melding die ik deed over het probleem met de uitlopen van de drainagebuizen onder ons appartementengebouw.





Fysiek Domein

Centrale beheertaken (team Afvalbeheer)

- Hartelijk dank voor het snelle reageren en De Meerlanden voor de perfecte service.

Centrale Beheertaken

- Een korte email, om de gemeente Aalsmeer te bedanken om onderstaande verzoek in behandeling te nemen en voor de snelle actie die is ondernomen om de “schade” te verhelpen. Zou graag willen dat u de complimenten over de geleverde werkzaamheden wilt overdragen aan uw medewerker. Nadien hoorde ik dat er ook al enkele personen in een rolstoel hiervan gebruik hebben gemaakt, alle hulde hiervoor.
- Afgelopen zaterdag stuurde ik een melding dat er twee straatkolken bij ons verstopt zaten. Op maandag ontving ik daar een ontvangstbevestiging over en zojuist is er een ontstoppingsbedrijf langs geweest om de betreffende kolken schoon te maken.

Wijkbeheer

- Dank u wel voor het maaien van het gras aan het Boezemdijkpad! Heel fijn dat ik na 2 weken hooikoortsklachten ten gevolge van graspollen weer kan genieten van een wandeling.

Sociaal Domein

Sociale Voorzieningen

Team Schuldhulpverlening: Dank voor je inzet, herberekeningen en geduld met ons. Ik bedenk me nu dat maandag ons laatste gesprek is geweest en dit waarschijnlijk het laatste mailcontact. Ik wil dan ook hartelijk danken voor je inzet, geduld en begrip. Ik weet dat we niet altijd de makkelijkste zijn geweest.

Team Urgente Woonzaken:
Hierbij wil ik u laten weten dat ik vandaag een woning heb gekregen in Aalsmeer. Dank u wel voor de goede zorg en de fijne gesprekken die we hebben gehad.

WMO:
Mevrouw heeft vandaag naar het loket gebeld en wilde de gemeente bedanken. Vanmorgen zijn er drempels in haar woning geplaatst en dit is op een zeer nette wijze gerealiseerd. De plaatser was zeer vriendelijk en correct.

Vanmiddag met 2 verschillende dames contact gehad betreffende een nieuw pasje regiovervoer. Mijn complimenten voor de snelheid waarmee dat is geregeld. Binnen een half uur ben ik door allebei de dames teruggebeld en wist ik precies waar ik aan toe was. Fantastisch.

Uw dienst parkeervergunningen voor invaliden (passagiers) wil ik hartelijk danken. Door hun inzet, begrip en persoonlijke manier van benaderen, voel ik me een volledig mens en niet een nummer dat afgedaan kan worden met een multiplechoicetest met een vragenlijst. U heeft geen idee hoe goed het doet als er mensen zijn die begrijpen waarom je zo’n stap zet. Voor mij en mijn man is dit het cadeau van het jaar omdat we hierdoor in staat zijn samen iets meer te ondernemen dan alleen een bezoek aan het ziekenhuis.

Werk en Inkomen
Rest mij u te danken voor uw professionele opstelling en betrokkenheid als mijn klantmanager de afgelopen jaren. Ik wens u nog een werkzaam leven toe en op termijn genieten van uw pensioen in goede gezondheid.

Ik wil mijn gemeente uit de bodem van mijn hart bedanken. Voor alle steun en hulp die ik en mijn kinderen hebben ontvangen de afgelopen tijd.
Ik heb een hele zware tijd achter de rug.
Ik ben zo dankbaar voor alles wat jullie als gemeente voor mij gedaan hebben. Keer op keer kan ik op jullie hulp rekenen. Zonder jullie had ik het niet gered.
Dus bedankt !!!
Met dank voor uw toewijding, bemiddeling, vriendelijkheid etc. in de afgelopen jaren, verblijf ik.

Jeugd en Samenleving
Sociaal Team: Beste xxxx, voor al heel lang van alles regelen en het vinden van goede oplossingen voor onze broer dit bloemetje als dank. Leve het sociaal team van Amstelveen, echt geweldig.

Team Jeugd: Beste xxxx, Hierbij wil ik je nogmaals bedanken voor je aanwezigheid vandaag bij het VSV-onderzoek van de inspectie. Ik heb jouw aanwezigheid echt als steun ervaren, zeker ook bij het startgesprek In ieder geval hebben wij als school het enorm gewaardeerd dat jij vandaag op je vrije dag naar het Maimonides bent gekomen!

Zorgaanbieders

Participe Ontmoetingsgroep
Wat fijn dat jullie mijn moeder weer naar buiten krijgen. Daar knapt ze altijd van op. Het geeft haar het gevoel er nog meer bij te horen. Wij zijn blij met jullie.

Munckhof Wmo vervoer
Zojuist had ik een inwoner aan de telefoon. Ze was zo blij dat de laatste drie ritten helemaal goed zijn gegaan. Op tijd en ze werd van te voren gebeld door de chauffeur.

Brentano (Hulp bij huishouden)
Compliment naar vaste hulp op maandag. Zij staat altijd voor mij klaar en weet precies wat er gedaan moet worden als ik door omstandigheden op bed lig. Zuinig zijn op haar!

Dank voor de goede zorg in 2019 en de mooie kerstkaart.

Axxicom
Vanmorgen heeft onze hulp (uw medewerkster) haar eerste ochtend tot onze volle tevredenheid gewerkt.

Kabouterhuis
Onze zoon voelde zich direct veilig en daardoor relaxt om deel te nemen aan alle afspraken. Iedereen was erg kundig en kindgericht. Hij vond het zelf leuk om ernaartoe te gaan. We vinden de benadering die jullie naar hem en ons hebben erg open en ontspannen. Daardoor kan je jezelf zijn en alles open en eerlijk beantwoorden. Bedankt voor jullie hulp! We zijn ontzettend dankbaar voor alle hulp, tips, de groei van onze zoon en van ons als ouders. Het blijft spannend op te mogen voeden maar we voelen ons wijzer.







Klachten

AANTAL KLACHTEN				
	2016	**2017**	**2018**	**2019**
Over gemeente	33	94	110	72
Over zorgaanbieders	77	111	174	223
Totaal	**110**	**105**	**284**	**295**

Toelichting bij de cijfers algemeen

Ten opzichte van vorig jaar is het aantal klachten over de gemeente gedaald, dat is een positieve ontwikkeling. Daarentegen heeft de stijging van het aantal klachten over zorg-aanbieders zich voortgezet. We maken een tweetal voorbehouden met betrekking tot het correcte aantal klachten over zorgaanbieders in 2019. Het eerste voorbehoud is dat wij vanaf derde kwartaal 2019 niet van alle aanbieders rapportages of overzichten hebben ontvangen. Normaliter worden deze (conform afspraak via contractbeheer WMO) aan de klachtencoördinator gestuurd. Een tweede voorbehoud is dat in een aantal gevallen klachten die bij de gemeente waren binnengekomen en doorgezet aan de zorgaanbieders, niet waren geregistreerd in hun klachtenrapportages.

Hieruit blijkt dat niet in alle gevallen klachten bij zorgpartijen daadwerkelijk worden geregistreerd als klachten, maar bijvoorbeeld worden opgepakt als onderhanden werk. Wij maken daarom een voorbehoud met betrekking tot de juistheid van de cijfers. Als reële aanname geldt dat een volledig overzicht een hoger aantal klachten geeft.

Met een correcte klachtenregistratie kunnen knelpunten snel worden gesignaleerd en opgepakt. Zo wordt de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd en daar waar nodig verbeterd.



CATEGORIE KLACHTEN				
Gemeente	**Onjuiste informatie**	**Onheuse bejegening**	**Incorrecte afhandeling**	**Overig**
In- en externe dienstverlening	5	1	3	6
Fysiek domein	3	4	24	17
Sociaal domein	2	4		3
Algemeen gemeente				
Totaal	**10**	**9**	**27**	**26**

Zorgaanbieders	**Onjuiste informatie**	**Onheuse bejegening**	**Incorrecte afhandeling**	**Overig**
Leerlingenvervoer *)	1	0	4	2
Wmo vervoer	0	24	119	2
Hulp bij huishouden	0	0	12	0
Hulpmiddelen/ woonaanpassingen	4	4	39	1
Wmo begeleiding	0	1	0	0
Jeugd	0	0	1	0
Overig				
Totaal **)	**5**	**29**	**175**	**5**

**) De vervoerder Willemsen de Koning maakt geen klachtenanalyse van het Leerlingen Vervoer (LLV). Er zijn in 2019 in totaal 6 klachten over LLV rechtstreeks bij de gemeente binnengekomen die zijn doorgezet aan de vervoerders, gemonitord, geanalyseerd en terug te vinden in dit overzicht.*
***) Een negental klachten over Leerlingenvervoer zijn niet beoordeeld op categorie en vallen dus buiten de totalen.*

Toelichting categorie klacht

Onjuiste informatie: De indiener van de klacht verwijst naar incorrecte informatie bijvoorbeeld op internet, in brieven, folders enzovoort. Het is ook mogelijk dat de (mondeling of schriftelijk) ontvangen informatie niet begrepen is.

Onheuse bejegening: De indiener van de klacht ervaart het optreden van een ambte-naar/medewerker als beledigend, onbehoorlijk, onredelijk of heeft geen antwoord ontvangen.

Incorrecte afhandeling: De indiener van de klacht vindt dat de gemeente of de aanbieder iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat of niet reageren of dat de procedure niet goed is verlopen.

Overig: Klachten die niet duidelijk in één van de bovengenoemde categorieën thuishoren.



OORDEEL KLACHTEN				
Gemeente	**Gegrond**	**Deels gegrond**	**Ongegrond**	**Niet vast te stellen***
In- en externe dienstverlening	3	3	6	3
Fysiek domein	11	11	9	17
Sociaal domein	1	4	2	2
Algemeen				
Totaal	**15**	**18**	**17**	**22**

**) Het relatief hoge aantal klachten waarvan een beoordeling niet meer mogelijk was, volgt uit het tijdelijk gebruik van het zaaksysteem, voor de registratie en afhandeling van klachten. Dit bleek niet werkbaar.*

Zorgaanbieders	**Gegrond**	**Deels gegrond**	**Ongegrond**	**Niet vast te stellen**
Leerlingenvervoer	14	1	1	0
Wmo vervoer	132	0	13	0
Hulp bij huishouden	10	1	1	0
Hulpmiddelen/ woonaanpassingen	40	1	3	4
Wmo begeleiding	1	0	0	0
Jeugd	0	0	0	1
Overig				
Totaal	**197**	**3**	**18**	**5**

Toelichting Categorie klacht

Een (deels) terechte klacht: Er is niet tijdig of onjuist gehandeld door gemeenten of aanbieders.

Een onterechte klacht: Er is tijdig en/of juist gehandeld. Het kan zijn dat de indiener van de klacht niet op de hoogte is van de regels of het oneens is met de regels.

Niet vast te stellen: Hierbij verschillen klager en gemeenten/aanbieders van mening.





Gemeente In- en Externe Dienstverlening

Aantal klachten	2016	2017	2018	2019
Gemeente	3	1		
Informatiebeheer	0	0		
Publiekszaken	6	7		8
Services	5	6		7
totaal	**14**	**14**	**12**	**15**

Noot: Er kan geen goede analyse gemaakt worden omdat er vorig jaar geen uitgesplitste cijfers zijn opgenomen in de jaarrapportage.

Publiekszaken

Deze klachten gaan voornamelijk over de openingstijden, inschrijving bij de gemeente en de verkiezingen. Er is geen rode lijn te ontdekken in de klachten. De meeste klachten zijn informeel en naar tevredenheid afgehandeld.

Services

Er zijn 5 klachten over het team Juridische Zaken, drie daarvan zijn van dezelfde inwoner. De overige klachten gaan over communicatie. Er is geen trend vast te stellen.



Fysiek Domein

Aantal klachten	2016	2017	2018	2019
Stedelijke Ontwikkeling	0	7		5
Vastgoed				2
Veiligheid, & Handhaving	4	7		7
Verbinding & Regie / Fysiek	0	2		
Realisatie & Beheer	4	17		
Cluster Beheer en Realisatie				
Projecten en Advies				11
Centrale Beheertaken				16
Wijkbeheer	4	33		7
totaal	**12**	**66**	**81**	**48**

Algemeen

In het fysieke domein zien we een daling van het aantal klachten. Ook hier geldt dat er geen goede analyse gemaakt kan worden ten opzichte van vorige jaar.

Stedelijke Ontwikkeling

Van de vijf klachten gaan er vier over nieuwbouwprojecten. We zien een daling van het aantal klachten over de WABO.

Veiligheid en Handhaving

De meeste klachten gaan over handhaving openbare ruimte in brede zin. Twee klachten gaan over de APV. Deze inwoners geven aan dat de gemeente onvoldoende maatregelen neemt tijdens evenementen.

Cluster Beheer en Realisatie

Halverwege 2018 heeft er een reorganisatie plaatsgevonden bij de afdeling Wijkbeheer en Realisatie & Beheer en is het cluster Beheer & Realisatie gekomen. Er zijn verschuivingen geweest van werkzaamheden en teams. Het cluster bestaat nu uit 3 afdelingen; Centrale Beheertaken, Projecten & Advies en Wijkbeheer. We zien een flinke daling van het aantal klachten over Wijkbeheer. Het is niet te beoordelen of deze daling komt omdat inwoners meer zijn gaan klagen bij de Meerlanden. In dit schema zijn de klachten die rechtstreeks bij De Meerlanden binnen kwamen niet opgenomen.

Vastgoed

De twee klachten zijn van dezelfde inwoner die zich niet gehoord voelt door de gemeente. Het gaat over het niet (meer) kunnen huren van gemeentegrond achter hun huurwoning. Hoewel het beleid duidelijk is, zijn wij van mening dat de uitvoering van dit beleid niet goed wordt uitgevoerd en er niet voldoende is nagedacht over de uitvoering en de gevolgen daarvan. Dit onderwerp is op dit moment nog onder de aandacht van de klachtencoördinatoren.



Sociaal Domein

Aantal klachten	2016	2017	2018	2019
Jeugd & Samenleving	1	3		2
Sociale Voorzieningen	5	5		5
Werk & Inkomen	1	4		2
totaal	**7**	**12**	**17**	**9**

Algemeen

We zien dit jaar een forse daling van het aantal klachten in het sociaal domein. Er is geen rode draad te vinden in de klachten die die ingediend.

Jeugd & Samenleving

Sociaal Team

Er zijn geen klachten ingediend over het Sociaal Team.

Jeugdhulpverlening

Er zijn twee klachten ingediend over jeugd.

Sociale Voorzieningen

Het aantal klachten over SV is ten opzichte van de jaren hiervoor gelijk gebleven. De klachten gaan over WMO en schuldhulpverlening.

Werk en Inkomen

Het aantal klachten over Werk & Inkomen is ten opzichte van vorig jaar gedaald van 10 naar 2 klachten.



Zorgaanbieders

Aantal klachten	2016	2017	2018*	2019
Wmo vervoer	53	52	102	145
Leerlingenvervoer	15	42	45	16
Hulp bij huishouden	0	11	13	12
Hulpmiddelen/woonaanpassingen	5	3	11	48
Wmo begeleiding	n.n.	n.n.	n.n	1
Jeugd	3	1	n.n.	1
Overig	1	2	3	
Totaal	**77**	**111**	**174**	**223**

*) *In 2018 is geen jaarverslag gemaakt.*

Toelichting

Algemeen en voorbehoud

Het totaal aantal klachten over 2019 is significant gestegen, weliswaar minder dan in 2018 maar substantieel. Daarbij geldt een voorbehoud ten aanzien van de volledigheid van de cijfers. Wij hebben namelijk niet van alle zorgaanbieders de overzichten gekregen. Voorts viel op dat een aantal klachten die rechtstreeks bij de gemeente binnenkwam en conform het klachtenprotocol zijn doorgezet naar de zorgaanbieders, niet geregistreerd zijn in de kwartaalrapportages. Dat betekent dat de door zorgaanbieders aangeleverde klachtencijfers c.q. rapportages in voorkomende gevallen niet compleet zijn. Wij kunnen dan ook niet instaan voor de volledigheid van de cijfers.

Verder is het de vraag of zorgaanbieders de definitie van een klacht, zoals dit door de gemeente en conform de klachtenregeling is vastgelegd, ook in de praktijk hanteren. Wij hebben vastgesteld dat dit in een aantal gevallen niet is gebeurd. Een juiste en volledige klachtenregistratie is een belangrijk instrument om vroegtijdig knelpunten te signaleren, in gesprek te gaan, en daar waar nodig de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Dit is een punt van bijzondere aandacht.

Wmo vervoer

Het aantal klachten is gestegen van 102 in 2018 naar 145 in 2019. Daarvan waren er 132 gegrond. De norm van twee gegronde klachten per 1.000 gereden ritten (bij 20.471 ritten betekent dat een maximum van 41 gegronde klachten) is in 2019 niet gehaald. Medio maart 2019 heeft de vervoerder een verbeterplan opgesteld om het aantal klachten terug te dringen. Er is extra vervoerscapaciteit ingezet (chauffeurs, planning en callcenter). De terugbelservice is onder de aandacht gebracht en klanten moeten beter en vooraf geïnformeerd worden als de taxi vertraging oploopt. Daarnaast probeert men vervangend vervoer, indien een rolstoeltaxi vertraging oploopt of door omstandigheden niet kan verschijnen, beter te regelen.

Dit verbeterplan is ook voor 2020 actueel. 77% van de klachten gaat over het niet tijdig arriveren van vervoer. In 2018 was dat 78%. De klachten over tijdigheid hangen nauw samen met de capaciteit. De vervoerscapaciteit is volgens de vervoerder weliswaar verbeterd maar het blijft lastig plannen in piekmomenten. De piek aan klachten zit met name in de maand september, wanneer het leerlingenvervoer weer op gang komt.

De klant informeren is een belangrijk verbeterpunt. De terugbelservice blijkt nog niet voldoende te worden toegepast gezien het aantal klachten. In teveel gevallen bleek dat de chauffeur die de terugbelservice dient te activeren (simpelweg door het indrukken van een knop) dit niet doet. De vervoerder schenkt hier meer aandacht aan rapporteert hierover. Bij vertragingen van meer dan een uur, levert de inspanning om vervangend vervoer te regelen vaak geen resultaat op. Dit erkent vervoerder. In dat geval zou vervoerder in overweging moeten nemen, klanten zelf vervangend vervoer te laten regelen en de kosten te compenseren. Het is meerdere keren voorgekomen dat een klant meer dan een uur moest wachten op een rit terug naar huis. Dat een klant in de late avond na meerdere keren bellen, pas 75 minuten later wordt opgehaald, mag niet (meer) gebeuren.

Vervoerder heeft in 2019 aan gedupeerde klanten tweemaal een bosje bloemen verstuurd voor een totaalbedrag van € 35,--. In een enkel geval is een taxirit vergoed of de eigen bijdrage geretourneerd. We hebben geconstateerd dat de kwaliteit van de klachtafhandeling door vervoerder is verbeterd. De bejegening is een stuk klantgerichter geworden.

Leerlingenvervoer

Het aantal klachten over Leerlingenvervoer was in 2017 en 2018 stabiel hoger dan wenselijk. Tegenover 45 klachten in 2018 stond de teller in 2019 op 16 klachten. Dat is een significante daling en goed nieuws. Voor een deel kan de daling verklaard worden uit de reële aanname dat de gevolgen van het faillissement van Verhoef in juni 2018 niet meer drukken op de klachtcijfers en de vervoerders inmiddels de zaken op orde hebben. De klachten in 2019 zijn voor het overgrote deel via de rapportage van de grootste vervoerder binnengekomen. Via loket WMO is één enkele klacht binnengekomen. Wij maken een voorbehoud met betrekking tot de volledigheid van de cijfers van vervoerder Willemsen en de Koning. De klachtenregistratie bij vervoerder Willemsen en de Koning was niet op orde, waardoor onvoldoende zicht is op klachten. Willemsen en de Koning hebben een projectteam aangesteld om een nieuw klachtenregistratiesysteem in te richten. Dit treedt volgens planning in werking in september 2020.

De klachten gaan onveranderd en overwegend over het niet op tijd ophalen en niet op tijd arriveren. Dit wordt veroorzaakt door het wijzigen van de route. Vervoerder plant combiritten waardoor men veel te lang onderweg is. Ook het ontbreken van een vaste chauffeur is een terugkerende klacht. Voor deze doelgroep is een vaste chauffeur belangrijk. Een vaste chauffeur zou het uitgangspunt moeten zijn. Deze klachten zijn niet altijd te voorkomen. Het is een continu proces om hier alert op te zijn en snel en doeltreffend in te grijpen en klachten daar waar mogelijk te voorkomen. Over communicatie wordt met name geklaagd als er een wijziging in een rooster is en dit niet goed wordt afgehandeld. In een enkel geval werd niet gecommuniceerd als vervoer niet mogelijk was.

Hulp bij huishouden

Het aantal klachten over hulp bij huishouden is in 2019 nagenoeg gelijk gebleven. De belangrijkste oorzaak is nog steeds personeelstekort in combinatie met een toename van de vraag. Het personeelstekort is een landelijk probleem. Door personeelstekort is het niet mogelijk om alle geïndiceerde hulp ook daadwerkelijk meteen te leveren en/of vervanging aan te bieden. Met name in de vakantietijd geldt dit.
Om klanten te informeren is een brief uitgegaan waarin werd aangegeven dat het wellicht moelijker is om in de zomervakantie aan de hulpvraag te voldoen. Eind oktober 2019 is nogmaals een brief gestuurd waarbij inwoners die gebruik maken of recht hebben op hulp bij huishouden zijn geïnformeerd over het tekort aan personeel. Hierin stond ook de gemeente de aanbieders ondersteunt bij het werven van personeel. Dit is echter niet iets dat op korte termijn kan worden opgelost.

Er wordt met name geklaagd over het uitblijven van hulp na indicatie, de forse wachttijden en het uitblijven van vervangende hulp. Ook het niet op komen dagen van (vervangende) hulp, heeft geleid tot klachten.
Er valt nog veel winst te behalen bij een betere communicatie (vooraf) over wachttijden, als er wijzigingen zijn in het rooster (geen hulp, vervanging, andere tijden of minder uren). Leg uit wat er aan de hand is, geef een reële inschatting van de wachttijden en houdt de vinger hierbij aan de pols.

Er was een enkele klacht over de kwaliteit van het werk van de hulp en over de bereikbaarheid van het kantoor van een zorgaanbieder.

Hulpmiddelen/woonaanpassingen

Hier zien wij een significante stijging van de klachten. Van 11 klachten in 2018 naar 48 in 2019. Deze zijn in overwegende mate te wijten aan de problemen bij het Hulpmiddelencentrum (HMC). Vanaf 1 maart 2019 is de gemeente een nieuw contract hulpmiddelen aangegaan met Hulpmiddelencentrum (HMC). De slechte performance van HMC landelijk heeft in de zomer geleid tot een opdrachtenstop. Het crisisplan van HMC, waarvan verbetering communicatie met haar klanten en een betere bezetting van hun telefooncentrale onderdeel waren, heeft niet het gewenste resultaat opgeleverd. Inmiddels is HMC op 3 april 2020 in staat van faillissement gesteld. De klachten over HMC hadden vooral betrekking op veel te lange wachttijden voor reparatie en levering hulpmiddelen. In voorkomende gevallen betrof dit meer dan drie maanden voor bijvoorbeeld een vervanging van een accu. De communicatie van HMC was onder de maat. Voorts registreerden we een groot aantal klachten over de onbereikbaarheid van HMC, het lang in de wacht hangen en klachten over niet teruggebeld worden.

De acute en schrijnende klachten zijn door de contractmanager en indicatie adviseurs overgenomen en adequaat opgepakt om daar waar mogelijk een oplossing op maat te bieden en/of al dan niet actief door te verwijzen naar een andere aanbieder.

Ook de terugkoppeling van HMC over afgehandelde klachten bleek in voorkomende gevallen inhoudelijk niet te kloppen. HMC registreerde aantoonbaar klachten niet als klachten. De klachtenrapportages geven geen getrouw beeld van wat er bij HMC speelde. Wij gaan er dan ook van uit dat het aantal klachten over HMC vele malen hoger is dan door HMC is geregistreerd.

HMC legt het belang van een correcte klachtenregistratie bloot. Transparantie en een goede communicatie zijn keywords. Er wordt ingezet op relatiebeheer en korte lijnen om de vereiste kwaliteit van de zorgaanbieders te kunnen waarborgen en in te grijpen indien nodig is.

Wmo Begeleiding

Er zijn geen cijfers over voorgaande jaren, zodat geen vergelijking mogelijk is. Er is één klacht over de professionaliteit van een persoonlijk begeleider geregistreerd en afgehandeld in 2019.

Jeugd

In 2019 heeft de gemeente één klacht ontvangen die nog doorloopt in 2020. Klachten over jeugdzorg zijn vaak complex van aard en gaan met name over klachten over de objectiviteit van de hulpverlener, het zich niet gehoord –en of serieus genomen voelen.



Een terugblik op 2019

Doorgevoerde verbeteringen

Algemeen

OOnderweg (van AA naar beter)
De ervaring heeft ons geleerd dat door (meer) aandacht te besteden aan de onderstaande vijf punten de kwaliteit van de dienstverlening verbetert en de klanttevredenheid verhoogt.

- Aandacht voor een professionele eerste indruk en een open houding
- We bellen altijd terug
- We gebruiken heldere taal
- Eenvoudige vragen beantwoorden we snel. Bij andere vragen informeren wij over de reactietermijn.
- We houden rekening met mensen die niet zelfredzaam zijn

Door de organisatie wordt onder de naam OOnderweg veel aandacht besteed aan de vraag wat betekent snelheid, bereikbaarheid en in samenhang concreet. Er zijn dit jaar inspirerende lezingen en boeiende workshops georganiseerd die bijdragen aan een verbeterde dienstverlening voor onze inwoners. Bewustwording is daar een belangrijk onderdeel in: oproepen aan collega's als "maak van je collega geen spoorzoeker", zet in je agenda waar je bent, of je met vakantie bent enz. Dit helpt onder andere om de telefonische bereikbaarheid te verhogen.

Eind 2019 is de gemeente gestart met de implementatie van een nieuw klantcontactsysteem. Dit systeem draagt bij aan de professionalisering van de dienstverlening.

Brievenproject

Er is een brievenproject gestart waardoor de brieven leesbaarder en duidelijker worden. Lange zinnen, veel ambtelijke termen of vakjargon en slecht opbouw van brieven zorgen voor onbegrijpelijke brieven en onnodige frustratie. Een voorbeeld vanuit het team WMO:
WAS: "*volgens onze gegevens heeft u een indicatie voor hulp bij het huishouden en maakt u hiervan gebruik. Binnenkort verloopt uw indicatie voor hulp bij het huishouden af. Wij willen u informeren wat dit voor u betekent en wat er van u verwacht wordt.*"
WORDT: *U heeft hulp bij het huishouden. Binnenkort stopt dat. Graag informeren wij wat dit voor u betekent en wat wij van u verwachten.*"
Ook het team Afval heeft inmiddels velen brieven aangepast.

Belastingen

Belastingen heeft in 2019 meegewerkt aan het project voor dwanginvordering. Er is gebeld naar de 1.600 mensen die een achterstand hebben. Doel van het project is om deze inwoners telefonisch te overtuigen om gelijk te betalen omdat ze anders nog meer (dwangbevel)kosten zullen krijgen. Er zijn 750 mensen telefonisch bereikt. Het project heeft vrijwel geen effect gehad en er is besloten het verder niet te implementeren.

Handhaving

Het benoemen van twee wijkboa's waarvan 1 speciaal voor het water, is een positieve ontwikkeling. Klachten worden door de wijkboa opgepakt. De inwoner voelt zich gehoord en heeft een contactpersoon als een probleem zich weer voordoet. Zij worden een bekend gezicht in de wijk.



Aanbevelingen voor de toekomst

Aanbevelingen voor de toekomst

De aanbevelingen gelden voor de AA-organisatie en er is dan ook geen onderscheid gemaakt tussen een aanbeveling voor de gemeente Aalsmeer en de gemeente Amstelvenen. Voor beide gemeenten geldt dat leren van klachten de dienstverlening van de gemeente verbeteren en dit komt ten goede aan de inwoners van beide gemeenten.

GEMEENTE

Algemeen:

Als een inwoner een klacht heeft, is het van groot belang om snel contact op te nemen. Zo snel mogelijk, maar zeker binnen 5 werkdagen telefonisch contact opnemen, luisteren waar het over gaat en proberen tot een oplossing te komen, werkt heel positief.

Integraal/opgave gericht werken met regiehouders

Als inwoners in één brief of mail vragen stellen over verschillende onderwerpen (afdelingsoverstijgend) dan ontbreekt een integrale beantwoording van alle vragen. Het is aan te bevelen dat één ambtenaar de regie heeft over de beantwoording van alle vragen en zorgt dat andere afdelingen aanhaken en er een gezamenlijk antwoord komt.

In- en Externe dienstverlening

Belastingen: De afdeling belastingen stuurt geen herinneringen en er wordt direct een boete opgelegd bij de eerste aanmaning. Advies aan het team is om dit al bij de eerste brief aan te geven en de tekst op de website hierop aan te passen.
Publiekszaken (PuZa): vraag aan inwoners naast een telefoonnummer waar zij overdag bereikbaar zijn ook een e-mailadres. Dit verhoogt de bereikbaarheid.

Fysiek domein – neem inwoners mee in het proces

Zeg wat je doet en doe wat je belooft. Een aantal procedures (waaronder de omgevingsvergunning) kunnen een lange doorlooptijd hebben. Dit is niet altijd duidelijk voor inwoners. Het advies is om inwoners mee te nemen in het proces en actief te informeren als er veranderingen zijn in het proces. Dit geldt ook voor projecten (bijvoorbeeld als een herinrichting uitloopt).

Ga naar de inwoner toe als deze (terugkerende) vragen heeft en luister objectief waar het precies om gaat.

Wijkbeheer en Centrale Beheertaken: Informeer inwoners over de wijze waarop een schadeclaim wordt behandeld en maak duidelijke afspraken met de verzekeringsmaatschappij over de wijze van behandeling van claims.

Informeer de inwoner dat de klacht is overgedragen aan bijvoorbeeld De Meerlanden. Doe een briefje in de brievenbus als je naar aanleiding van een melding/vraag of klacht aan de deur bent geweest.

Stedelijke Ontwikkeling: De nieuwe omgevingswet moet het voor inwoners eenvoudiger maken om ruimtelijke projecten te starten. Het advies is om inwoners “de leek” te betrekken bij het proces. Dit om te toetsen of het proces leesbaar en begrijpelijk is.

Sociaal domein - regierol

Bij complexere dossiers blijft het belangrijk om goed integraal samen te werken. Heldere afspraken maken over de integraliteit blijft een punt van aandacht. Maak het voor inwoners duidelijk waar het Sociaal Team voor staat, wat kan je verwachten van het team. Geef een goede uitleg over het vrijwillige maar niet vrijblijvende karakter waarbinnen het team werkt.
Geef inwoners die in armoede leven of anderszins hun leven niet op orde hun afspraken mee op papier.
Maak een checklist waarop zaken staan die mensen mee moeten nemen of moeten doen.

Opleiding klachtbehandelaren

Een klacht behandelen vereist de benodigde vaardigheden. Eenvoudige klachten worden in de lijn opgepakt en het beschikken over de juiste vaardigheden helpt om klachten informeel en snel af te handelen. Samen met het Ministerie en een aantal gemeenten wordt een e-learning programma ontwikkeld. Zodra dit programma gereed is wordt gekeken hoe dit programma intern aangeboden kan worden.

ZORGAANBIEDERS

Algemeen

Dienstverlening en de optimalisering daarvan is een continu proces. Registratie ervan klachten, het monitoren en afhandelen ervan bieden een instrument om de kwaliteit te bewaken.
In de eerste plaats willen wij benadrukken dat heel veel zaken goed gaan. Klachten dienen te worden beoordeeld en bezien in relatie tot het aantal klanten en bij vervoer tevens het aantal ritten.
Het overgrote deel van de dienstverlening, de kwaliteit, verleende diensten, communicatie en gereden ritten, verlopen zoals verwacht mag worden.
Personeelstekorten bij zorgaanbieders zijn een landelijk probleem. Ook de problemen op het gebied van hulpmiddelen zijn volop in het nieuws geweest.
Capaciteitsproblemen, een tekort aan voldoende inzetbaar personeel bij vervoerders is eveneens een structureel en terugkerend probleem.

Deze omstandigheden vertalen zich in het aantal klachten.

Onderstaande aanbevelingen zorgen voor een betere communicatie door zorgaanbieders en vervoerders met hun klanten.

Wmo vervoer

Voor de grootste vervoerder geldt dat de terugbelservice een goed instrument is om vooraf te communiceren over vertraging.

De aanbeveling is het gebruik (nog) beter te monitoren en chauffeurs er direct op aan te spreken als zij verzuimen “de terugbelknop” in te drukken. Een kleine marge zal er altijd zijn, maar het moet mogelijk zijn om het gebruik van de terugbelservice richting de 100% te brengen. In de praktijk blijkt dat het inzetten van vervangend vervoer bij grote vertraging eigenlijk niet werkt.

De aanbeveling is om klanten de mogelijkheid te bieden om op kosten van vervoerder zelf vervangend vervoer te regelen bij grote vertraging. Wij nodigen vervoerder uit om hierover mee te denken en over de wijze waarop zij dit in kunnen vullen.

Wij vinden dit van groot belang omdat zowel vervoerder als gemeente moeten voorkomen dat deze vaak kwetsbare doelgroep, met name bij avondritten, geruime tijd buiten moet wachten, zonder de mogelijkheid van een andere optie

Hulp bij huishouden

Er is een toename van de vraag en te weinig personeel. Wachtlijsten zijn soms lang. Hulp komt vaak laat op gang na de afgegeven indicatie. Er is niet altijd vervangende hulp te vinden. Binnen deze beperkingen is de aanbeveling: Informeer en communiceer: proactief over de wachtlijsten en de te verwachten duur. Probeer waar mogelijk vaste hulpen in te zetten, maar wees duidelijk wanneer dat onmogelijk is. Zorg dat klanten vooraf weten wat wel en wat niet mogelijk is. Of er vervanging komt en wie. Met name daar waar sprake is van zelfsturende teams, gaat het in de vervanging en communicatie nog te vaak mis, zodat klanten niet weten waar ze aan toe zijn.

Hulpmiddelen

Voor hulpmiddelen is de aanbeveling is om hun klachtenhuis zo in te richten dat klachten over lange doorlooptijden, leveringen en reparaties, niet alleen worden opgepakt, maar ook correct worden geregistreerd. Wij zullen daar in overleg met de aanbieders op inzetten.
Wij willen de vinger aan de pols houden en knelpunten (lees: ”klachten”) eerder boven water krijgen en daar waar mogelijk op sturen. De verwachting is reëel dat daarmee eveneens een betere communicatie tussen aanbieder en klanten ontstaat en een afname van de klachten over de communicatie.



Tot slot

Nationale Ombudsman

Er hebben zich 11 inwoners gericht tot de ombudsman in 2019. Een aantal klachten waren niet bekend bij de gemeente en deze klachten zijn warm overgedragen. In geen enkele casus heeft de ombudsman nader onderzoek gedaan.

Interactieve workshop "Effectief omgaan met complex klaaggedrag"

In november 2019 heeft de Nationale Ombudsman een interactieve presentatie gegeven gebaseerd op ervaring van de ombudsman met klachtbehandeling. Onderwerpen als: wat heb je zelf in de hand? Is je organisatie op orde? Wat is de achtergrond van een veelklager/vrager? hebben de revue gepasseerd. Tijdens deze workshop was aandacht voor de vraag wat kan je doen om het klaaggedrag beheersbaar te houden. In 2020 zal het klachtenteam een richtlijn opstellen hoe om te gaan met complex klaaggedrag.

Agressiemeldingen door medewerkers

Hoewel dit verslag gaat over klachten die inwoners hebben over de gemeente willen wij kort stilstaan bij een toename van het aantal meldingen van medewerkers die te maken hebben gehad met fysieke agressie, persoonlijke bedreiging en (non)verbale agressie. Van medewerkers wordt verwacht dat zij de burgers met respect behandelen en van inwoners/burgers mag worden verwacht dat zij medewerkers met respect behandelen. Als een inwoner/burger medewerkers niet met respect behandelen dan wordt daarvan melding gedaan conform het protocol "agressie en geweld" opgesteld in het kader van Veilige Publieke Taak. In 2019 zijn er vanuit de AA-organisatie 25 meldingen binnengekomen en hebben 9 inwoners een waarschuwingsbrief van de gemeente ontvangen.

Ontwikkelingen die op ons af komen

Het kabinet werkt aan een nieuw wetsvoorstel waarmee een integrale geschillenbeslechting bij het sociaal domein mogelijk wordt. We wachten de ontwikkelingen vooralsnog af.

Klachtbehandelaar 2019

Begin 2020 is Linda Rebel, teamleider bij Werk & Inkomen in het zonnetje gezet.



Linda is een goed voorbeeld voor de organisatie: Ze neemt heel snel contact op met de klager en gaat het gesprek aan. Ze heeft inlevingsvermogen, oog voor de inwoner en staat voor haar collega's. Ze is direct en vriendelijk in haar communicatie. Ze is geduldig, goed in staat om de ingewikkelde wet- en regelgeving uit te leggen en binnen deze regels te zoeken naar een oplossing. Als de klacht terecht is dan bied ze excuses aan.

Afsluiting

Dit verslag is opgesteld door de klachtencoördinatoren Yvonne Meijers en Tonnie Valkenaars. Zij zijn hier bij ondersteund door Karin van Hilst (front-office) en Karin van der Weele (voormalig klachtencoordinator).