

KLACHTENPROCEDURE EN KLANTTEVREDENHEID IN HET

SOCIAAL DOMEIN

Gemeente Amstelveen en gemeente Aalsmeer

Gemeente  Amstelveen

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	2
1.1 KLACHTEN	2
1.2 KLANTTEVREDENHEID	3
2. BEGRIPPENKADER	3
3. UITGANGSPUNTEN	4
4. DEFINITIE KLACHT	4
4.1 KLACHTEN- EN COMPLIMENTENFORMULIER	5
5. TYPEN KLACHTEN	5
5.1 KLACHT OVER DIENSTVERLENING AANBIEDER	5
5.1.1 <i>Klacht over aanbieder die terugkomt bij de gemeente</i>	6
5.2 KLACHTEN OVER HET GEDRAG VAN EEN MEDEWERKER GEMEENTE	8
5.3 BEZWAAR EN BEROEP	9
6. KLACHTENROUTE	9
6.1 BINNENKOMST KLACHTEN	9
6.2 DOORVERWIJZEN EN/OF BEHANDELEN	9
6.3 CONTACT MET KLAGER	10
6.4 REGISTRATIE KLACHTEN	10
7. PRIVACY	10
8. KLACHTEN OVER ZZP'ERS/VRIJGEVESTIGDEN	11
9. KLANTTEVREDENHEID	11
10. RAPPORTAGE AAN DE GEMEENTERAAD	11

1. INLEIDING

Het gemeentelijk handelen in het sociaal domein (Wmo, jeugdzorg, werk en inkomen) is breed en heeft gevolgen voor alle betrokkenen. In beginsel moet iedereen zijn mening of ongenoegen hierover kunnen uiten. Daarnaast stelt de gemeente een klanttevredenheidsonderzoek in.

1.1 KLACHTEN

De gemeenten Amstelveen en Aalsmeer streven naar een positieve klachtencultuur waarin het oppakken van klachten gezien wordt als een kans om de tevredenheid van klanten over de dienstverlening en het vertrouwen in de gemeenten structureel te verhogen. Klachten worden beschouwd als een gratis advies om verbeteringen te kunnen doorvoeren.

Bij een positieve klachtencultuur hoort dat medewerkers zich servicegericht en toegankelijk opstellen. Zij moeten meedenken met de betrokkene en waar gevraagd tekst en toelichting geven. Drempels voor feedback/klachten moeten laag zijn en inwoners moeten zich veilig voelen om een klacht in te dienen. Ook zal de gemeente duidelijk naar haar inwoners communiceren over haar klachtenbeleid. Bij elke beschikking zal de klant geïnformeerd worden over de wijze waarop klachten kunnen worden ingediend.

De klachtenprocedure beslaat het hele spectrum van het gemeentelijk handelen en dienstverlening in het sociaal domein: van het eerste contact met de gemeente tot en met de levering van voorzieningen en hulp en ondersteuning. Het gaat om klachten (over jeugd, Wmo of werk en inkomen) die betrekking hebben op het handelen (gedrag) en dienstverlening van de gemeente of de (zorg)aanbieders waarmee de gemeente een contract heeft. Het gaat om klachten met betrekking tot het proces en de inhoud.

De klachtencoördinatie is ondergebracht bij de gemeente, door een klachtencoördinator aan te stellen die gepositioneerd wordt bij juridische zaken. Deze klachtencoördinator is niet verbonden aan een uitvoerende afdeling en stelt zich onafhankelijk op. De klachtencoördinator registreert, houdt overzicht over alle binnengekomen klachten en afhandeling, analyseert en rapporteert.

Uitgangspunt is een laagdrempelige en duidelijke afhandeling van klachten in het sociaal domein. De gemeente wil een lerende organisatie zijn. Het klachtenproces, waarbij inzicht verkregen wordt in aard en omvang van klachten, wordt daarom benut als een van de middelen voor verbetering van de kwaliteit van het gemeentelijk handelen. Voor het kunnen sturen op naleving van contractuele eisen is inzicht in aard en omvang van klachten essentieel.

Bij een klacht over de gemeente wordt gewezen op de mogelijkheid de klacht in behandeling te laten nemen door de Nationale Ombudsman indien de klacht in eerste instantie en nadat de klacht bij de burgerraadsman is geweest niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost.

Deze klachtenregeling is een uitwerking van Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling van de Awb. Deze klachtenregeling behandelt niet de procedure voor bezwaar en beroep.

1.2 KLANTTEVREDENHEID

Bij een positieve klachtencultuur hoort ook dat proactief gevraagd wordt hoe de dienstverlening en de servicegerichtheid van de gemeente en aanbieders bevallen. Naast de signalen die worden ontvangen via de klachtenprocedure willen de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen jaarlijks alle cliënten die een voorziening of zorg ontvangen actief benaderen via een klanttevredenheidsonderzoek cq klantbeoordelingssysteem.

2.BEGRIPPENKADER

Gemeente: gemeenten Aalsmeer en Amstelveen.

Jeugdhulpaanbieder: door de gemeente gecontracteerde aanbieders van jeugdhulp in natura in de zin van de Jeugdwet.

Aanbieder Wmo: door de gemeente gecontracteerde aanbieders die zorg in natura en ondersteuning aanbieden in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Inwoner: een persoon die staat ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP) van de gemeenten Aalsmeer of Amstelveen.

Klager: inwoner van de gemeente Amstelveen of Aalsmeer die een klacht indient.

Klachtenformulier sociaal domein: in de bijlage bijgevoegd klachtenformulier sociaal domein, waarmee een klacht ingediend kan worden tegen de gemeente of een door een gecontracteerde aanbieder.

Zzp'ers/vrijgevestigden: zelfstandigen zonder personeel, het gaat hierbij om hulpverleners die jeugdhulp in de zin van de Jeugdwet dan wel zorg en ondersteuning in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning aanbieden aan inwoners. Hiermee worden uitsluitend zelfstandigen bedoeld die hun werkzaamheden alleen uitvoeren en zijn gecontracteerd door de gemeente.

Klachtencoördinator: gemeentelijke coördinator (onafhankelijk van afdelingen) van alle klachten die binnen komen over het sociaal domein bij de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer. De klachtencoördinator houdt overzicht over alle klachten, geleidt door, bewaakt termijnen, analyseert en evalueert de klachten. Het kan dus gaan om het handelen van de gemeente zélf of het handelen van een (zorg) aanbieder waarmee de gemeente een contract heeft afgesloten.

Burgerraadsman: De burgerraadsman van de gemeente Amstelveen en Aalsmeer behandelt klachten over het **gedrag (bejegening) van medewerkers van de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen**. De burgerraadsman voert zijn werkzaamheden uit conform de *interne instructie burgerraadsman (november 2008)*.

Nationale Ombudsman: De gemeente Amstelveen en Aalsmeer zijn aangesloten bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman is een onafhankelijke functionaris die klachten van burgers over onbehoorlijk overheidsoptreden behandelt. De Nationale Ombudsman behandelt alleen klachten over individuele zaken waarvoor geen beroep bij de rechter mogelijk is. Er moet al geklaagd zijn bij de gemeente zelf. De Nationale Ombudsman behandelt geen klachten over overheidsbeleid, wel over gedragingen, de manier waarop de overheid haar taak uitvoert.

Sociaal domein: hiermee wordt bedoeld de gebieden jeugd, maatschappelijke ondersteuning en werk & inkomen, conform de gemeentelijke taken op grond van de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet.

Uitvoerende afdelingen: Sociale Voorzieningen, Werk & Inkomen, Jeugd & Samenleving, Publiekszaken.

Klantcontactcentrum: Alle eerste klantcontacten, zowel telefonisch als aan de balie komen bij het klantcontactcentrum van de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer binnen.

3. UITGANGSPUNTEN

De essentie van klachtbehandeling is dat deze informeel, oplossingsgericht en zo objectief mogelijk plaatsvindt. Er geldt een aantal uitgangspunten:

1. Over elk gemeentelijk handelen (gedragingen, processen en dienstverlening) in het sociaal domein en het handelen van een door de gemeente gecontracteerde instelling kan geklaagd worden.
2. De klachtenprocedure beslaat het hele spectrum van het gemeentelijk handelen in het sociaal domein: van het eerste contact met de gemeente tot en met de levering van voorzieningen en hulp en ondersteuning. Het gaat om zowel de klachten over hulpverleners, de leveranciers als de gemeente, om klachten met betrekking tot het proces en de inhoud.
3. Definitie, registratie en behandeling zijn uniform. Alle klachten worden volgens deze regeling behandeld.
4. Het indienen van een klacht kan op allerlei manieren en is zo laagdrempelig mogelijk.
5. Klachtenbehandeling is informeel, oplossingsgericht en gericht op de tevredenheid van de klant.
6. De klachtenbehandeling en -afhandeling verloopt zorgvuldig, binnen de gestelde termijnen, en doet, met wederzijds respect, recht aan alle partijen. Dit zal betekenen dat niet alle klachten opgelost kunnen worden of dat elke klager tevreden gesteld kan worden. Klachtenbehandeling vindt zo mogelijk plaats daar waar de klacht is ontstaan.
7. De gemeente is altijd verantwoordelijk voor de klachtafhandeling, ook indien het het handelen van een door de gemeente gecontracteerde aanbieder betreft.
8. Indien een klacht over de gemeente niet tot tevredenheid van een cliënt is opgelost en nadat de klacht bij de burgerraadsman is geweest, kan deze zich wenden tot de Nationale Ombudsman. De cliënt wordt gewezen op deze mogelijkheid.

4. DEFINITIE KLACHT

Als inwoners niet tevreden zijn over het handelen van de gemeente in het sociaal domein en dit kenbaar maken, is sprake van een **klacht**. Hieronder wordt verstaan: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over gedragingen en dienstverlening in het sociaal domein waar de gemeente verantwoordelijk voor is. Het kan dus gaan om het handelen van de gemeente zelf of het handelen van een (zorg) aanbieder waarmee de gemeente een contract heeft afgesloten.

Het begrip klacht wordt door de gemeenten breed uitgelegd. In principe wordt iedere uiting van ontevredenheid door de gemeenten behandeld als klacht. Dit om te voorkomen dat sommige uitingen niet als klacht worden gezien en daardoor niet worden opgepakt. Klachten zijn zeer belangrijke signalen en adviezen over en voor de

gemeentelijke dienstverlening en daarom van groot belang voor de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen.

4.1 KLACHTEN- EN COMPLIMENTENFORMULIER

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle ontvangen klachten uit het sociaal domein. Als inwoners mondeling hun ongenoegen uiten, wordt door de ontvangende medewerker begrip getoond en meegedacht over een mogelijke oplossing. Er wordt gewezen op de mogelijkheid de klacht (eventueel anoniem) te noteren op het klachtenformulier. Dit omdat het praktischer en duidelijker is als een klacht op schrift is gesteld door de klager zelf. Zo kunnen misverstanden over klachten worden voorkomen. Als de klager het formulier niet wil of kan invullen, wordt door een medewerker van de gemeente een klachtenformulier ingevuld voor registratie, waarbij de medewerker vraagt of de klager hiertegen bezwaar heeft.

Indien iemand niet in staat is zelf een klacht in te dienen kan de klacht kan ook ingediend worden door iemand anders namens die persoon.

Via het formulier kan een inwoner ook een compliment geven over de ondersteuning bij wonen, welzijn, zorg werk en inkomen, schuldhulpverlening en jeugdhulp.

5. TYPEN KLACHTEN

In het sociaal domein zijn drie verschillende typen (en één subtype) klachten te herkennen:

- Klachten over de dienstverlening van een aanbieder
 - Klachten over de dienstverlening van een aanbieder die terugkomen bij de gemeente
- Klachten over gedragingen van een ambtenaar van de gemeente
- Niet eens met een door B&W genomen besluit (bezwaar en beroep op beslissing)

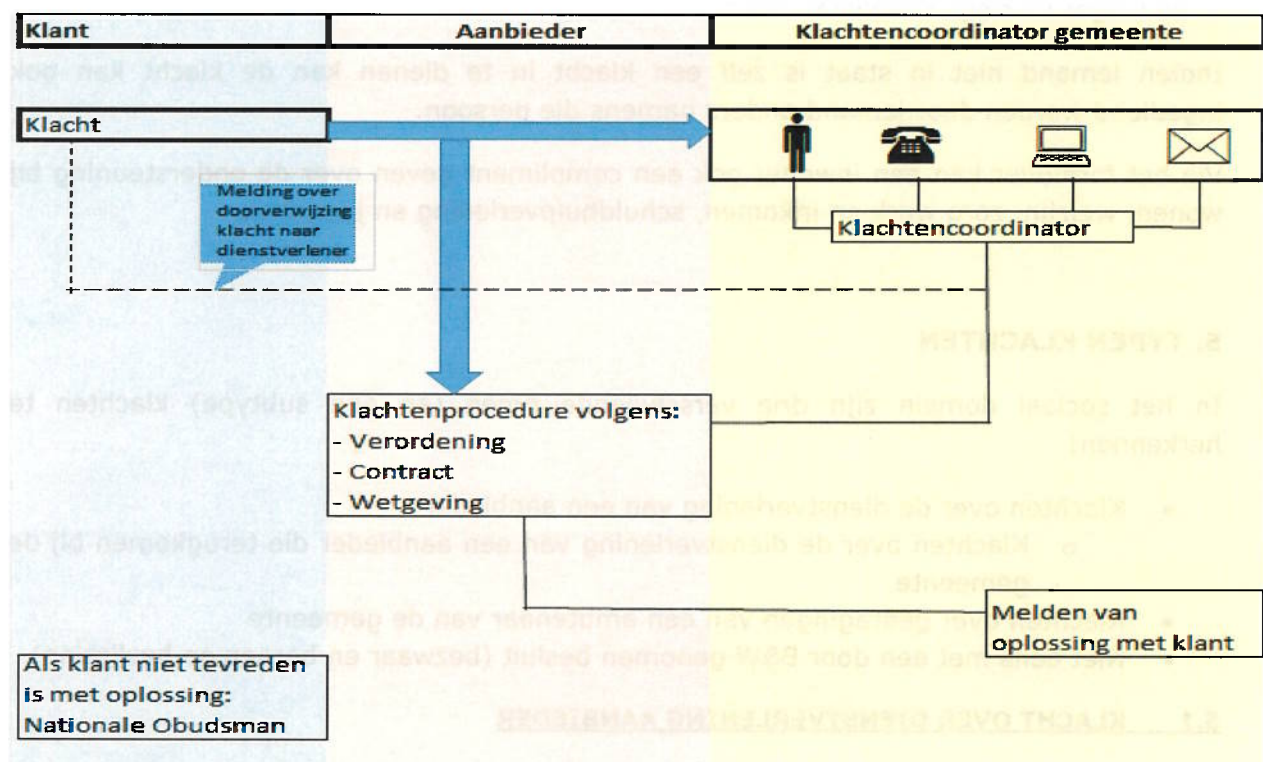
5.1 KLACHT OVER DIENSTVERLENING AANBIEDER

In het sociaal domein is sprake van een gemeentelijke verantwoordelijkheid voor het dienstenaanbod. De dienstverlening wordt veelal niet door de gemeente zelf uitgevoerd. Hierdoor is het in sommige gevallen lastig voor de gemeente een klacht op te lossen.

De aanbieder heeft een laagdrempelige, zorgvuldige en duidelijke klachtenregeling conform de eisen die de gemeente hieraan in de verordening Wmo artikel 17, en de contracteerafspraken heeft gesteld. Als het gaat om een aanbieder in de zin van de Jeugdwet, heeft aanbieder een klachtenregeling conform de eisen van deze wet. Ook 'Voor een veilig thuis' heeft een klachtenregeling conform de eisen van de Jeugdwet. Jeugdhulpinstellingen die hulp verlenen in het kader van gedwongen opname hebben een klachtenregeling conform de eisen van de wet BOPZ (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen). Klachten over het gedwongen kader jeugdhulp (in de zin van toepassing van het strafrecht) worden opgenomen door de Raad voor de Straftoepassing en Jeugdbescherming

Als een inwoner zich bij de gemeente meldt met een klacht over de dienstverlening van een door de gemeenten Aalsmeer en/of Amstelveen gecontracteerde aanbieder, wordt de aanbieder door de klachtencoördinator binnen vier werkdagen op de hoogte gesteld van de klacht¹. Praktisch betekent dit dat de aanbieder het klachtenformulier van de klachtencoördinator ontvangt. De gemeenten Aalsmeer en Amstelveen zullen ook de inwoner hiervan op de hoogte stellen en de twee partijen met elkaar in contact brengen. Een inwoner kan natuurlijk ook zelf rechtstreeks contact opnemen met de aanbieder. De aanbieder informeert de gemeente (klachtencoördinator) hierover binnen vier werkdagen.

De aanbieder koppelt terug aan de klachtencoördinator over de bereikte oplossing binnen vijf werkdagen ten behoeve van de kwartaalrapportage. De klachtencoördinator informeert de klager vervolgens over de bereikte oplossing binnen vier werkdagen.



5.1.1 Klacht over aanbieder die terugkomt bij de gemeente

Ondanks de inspanningen van de gemeente en de aanbieder, kan het voorkomen dat een klacht niet naar tevredenheid van de klager door de aanbieder wordt opgelost. Als dit het geval is, kan een klager **altijd** terecht bij de gemeente. Hiermee voldoet de gemeente aan de verplichting van de Wmo 2015 die gemeenten integraal verantwoordelijk maakt voor afhandeling van klachten².

De klachtencoördinator pakt deze klachten op binnen vijf werkdagen met de uitvoerende afdeling en ondersteunt de klager indien gewenst bij het vinden van een

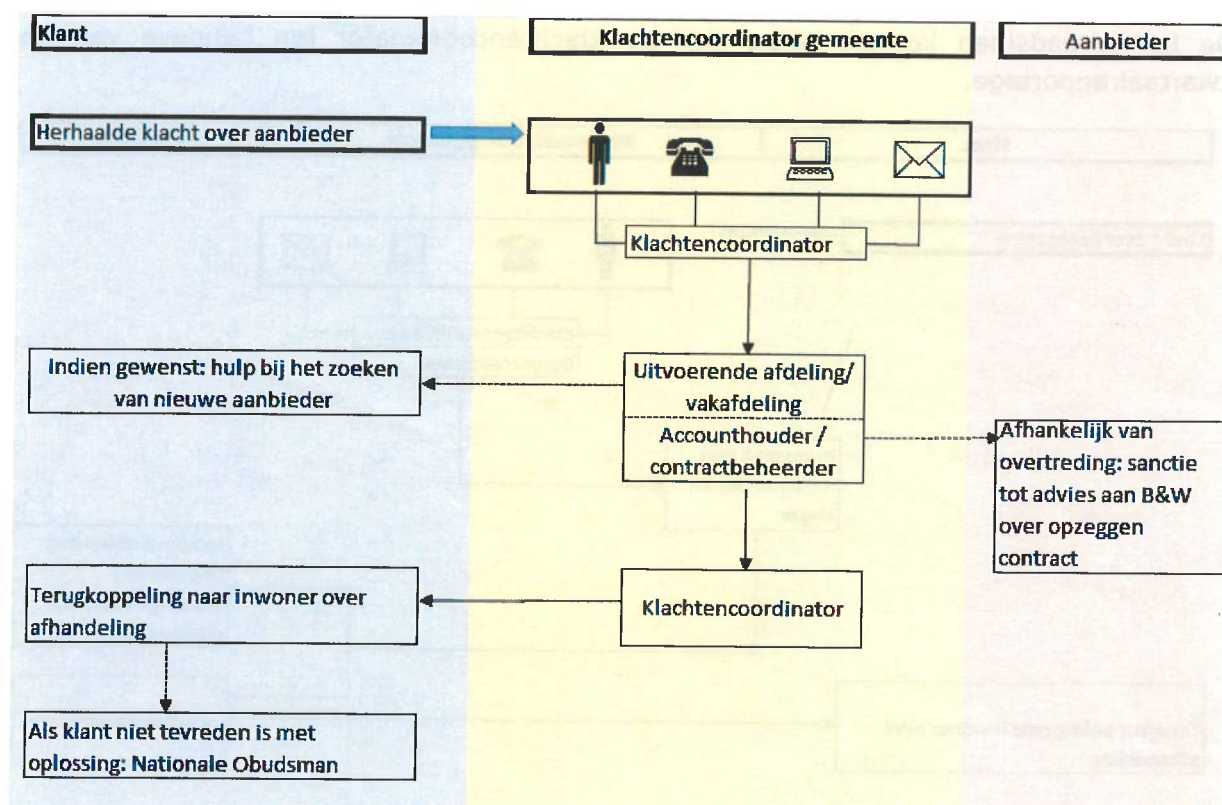
¹ Hieronder vallen ook bejegeningssklachten over werknemers bij de aanbieder, hierover zijn afspraken vastgelegd in het contract met de aanbieder. Gedetacheerden vallen hierbuiten, zij werken onder aansturing van de gemeente en worden zodoende gelijkgesteld met medewerkers. Zie ook § 2.2.

² Zie onder andere art. 2.1.3 en art. 3.2 Wmo 2015, in samenhang met p. 48 Memorie van Toelichting Wmo 2015.

nieuwe aanbieder, waarbij rekening gehouden moet worden met de bepalingen in het contract. Ook zal de klachtencoördinator proberen als mediator het gesprek tussen de klager en de aanbieder op gang te brengen.

De ontevredenheid over de klacht wordt door de klachtencoördinator doorgegeven aan contractmanager/accounthouder. Contractmanager/accounthouder kan aanbieder op grond van de contracten sancties opleggen als sprake is van een inadequate klachtafhandeling. Bij (zeer) ernstige en/of aanhoudende terugkerende klachten over een aanbieder kan de contractmanager aangeven aan het college van burgemeester en wethouders over te willen gaan tot opzegging van het contract. Het is aan het college hier een besluit over te nemen.

Indien de afhandeling van klachten door de gemeente niet geschiedt tot tevredenheid van een cliënt bestaat de mogelijkheid van opschaling naar de Nationale Ombudsman.

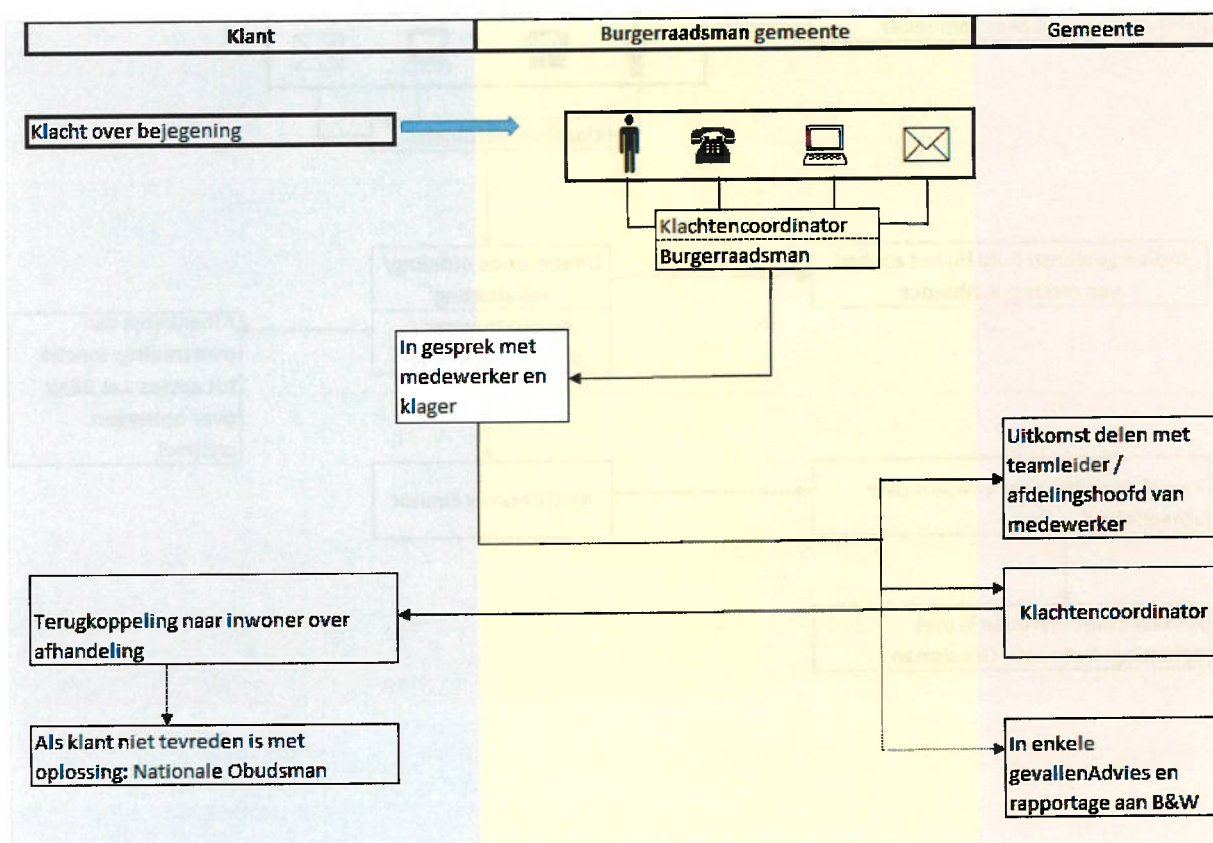


5.2 KLACHTEN OVER HET GEDRAG VAN EEN MEDEWERKER GEMEENTE

De burgerraadsman behandelt klachten over het gedrag van medewerkers van de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen. De burgerraadsman voert zijn werkzaamheden uit conform de *interne instructie burgerraadsman*. De burgerraadsman gaat in gesprek met de medewerker en de klager. Zijn rol kan hierbij van klacht tot klacht verschillen. Hij doet in ieder geval altijd onderzoek naar een klacht. Ook gaat hij in gesprek met de teamleiders en hoofden. De burgerraadsman is gemandateerd door het college om klachten zelfstandig af te handelen. In sommige gevallen brengt hij een rapport met een advies uit aan het college van burgemeesters en wethouders.

Deze interne klachtenregeling sociaal domein is ook van toepassing op gedetacheerde medewerkers.

De burgerraadsman koppelt terug aan de klachtencoördinator ten behoeve van de kwartaalrapportage.



5.3 BEZWAAR EN BEROEP

Als een klager het niet eens is met een besluit van de gemeente in de zin van de Awb³, staat de weg van een bezwaar(- en beroeps)procedure open voor de klager. Hierbij zal juridische zaken in de regel eerst een informeel gesprek aangaan. Deze procedure staat ook open tegen een weigering een besluit te nemen. Informatie over de bezwaarprocedure is te vinden op de website van de gemeente en in de folder 'Bezwaarschrift indienen?'.

n.b. er wordt altijd gewezen op de mogelijkheid van (gratis) cliëntondersteuning.

6. KLACHTENROUTE

6.1 BINNENKOMST KLACHTEN

Klachten kunnen op allerlei manieren op diverse plekken en bij diverse personen/afdelingen bij de gemeente binnenkomen: digitaal via het klachtenformulier op de website, via e-mail, via sociale media, telefonisch via het klantcontactcentrum of bij het loket gemeld.

Digitaal via het klachtenformulier dat via de website te downloaden is⁴. De klachten coördinator heeft inzage in de formulieren die digitaal binnenkomen.

Indien een klacht binnenkomt via het klantcontactcentrum wordt de klacht digitaal geregistreerd in InProces.

Als een klacht niet digitaal via het klachtenformulier binnenkomt wordt een klacht bij binnenkomst geregistreerd op het klachtenformulier door degene die de klacht ontvangt. Indien de klacht niet digitaal geregistreerd wordt in InProces stuurt degene die een klacht ontvangt het formulier door naar de klachtencoördinator.

6.2 DOORVERWIJZEN EN/OF BEHANDELEN

Het verdere verloop van de klachtenafhandeling kan per type klacht verschillen.

- Klachten over de dienstverlening aanbieder worden opgepakt door de klachtencoördinator die de betrokken uitvoerende afdeling/contractmanager op de hoogte stelt. De klachtencoördinator legt contact met de aanbieder en zorgt ervoor dat het klachtenformulier wordt doorgestuurd;
- Bejegeningsklachten worden conform de interne instructie burgerraadsman afgehandeld;
- Bij een klacht over een beschikking (bezwaarschrift gericht tegen die beschikking) zal een procedure conform de eisen van de Awb volgen.

N.B. Er wordt altijd gewezen op de mogelijkheid tot cliëntondersteuning⁵.

³ Het gaat hier bijvoorbeeld om een afgewezen aanvraag voor een hulpvoorziening of een indicatie die door klager te laag wordt bevonden.

⁴ In geval sprake is van een telefonische melding bij het klantcontactcentrum, zal de callcentermedewerker een melding opmaken in InProces, waarin dezelfde informatie wordt gevraagd als op het klachtenformulier.

6.3 CONTACT MET KLAGER

Er wordt binnen vier werkdagen contact gelegd met de klager om hem te informeren over de behandeling van de klacht. Hierbij wordt zo, mogelijk samen met de klager, gekeken of er een praktische oplossing mogelijk is en hoe de behandeling van de klacht het beste af is te stemmen. Als een "informele" behandeling van de klacht niet mogelijk is, wordt een klacht formeel opgepakt waarbij wordt gewezen op de mogelijkheid zich tot de Nationale Ombudsman te wenden indien de klacht de gemeente betreft.

6.4 REGISTRATIE KLACHTEN

De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het bijhouden van een adequate registratie van klachten. Alle actie die door de gemeente – en in voorkomende gevallen door de aanbieder voor zover mogelijk – is ondernomen wordt geregistreerd op het klachtenformulier⁶. Het klachtdossier wordt na afhandeling gearchiveerd.

De klachtencoördinator stelt elk kwartaal voor B&W een anoniem verslag op van de klachten die ingevolge deze regeling zijn behandeld. Hierbij worden alle klachten in het sociaal domein genoemd, de aantallen, de verslagen van de burgerraadsman en de contractmanager worden hierin ook betrokken en geanalyseerd. B&W biedt de kwartaalrapportages aan ter bespreking aan de commissie Burgers en Samenleving (Amstelveen) of aan de raad (Aalsmeer) en de participatieraden (Wmo raad Aalsmeer en KAT 3D Amstelveen).

Door een overzicht bij te houden van de klachten is het voor de gemeente zichtbaar waar eventuele knelpunten zich bevinden bij de aanbieder of in de gemeentelijke organisatie. De contractmanager ontvangt periodiek van de aanbieder een overzicht met de behandelde klachten en de aangeboden oplossing. De resultaten worden in periodieke gesprekken met de contractmanager besproken. Als de aanbieder niet voldoet aan de marges van de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen binnen de vastgelegde tijd heeft de gemeente de vrijheid voor de dienstverlening aan de cliënt een derde in te schakelen. Tevens kan een boete worden opgelegd. Als een klacht terugkomt nadat de aanbieder deze heeft behandeld wordt conform § 5.1.1 actie ondernomen door de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen.

7. PRIVACY

Iedereen die met een klacht, en de daarbij behorende informatie in aanraking komt gaat daar met de grootste zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid mee om. Klachtdossiers zijn digitaal beveiligd en kunnen niet onbevoegd worden geopend. Slechts enkele bevoegde medewerkers hebben toegang tot de dossiers. De kwartaalrapportages vermelden geen persoonsgegevens en gegevens worden niet bovenmatig gedeeld en niet gebruikt voor een niet met de klachtenregeling verenigbaar doel.

⁵ Deze is beschikbaar voor cliënten die behoefte hebben aan ondersteuning bij het indienen van een klacht.

⁶ Of in geval van registratie bij het klantcontactcentrum in Inproces zie § 6.1.

8. KLACHTEN OVER ZZP'ERS/VRIJGEVESTIGDEN

Zelfstandigen zonder personeel worden verplicht zich aan te sluiten bij een onafhankelijke klachtenregeling. Klachten over zzp'ers/vrijgevestigden worden conform deze regeling behandeld. Bejegeningssklachten over zzp'ers/vrijgevestigden vallen onder klachten over de aanbieder § 5.1 aangezien deze niet in dienst zijn van de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen.

9. KLANTTEVREDENHEID

Klachten geven een indicatie van de tevredenheid van cliënten, maar vanaf januari 2015 zal de tevredenheid van alle cliënten over het handelen van de gemeente en de door de gemeente gecontracteerde aanbieders expliciet worden gemeten (inclusief de sociale teams en het Amstelveen Loket). De wijze waarop klanttevredenheid wordt gemeten maakt geen onderdeel uit van deze klachtenregeling maar wordt in de komende tijd ontwikkeld.

In 2015 wordt (in Amstelveen) een pilot gestart voor een (digitaal) klantbeoordelingssysteem voor Hulp bij Huishouden. Na evaluatie van dit systeem wordt de beslissing genomen over toepassing van het klantbeoordelingssysteem voor andere onderdelen van het sociaal domein.

Daarnaast is in de inkoopcontracten met aanbieders opgenomen dat de gemeente tevredenheidsonderzoeken onder de instellingen uit zal voeren.

De uitkomsten van de evaluatie van klanttevredenheidsonderzoeken zullen aan de raad en aan de participatieraden (Wmoraad Aalsmeer en KAT 3D Amstelveen) worden voorgelegd.

10. RAPPORTAGE AAN DE GEMEENTERAAD

De raad krijgt elk kwartaal een rapportage over de werking van de klachtenprocedure, de aard en het aantal klachten. De raad bespreekt deze rapportage in de commissie B&S (Amstelveen) in cq in de oordeelsvormende raad in Aalsmeer.

De uitkomsten van de evaluatie van klanttevredenheidsonderzoeken/klantbeoordelingen zullen aan de raad en participatieraden (Wmo raad Aalsmeer en KAT 3D) worden voorgelegd.

De raad krijgt eens per jaar een rapportage en bespreekt de resultaten en financiële effecten van de veranderingen in het sociaal domein, inclusief een verbeterplan met betrekking tot de klachten.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 17 december 2014.

De griffier,

De voorzitter,

mevrouw drs. P. Georgopoulou

mevrouw drs. M.M. van 't Veld